TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KLIRONG 1 KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Farmasi

Diajukan Oleh :

Nanik Hargianing Syiam

2021050034

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG

GOMBONG

2025

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KLIRONG 1 KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Farmasi

Diajukan Oleh :

Nanik Hargianing Syiam

2021050034

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG

GOMBONG

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KLIRONG 1 KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Telah disetujui dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk ujian pada tanggal

17 Juli 2025

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nanik Hargianing Syiam

NIM : 2021050034

Susunan Tim Pembimbing

1. apt. Eka Wuri Handayani, MPH (.....)
2. apt. Anwar Sodik, M. Farm (.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana

Dr. apt. Naelaz Zukhruf Wakhidatul K, M.Pharm.Sci

NIDN : 0618109202

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KLIRONG 1 KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nanik Hargianing Syiam

NIM : 2021050034

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji

Pada tanggal 17 Juli 2025

Susunan Tim Penguji

1. apt. Wahyu Rahmatulloh, M. Farm (.....)
2. apt. Eka Wuri Handayani, MPH (.....)
3. apt. Anwar Sodik, M. Farm (.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana

Dr. apt. Naelaz Zukhruf Wakhidatul K, M.Pharm.Sci

NIDN : 0618109202

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

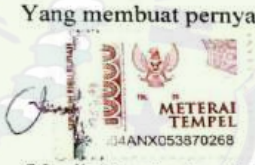
Nama	: Nanik Hargianing Syiam
NIM	: 2021050034
Program Studi	: S1 Farmasi
Judul Penelitian	:TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KLIRONG 1 KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya, skripsi ini tidak berisi materi yang pernah dipublikasikan atau ditulis orang lain atau digunakan untuk menyelesaikan studi di perguruan tinggi lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dan ditulis dalam daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Gombong, 12 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



(Nanik Hargianing Syiam)

NIM 2021050034

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	: Nanik Hargianing Syiam
Tempat, Tanggal Lahir	: Kebumen, 19 November 2002
Alamat	: Desa Kebadongan, RT 03 / RW 04, Klirong, Kebumen
Nomor Telepon	: 083122760959
Alamat Email	: nanikhargianing@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi saya yang berjudul :

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KLIRONG 1 KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan sebagian dari skripsi ini terindikasi plagiarism saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku,

Demikian surat pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Gombong, 12 Juli 2025

Yang membuat pernyataan

(Nanik Hargianing Syiam)

NIM 2021050034

PERNYATAAN PERSEUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Gombong, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nanik Hargianing Syiam
NIM : 2021050034
Program Studi : S1 Farmasi
Judul Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Gombong. Hak Bebas Nonekslusif *(Non-exclusive Royalty Free Right)* atas skripsi yang berjudul :

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KLIRONG 1 KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Universitas Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Gombong,12 Juli 2025
Yang membuat pernyataan

(Nanik Hargianing Syiam)
NIM 2021050034

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Klirong 1 Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen". Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Sehingga peneliti mendapatkan kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini. Banyak rintangan dan hambatan yang penulis hadapi dalam penyusunan skripsi ini, namun pada akhirnya penulis dapat melaluinya berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hj. Herniyatun, M. Kep.,Sp.Mat., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gombong.
2. Eka Riyanti, M. Kep., Sp.Kep.Mat. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gombong.
3. Dr. apt. Naelaz Zukruf Wakhidatul Kiromah., M.Pharm.Sci selaku ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana.
4. apt. Eka Wuri Handayani, MPH selaku pembimbing I yang telah memberikan waktu di tengah kesibukan beliau dan tanpa mengenal lelah memberikan motivasi, dukungan, bimbingan, dan arahan kepada penulis dari awal sampai selesai skripsi ini.
5. apt. Anwar Sodik, M. Farm selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu di tengah kesibukan beliau dan tanpa mengenal lelah memberikan motivasi, dukungan, bimbingan, dan arahan kepada penulis dari awal sampai selesai skripsi ini.

Semoga bimbingan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang sesuai dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharap saran dan kritik atas ketidaksempurnaan ini, karena penulis sadar kesempurnaan hanya milik

Allah SWT. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Gombong, 12 Juli 2025

Penulis

Nanik Hargianing Syiam
NIM. C2021050034

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahi robbil'alamin, tiada hentinya mengucap syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat serta ridho-Mu sehingga saya dapat mencapai dan berada pada titik ini. Semoga pencapaian ini menjadi Langkah awal dari masa depan dalam meraih cita-cita, menambah kualitas diri, bermanfaat bagi orang lain, serta barokah dan sukses dunia akhirat. Dengan rasa syukur yang mendalam, telah diselesaikan skripsi ini, penulis akan mempersembahkan karya indah beserta ucapan banyak terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta Ibu Masriyah dan Bapak Masvuri yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti.
2. Kedua kakak saya Indra Sofkhal Jamil dan Masrur Tamam yang senantiasa memberikan semangat dan doa dalam skripsi ini.
3. Seseorang yang tidak saya sebut namanya tetapi begitu besar jasanya yang saya kenal sejak SMA hingga selesai jenjang sarjana sudah bersedia menemani dan menjadi teman untuk mencurahkan segala keluh kesah selama masa-masa perkuliahan.
4. Sahabat seperjuangan saya Safira Hasnah Aulia yang selalu membersamai pada masa-masa perkuliahan.
5. Seseorang yang saya kenal dekat dan sudah saya anggap seperti saudara sendiri beliau apt. Elok Faiqotul Himmah, S. Farm yang sudah bersedia membantu proses belajar saya dari awal untuk mengenal berbagai macam jenis obat-obatan.
6. Puskesmas Klirong 1 yang sudah berkenan mengizinkan saya melakukan penelitian hingga selesai proses pengambilan data.
7. Seluruh dosen Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Gombong.
8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Gombong
9. Teman-teman seangkatan 2021 terutama farmasi B
10. Serta terakhir diri saya sendiri Nanik Hargianing Syiam yang selalu ceria walaupun mumet melanda, terimakasih sudah berjuang mati-matian untuk masa depan dan menyelesaikan tanggung jawab hingga selesai jenjang sarjana.

PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
Skripsi, Juli 2025
Nanik Hargianing Syiam[1)], Eka Wuri Handayani[2)], Anwar Sodik[3)]

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KLIRONG 1 KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Latar Belakang: Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Klirong 1 merupakan aspek penting dalam sebuah pelayanan, karena kepuasan pasien terhadap pelayanan jika harapannya terpenuhi, ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah memberikan mutu yang sangat baik dan memberikan pengalaman yang sangat memuaskan bagi pasien.
Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan mengetahui adakah hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Klirong 1.
Metode Penelitian: Menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang diambil adalah responden yang merupakan pasien rawat jalan dengan usia 18 tahun keatas sebanyak 100 responden.
Hasil Penelitian: Tingkat kepuasan responden menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari kelima dimensi didapatkan hasil yang dikategorikan puas dengan skor sebesar 78,41%. Karakteristik responden yang dikatakan signifikan hanya pada kategori usia dengan nilai *P value* 0,029.
Kesimpulan: Hasil yang diperoleh dapat dikatakan puas karena nilai skor yang didapat sebesar 78,41%. Karakteristik responden yang memiliki hubungan hanya pada kategori usia dengan nilai P value 0,029
Rekomendasi: Bagi penelitian selajutnya agar difokuskan pada evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam periode waktu yang berbeda untuk memperkuat hasil.

Kata Kunci; *pelayanan kefarmasian, karakteristik responden, dimensi*

[1] Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong
[2] Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong
[3] Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong

BACHELOR PHARMACY STUDY PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
Skripsi, Juli 2025
Nanik Hargianing Syiam[1)], Eka Wuri Handayani[2)], Anwar Sodik[3)]

ABSTRACT

PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACY SERVICES AT *KLIRONG* 1 COMMUNITY HEALTH CENTER KEBUMEN REGENCY

Background: Patient satisfaction with pharmaceutical services at *Klirong* 1 Community Health Centre is an important aspect in a service, because patient satisfaction with services if their expectations are met, this shows that the service has provided very good quality and provided a very satisfying experience for patients.
Research Objective: To determine the level of patient satisfaction and determine whether there is a relationship between respondent characteristics and patient satisfaction with pharmaceutical services at the *Klirong* 1 Community Health Centre.
Research Method: Using a descriptive research design with a quantitative approach.
The data taken were respondents who were outpatients aged 18 years and over, totalling 100 respondents.
Research Results: The level of respondent satisfaction showed that the average score across the five dimensions was categorized as satisfactory, with a score of 78.41%. The only significant respondent characteristic was age, with a P-value of 0.029.
Conclusion: The results were considered satisfactory, with a score of 78.41%. Respondent characteristics were only related to age, with a P-value of 0.029.
Recommendation: Future research should focus on evaluating patient satisfaction levels with pharmaceutical services over different time periods to strengthen the results

Keywords; *pharmaceutical services, respondent characteristics, dimensions*

[1] Student of Universitas Muhammadiyah Gombong
[2] Lecturer of Universitas Muhammadiyah Gombong
[3] Lecturer of Universitas Muhammadiyah Gombong

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME v
PERNYATAAN PERSEUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR vi
KATA PENGANTAR vii
HALAMAN PERSEMBAHAN ix
ABSTRAK x
ABSTRACT xi
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR BAGAN xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan 3
1.4 Manfaat 3
1.5 Keaslian Penelitian 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 7
2.2 Pelayanan Kefarmasian 9
2.3 Kepuasan Pasien 13
2.4 Kerangka Teori 19
2.5 Kerangka Konsep 20
2.6 Hipotesis 20
BAB III METODE PENELITIAN 21
3.1 Rancangan Penelitian 21

3.2 Populasi dan Sampel 21
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian 22
3.4 Variabel Penelitian 22
3.5 Definisi Operasional 23
3.6 Instrumen Penelitian 24
3.7 Validitas dan Realibilitas Instrumen 24
3.8 Etika Penelitian 25
3.9 Teknik Pengumpulan Data 25
3.10 Teknik Analisis Data 26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 28
4.1 Hasil Penelitian 28
4.2 Pembahasan Penelitian 33
BAB V PENUTUP 50
5.1 Kesimpulan 50
5.2 Saran 50
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian 4
Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional 23
Tabel 4.1 Presentase Karakteristik Responden 28
Tabel 4.2 Hasil Data Penyajian Skor Jawaban Kepuasan Pasien 29
Tabel 4.3 Presentase Tingkat Kepuasan Pada Masing-Masing Dimensi 32
Tabel 4.4 Hasil uji hubungan karakteristik responden terhadap kepuasan .. 33

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori 19
Bagan 2.2 Kerangka Konsep 20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Studi Pendahuluan
Lampiran 2. Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian
Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian
Lampiran 5. Surat Keterangan Lolos Uji Etik
Lampiran 6. Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 7. Instrument Penelitian
Lampiran 8. Hasil Analisa Data
Lampiran 9. Lembar Bimbingan
Lampiran 10. Dokumentasi Pengambilan Data

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia kesehatan merupakan bagian yang sangat penting dalam perkembangan nasional. Dunia kesehatan memiliki tujuan untuk menumbuhkan rasa peduli masyarakat terhadap pola hidup, memahami, dan merespon baik terhadap masalah sanitasi, sehingga dalam dunia kesehatan, pelayanan kesehatan terpadu yang baik harus menyatu kepada masyarakat (Devi *et al.,* 2024). Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat dasar yang mengemban kewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang dari segi administratif tinggal di wilayah kerjanya, karena Puskesmas merupakan pusat kesehatan yang berada di tingkat dasar sehingga berada pada posisi paling dekat dengan masyarakat. Tugas utama Puskesmas adalah melaksanakan pelayanan kesehatan dasar, salah satunya adalah pelayanan kefarmasian, untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. (Devi *et al.,* 2024). Pelayanan kefarmasian itu sendiri merupakan pelayanan yang tanggap dan langsung kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang memiliki tujuan memperoleh keakuratan hasil untuk meningkatkan kualitas hidup pasien, sehingga kriteria yang dapat dijadikan sebagai petunjuk bagi tenaga kefarmasian dalam menjalankan tugas pelayanan kefarmasian merupakan standar dari pelayanan kefarmasian (Tri *et al*., 2022).

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kebutuhan pasien dan masyarakat, pelayanan kefarmasian sudah mengalami perubahan dari konsep lama yang berfokus pada produk *(drug oriented)* menjadi konsep baru yang lebih berfokus pada pasien *(patient oriented.*) dengan panduan filosofi farmasi yang baru. Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016, pelayanan kefarmasian adalah beberapa kegiatan terintegrasi yang memiliki tujuan untuk menelusuri, menanggulangi, dan menuntaskan persoalan yang terkait dengan obat serta

permasalahan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan pasien serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pasien (Yuliani *et al.*, 2020).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perbandingan antara apa yang mereka harapkan dari pelayanan yang mereka peroleh dan apa yang mereka inginkan dari pelayanan tersebut. Kepuasan pasien terhadap pelayanan jika harapannya terpenuhi, ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah memberikan mutu yang sangat baik dan memberikan pengalaman yang sangat memuaskan bagi pasien. Namun berbanding terbalik, jika harapannya tidak tercapai, ini menunjukkan bahwa harapan mereka tidak terpenuhi dari kualitas pelayanan yang ada (Yuliani *et al.,* 2020). Pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi harapan pasien dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian kualitas pelayanan, lima dimensi diantaranya tanggapan *(Responsive),* kehandalan *(Reliability)*, jaminan *(Assurance),* empati *(Emphaty),* dan bukti fisik *(Tangible)* (Handayani, 2016).

Penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien telah banyak diteliti, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Haryati (2022) yang menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terara pada tahun 2021 dengan hasil baik. Penelitian lain yang dilakukan oleh Pamungkas (2021) juga menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kebumen III sudah dapat dikatakan memenuhi kriteria dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas karena dari lima dimensi yaitu *responsiveness, emphaty, realibility, assurance, tangiable* di dapatkan hasil sangat puas.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di lokasi yang tidak sama akan memperoleh hasil yang berbeda. Oleh sebab itu peneliti merasa penting untuk melaksanakan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien

Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Klirong 1 dikarenakan belum pernah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, sehingga diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Klirong 1, dan dapat dijadikan acuan bagi Puskesmas Klirong 1 untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Klirong 1?

1.2.2 Apakah terdapat hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Klirong 1?

1.3 Tujuan

1.3.1 Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Klirong 1

2.3.1 Mengetahui apakah terdapat hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Klirong 1 berdasarkan 5 dimensi

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memperdalam ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

1.4.2 Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan dapat memberikan saran dan bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk memperbaiki kualitas hidup pasien.

1.4.3 Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembanding dalam penelitian selanjutnya dan mendapatkan hasil yang lebih baik.

1.4.4 Bagi Institusi

Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam pembelajaran dan pengajaran khususnya di bidang pelayanan kefarmasian.

1.5 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ditunjukkan dengan menyebutkan perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sejenis yang telah dilakukan peneliti lain. Melalui paparan ini, perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian-penelitian sejenis sebelumnya akan dapat diidentifikasi yang sekaligus akan membuktikan keaslian (perbedaan) penelitian yang akan dilaksanakan. Berdasarkan penelusuran melalui *Google Schoolar,* ditemukan beberapa penelitian serupa yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti, Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Dan Persamaan Dengan Penelitian Ini
Devi, *et al* (2024)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Hinua	Kuantitatif, Deskriptif	Hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hinua masuk dalam kategori puas.	Waktu, lokasi, subjek Metode deskriptif

Nama Peneliti, Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Dan Persamaan Dengan Penelitian Ini
Ramdani, *et al,* (2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias Tahun 2023	Survei, Deskriptif	Hasil penelitian tentang Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias Tahun 2023 pada dimensi bukti fisik yaitu 59,85 dengan kategori cukup puas	Waktu, lokasi, subjek Metode deskriptif
Karolina *et al* 2022	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang	Deskriptif Analitik	Hasil penelitian berdasarkan 5 dimensi di UPTD Puskesmas Oesapa Kota Kupang secara keseluruhan sudah baik	Waktu, lokasi, subjek Metode deskriptif

Nama Peneliti, Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Dan Persamaan Dengan Penelitian Ini
Yuliani NN, *et al* (2020)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018	Deskriptif Observatif	Hasil analisis data tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang periode 19 Maret-19 April 2018, diperoleh data berdasarkan 5 dimensi secara keseluruhan adalah sebesar 84% dengan klasifikasi sangat puas.	Waktu, lokasi, subjek Metode deskriptif
Andi Nurpati Panaungi (2020)	Studi Tingkat Kepuasan PasienTerhadap Pelayanan Kefarmasian DiPuskesmas Minasatene	Deskriptif Observatif	Hasil penelitian dari lima dimensi SERV QUEL sebesar 61,30% kurang puas	Waktu, lokasi, subjek Metode deskriptif

Nama Peneliti, Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Dan Persamaan Dengan Penelitian Ini
	Kabupaten Pangkep		terhadap pelayanan	

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, karenina cita, Pratiwi, M., Syamsuri, E., & Putri, diah kartika. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gading Rejo. *Jurnal Farmasi Universitas Aisyah Pringsewu*, 86–98.

Amalia, N., Rahardjoputro, R., & Amrullah, A. W. (2024). *Tingkat Kepuasan Pengunjung Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Beberapa Apotek Kabupaten Karanganyar Mahasiswa Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Kusuma Husada Surakarta , Dosen Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Kusuma Husada Surakart*. *5*.

Anggraeni Budhi Pratiwi, D. (2020). Penggunaan Obat Yang Benar (Dagusibu) : Gema Cermat Dan Pelatihan Tentang Obat Keluarga Di Kotagede Yogyakarta. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan*, *7*(1), 1–5. https://doi.org/10.33023/jpm.v7i1.662

Apri, W. D., Susanto, A., & Sari, M. P. (2023). Hubungan Kompetensi Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kapten Ismail Tegal. *Jurnal Promotif Preventif*, *6*(1), 14–21. http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP

Arifin, R., Fahdhienie, F., & Ariscasari, P. (2022). Analisis Minat Belajar Dan Aktivitas Belajar Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kualitas Belajar Daring Siswa SMP N 2 Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2021. *Journal Pusat Studi Pendidikan Rakyat*, *2*(3), 75–84.

Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *6*(2), 40–45. https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457

Dasopang, E. S., Hasanah, F., Siahaan, D. N., Maulida, M., Sakila, D. S., Utami, A., & Perbrianti, P. A. (2023). Pelayanan Informasi Obat Pada Beberapa Apotek Di Kota Medan. *Jambura Journal of Health Sciences and Research*, *5*(2), 571–583. https://doi.org/10.35971/jjhsr.v5i2.18583

Devi, Haryanto, Wita Oileri Tikirik, Nini Sahrianti, Andi Nursanti, Tenny Tarnoto, N. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Hinua. *Jurnal Ners*, *8*(2), 1613–1617.

Dyah Sukma Jati pamungkas, Ratih Sari Wardani, H. R. (2022). Hubungan Pendidikan dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan (Studi pada Pasien Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang) Relationship between Education and Service Quality with Satisfaction Puskesmas Poncol Kota Semarang sudah terakreditasi B merupakan. *Prosiding Seminar ...*, 1155–1163. https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/1284

Erlianti, K., Hasniah, H., & Mardiana, L. (2022). Analisis Kinerja Apoteker Dalam Pelayanan Farmasi Klinik di Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al-Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, *7*(1), 27–37. https://doi.org/10.31602/ajst.v7i1.5882

Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Kesehatan*, *9*(2), 1–92. https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280

Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, *14*(1), 42. https://doi.org/10.26576/profesi.135

Hariyani, & Farid, D. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung pada Bulan Maret Tahun 2021. *Jurnal Pharma Bhakta*, *2*(1), 1–9.

Hikmah, J. (2020). Paradigm. *Computer Graphics Forum*, *39*(1), 672–673. https://doi.org/10.1111/cgf.13898

Hutahaean, S., Nababan, D., Kesehatan, F. I., Pembangunan, U., Veteran, N., Pasien, K., & Perawatan, L. (2022). *Analisis Hubungan Lama Perawatan Dan Jenis Pelayanan Dengan*. *6*(3), 255–260.

Ivana, T., Taraneti, D., & Permana, L. I. (2020). Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, *5*(1), 133–142. https://doi.org/10.51143/jksi.v5i1.221

Jaury Douglas Pardomuan, & Handoyo Prasetyo. (2024). Literatur Review: Hak dan Kewajiban Pasien, Keluarga Masyarkat dan Tenaga Medis dalam Pelayanan Kesehatan Bencana. *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, *1*(5), 88–101. https://doi.org/10.62383/aliansi.v1i5.384

Karolina. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, *4*(1), 82–88.

Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor- Faktor Mempengaruhi Tingkat Kepua-. *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepua- San Pasien Rawat Inap Di Ru- Mah Sakit*, *9*(1), 46–53.

Linton, J. D., Klassen, R., Jayaraman, V., Walker, H., Brammer, S., Ruparathna, R., Hewage, K., Thomson, J., Jackson, T., Baloi, D., Cooper, D. R., Hoejmose, S. U., Adrien-Kirby, A. J., Sierra, L. A., Pellicer, E., Yepes, V., Giunipero, L. C., Hooker, R. E., Denslow, D., … Anane, A. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas. *Sustainability (Switzerland)*, *14*(2), 1–4.

Lutfiana, A., Lestari, I. S., Annisa, K., Sarah, Puspita, R., & Rasyid, Y. (2023). Kecamatan Cilandak Dalam Meningkatkan Akreditasi Strategies of the Cilandak Sub-District Community Health Centre (Puskesmas) in Improving Accreditation To the Plenary Level. *Jurnal Administrasi Publik*, *1*(1), 1–14.

Maimunah, S., Eka Utami, F., Ratna Dianti, M., & Rizkiyah Inayatillah, F. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang. *Jurnal Islamic Pharm*, *7*(1), 17–23. https://doi.org/10.18860/jip.v7i1.14695

Mariati, I. G. A. D., Wibowo, Y. I., Widjaja, K. K., & Setiadi, A. P. (2022). Effects of Labelling Quality on Hypertensive Patients' Knowledge and Adherence in Mataram. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, *11*(1), 11–21. https://doi.org/10.15416/ijcp.2022.11.1.11

Menkes. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik

Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, *879*, 2004–2006.

Muhammad, M. F., Lestari, Y. E., & Amanda, V. (2025). *Profil Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Profile Of Consumer Satisfaction Level With Drug Information Services at Ibnu Sina Pringsewu Pharmacy. 8*(1), 73–84.

Muharni, S., Rahma, M. Zur, Aryani, F., & Husnawati. (2023). Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pemberian Informasi Obat di Apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, *4*(1), 14.

Muin, A. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*.

Natarini, L. W. E. (2018). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien Poliklinik Saraf Rs Bhayangkara Suraba. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *6*(2), 75. https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.75-82

Nurhidayah, A., Hasina, R., Saputra, Y. D., Farmasi, P. S., Kedokteran, F., Mataram, U., & Info, A. (2023). *analysed using Likert scale scoring techniques and calculating gap*. *2*(September).

Nurmiwiyati, N., Oktrivina DS, A., Aritonang, M., & Kosasih, K. (2020). Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi pada Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang). *Jurnal Surya Medika*, *6*(1), 32–38. https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1474

Pantoloan, P., Palu, K., Suwendro, N. I., Patui, N. S., Kesehatan, K., Kesehatan, F., Reproduksi, D. K., & Masyarakat, F. K. (2024). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals / SDGs),*. *15*, 226–237.

Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, *64*(January), 12–35.

Pramesuari, F. D., & Agus, A. S. S. (2023). Hak dan Tanggungjawab Dokter Dalam Melakukan Tindakan Medis. *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains*, *2*(09), 701–720. https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i09.595

Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-Laki dan Perempuan dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien di Puskesmas Kassi-Kassi. *Jurnal Predestination*, *2*(2), Maret.

Rosita, M. E., Fajri, M. A., Nilansari, A. F., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Obat, P. (2024). *Efficiency of Medicine Storage System in Some*. *6*(2), 220–232.

S, B. T., Huda, N., & Haryati, N. (2022). Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsud Dr. Moewardi Surakarta. *Indonesia Jurnal Farmasi*, *7*(1), 10. https://doi.org/10.26751/ijf.v7i1.1794

Sabila, E. I., Nugroho, D., & Budiastuti, R. F. (2024). *Evaluasi Kualitas Informasi Obat Pada Brosur Obat*. *02*(01), 74–86.

Siregar, I. A. (2021). Analisis Dan Interpretasi Data Kuantitatif. *ALACRITY : Journal of Education*, *1*(2), 39–48. https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.25

Soraya, R., Agung, P., & Mashari, A. (2024). Pelatihan Pengolahan Data Statistik Menggunakan Aplikasi Spss Untuk Mahasiswa Semester Akhir. *Jurnal Dehasen Untuk Negeri*, *3*(1), 139–142. https://doi.org/10.37676/jdun.v3i1.5590

Studi Keperawatan, P., Ilmu-Ilmu Kesehatan, F., Esa Unggul, U., & Rosya, E. (2020). PELAKSANAAN KETEPATAN IDENTIFIKASI PASIEN OLEH PETUGAS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT: CASE STUDY Parmasih, Ernalinda Rosya*. *Indonesian Journal of Nursing Health Science ISSN*, *5*(2), 176–183.

Tirza Eden, W., Budi, S. W., Aulia Savitri, A., & Neli Syahida Ni, dan. (2022). Dampak Penyuluhan Pengelolaan dan Penggunaan Obat secara Bijak terhadap Pengetahuan Obat-Obatan pada Ibu-Ibu PKK di Kelurahan Kalisegoro, Kota Semarang. *BERDAYA Indonesian Journal of Community Empowerment*, *2*(1), 2808–2133.

Wibowo, S., Halmahera, P., & Rowosari, P. (2015). *Puskesmas Rowosari Semarang Di Era Jkn*. *4*(4), 1524–1532.

Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Patient Satisfaction Level with Pharmaceutical Services at Puskesmas Oebobo Kupang City in 2018. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, *5*(1), 41–52.

LAMPIRAN

a. Surat Izin Studi Pendahuluan

Lampiran 1. Surat Izin Studi Pendahuluan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong, Kebumen Telp. (0287)472433
Email: lppm@unimugo.ac.id Web: http://unimugo.ac.id/

No : 863.5/II.3.AU/PN/X/2024 Gombong, 07 Oktober 2024
Hal : Permohonan Ijin
Lampiran : -

Kepada :
Yth. Kepala Puskesmas Klirong 1

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat lindungan dari Allah SWT. Aamiin

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Farmasi Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Nanik Hargianing Syiam
NIM : 2021050034
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Klirong 1, di Wilayah Kecamatan Klirong, Kota Kebumen
Keperluan : Ijin Studi Pendahuluan

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kepala LPPM
Universitas Muhammadiyah Gombong

Annika Dwi Asti, M.Kep

UNIMUGO Berkarakter & Mencerahkan

Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan

Lampiran 2. Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS KLIRONG I
Ds Bendogarap Kec Klirong Kab Kebumen Telp. 08112564633
Email: puskesmasklirong1@gmail.com Kode Pos 54381

Klirong, 17 Oktober 2024

Nomor : 400.14.5.4 / 540
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Jawaban Permohonan Ijin Study Pendahuluan

Yth. Kepala LPPM Universitas Muhammadiyah Gombong
di-
Gombong

Menindaklanjuti Surat dari Kepala Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen Nomor : 400.14.5.4 / 2134 / 2024 Tanggal 16 Oktober 2024, tentang permohonan ijin Study Pendahuluan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong atas nama :

Nama	:	Nanik Hargianing Syiam
Program Study	:	Farmasi Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong
Judul Penelitian	:	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Klirong I, di Wilayah Kecamatan Klirong, Kota Kebumen

Pada prinsipnya kami mengijinkan permohonan ijin penelitian tersebut dengan persyaratan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kegiatan tidak mengganggu tugas pokok / pelayanan Puskesmas Klirong I;
2. Kegiatan penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2024;
3. Melibatkan dan berkoordinasi dengan pelaksana program Puskesmas Klirong I;
4. Membuat laporan hasil penelitian dan disampaikan kepada Kepala Puskesmas Klirong I.

Demikian pemberian ijin penelitian ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n Kepala Puskesmas Klirong I
Kepala Tata Usaha

Ety Kumorowati, A.Md.Keb
Penata Tk.I / III-d
NIP. 19780706 200801 2 020

b. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong, Kebumen Telp. (0287)472433
Email: lppm@unimugo.ac.id Web: http://unimugo.ac.id/

No : 1345.5/II.3.AU/PN/IV/2025
Hal : Permohonan Ijin
Lampiran : -

Gombong, 12 April 2025

Kepada :
Yth. Kepala Puskesmas Klirong 1

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat lindungan dari Allah SWT. Aamiin

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Farmasi Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Nanik Hargianing Syiam
NIM : 2021050034
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Klirong 1 Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen
Keperluan : Ijin Penelitian

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kepala LPPM
Universitas Muhammadiyah Gombong

Annika Dwi Asti, M.Kep

UNIMUGO Berkarakter & Mencerahkan

c. Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS KLIRONG I
Ds Bendogarap Kec Klirong Kab Kebumen Telp. 08112664633
Email: puskesmasklirong1@gmail.com Kode Pos 54381

Klirong, 13 April 2025

Nomor : 400.14.5.4 / 246
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Kepala LPPM Universitas Muhammadiyah Gombong
di-
Gombong

Menindaklanjuti Surat dari Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Muhammadiyah Gombong, Kebumen Nomor : 1345.5/II.3.AU/PN/IV/2025 Tanggal 12 April 2025, tentang permohonan ijin Penelitian mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong atas nama :

Nama	:	Nanik Hargianing Syiam
Program Study	:	Farmasi Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong
Judul Penelitian	:	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Klirong I, Kecamatan Klirong, Kabupaten Kebumen

Pada prinsipnya kami mengijinkan permohonan ijin penelitian tersebut dengan persyaratan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kegiatan tidak mengganggu tugas pokok / pelayanan Puskesmas Klirong I;
2. Kegiatan penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2024;
3. Melibatkan dan berkoordinasi dengan pelaksana program Puskesmas Klirong I;
4. Membuat laporan hasil penelitian dan disampaikan kepada Kepala Puskesmas Klirong I.

Demikian pemberian ijin penelitian ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Puskesmas Klirong I

dr. DIRLIA KRISTANTI,M.P.H
Pembina / IV-a
NIP. 19840419 201001 2 034

d. Surat Keterangan Lolos Uji Etik

Lampiran 5. Surat Keterangan Lolos Uji Etik



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN

بسم الله الرحمن الرحيم

Kampus Ahmad Dahlan
Jl. K.H. Ahmad Dahlan
PO. Box 202 Purwokerto 53182
Telp. 0281- 636751, 630463
Fax. 0281- 637239

Kampus Soepardjo Roestam
Jl. Letjen Soepardjo Roestam
PO. Box 229 Purwokerto 53181
Telp. 0281- 6844252, 6844253
Fax. 0281- 6844253

IZIN ETIK PENELITIAN

Nomor Registrasi: KEPK/UMP/317/III/2025

Judul Penelitian	:	TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KLIRONG 1 KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN
Dokumen Penerimaan	:	1. Study Protocol 2. Informasi Subyek 3. Informed Consent
Peneliti Utama	:	NANIK HARGIANING SYIAM
Pembimbing/ Supervisor	:	1. apt. Eka Wuri Handayani, MPH 2. apt. Dwiki Fitri, M. Farm
Tanggal Penerimaan	:	25 Maret 2025
Lokasi Penelitian	:	PUSKESMAS KLIRONG 1 KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto (KEPK-UMP) telah memeriksa rancangan penelitian terkait berdasarkan prinsip-prinsip *ethical research*, oleh karena itu dapat diakui kebenarannya.

Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto (KEPK-UMP) berhak melakukan monitoring terhadap aktifitas penelitian kapan saja diperlukan.

Keputusan investigasi:

☑ Final Complete

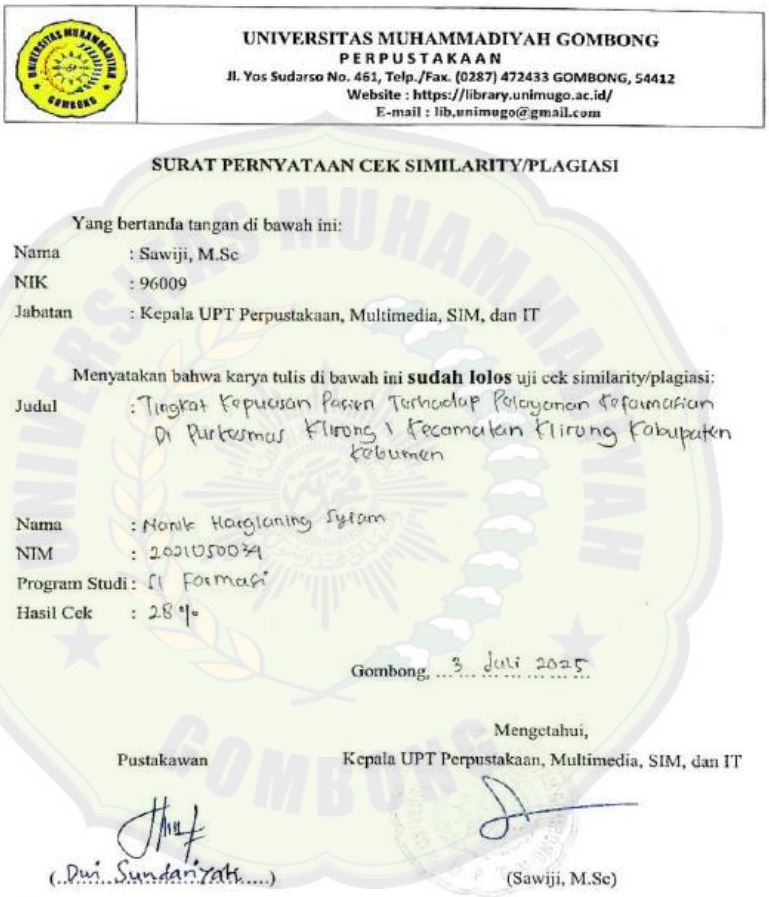
Ketua

Assoc. Prof. Dr. Ns. Umi Solikhah
NIDN. 0622087401

www.ump.ac.id

e. Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme

Lampiran 6. Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
PERPUSTAKAAN
Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433 GOMBONG, 54412
Website : https://library.unimugo.ac.id/
E-mail : lib.unimugo@gmail.com

SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sawiji, M.Sc
NIK : 96009
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

Menyatakan bahwa karya tulis di bawah ini **sudah lolos** uji cek similarity/plagiasi:

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Klirong 1 Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen

Nama : Novik Hargianing Syifam
NIM : 2021050039
Program Studi : S1 Farmasi
Hasil Cek : 28 %

Gombong, 3 Juli 2025

Pustakawan

(Dwi Sundariyati)

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

(Sawiji, M.Sc)

f. Instrument Penelitian

Lampiran 7. Instrument Penelitian

Nomor responden : 42

INFORMED CONSENT

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ny. R

Alamat : Jatimalang

Pekerjaan : ☐ Buruh ☑ Ibu Rumah Tangga
☐ Wiraswasta ☐ PNS
☐ Lain-lain

Pendidikan : ☐ SD ☐ Diploma/Sarjana
☐ SMP ☐ Lain - lain
☑ SMA

Dengan ini menyatakan kesediaan saya menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Nanik Hargianing Syiam Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong dengan judul " TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KLIRONG 1 KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN "

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak berakibat negatif terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia mengisi kuisioner yang dibutuhkan oleh peneliti dengan sukarela tanpa adanya paksaan pihak manapun.

Responden

(.....)

KUISIONER

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Klirong 1

Isilah kolom di bawah ini dengan tanda centang (√)

Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☑ Perempuan

Umur : ☐ 17 – 27 tahun

☐ 27 – 37 tahun

☑ 37 – 47 tahun

☐ 47 – 57 tahun

☐ 57 tahun – keatas

Keterangan : 1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

No	Pelayanan Kefarmasian	Pelayanan yang dirasakan			
		1	2	3	4
Tangible (Bukti Nyata)					
1	Tersedianya nomor antrian dan pengeras suara			√	
2	Disediakan ruang tunggu yang nyaman			√	
3	Disediakan tempat duduk yang mencukupi			√	

4	Disediakan ruang tunggu yang bersih			✓	
5	Terdapat informasi obat dalam bentuk brosur		✓		
***Responsiveness* (Ketanggapan)**					
1	Petugas farmasi dapat menjawab pertanyaan pasien dengan lancar			✓	
2	Petugas farmasi memberikan penjelasan secara tertulis apabila pasien belum mengerti		✓		
3	Petugas farmasi melayani pasien dengan cepat dan tanggap			✓	
4	Petugas farmasi segera mengerjakan resep setelah resep diberikan			✓	
5	Pelayanan resep tidak lebih dari 15 menit			✓	
***Reliability* (Keandalan)**					
1	Petugas farmasi menjelaskan dosis obat yang diberikan		✓		
2	Petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat yang diberikan		✓		
3	Petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat yang diberikan			✓	
4	Petugas farmasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien ketika memberi informasi			✓	
***Emphaty* (Empati)**					
1	Petugas farmasi menggunakan pakaian yang baik dan sopan				✓
2	Petugas farmasi bertutur kata yang lembut Ketika memberikan informasi			✓	

3	Petugas farmasi tidak membeda bedakan pasien				✓
***Assurance* (Jaminan)**					
1	Petugas farmasi menanyakan identitas pasien sebelum memberikan obat				✓
2	Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan resep yang diberikan oleh pasien				✓
3	Petugas farmasi menuliskan informasi penggunaan obat di etiket dengan jelas			✓	
4	Petugas farmasi memberikan obat yang masih tersegel				✓

g. Hasil Analisa Data (Hasil analisis data menggunakan *chi-square*)

Lampiran 8. Hasil Analisa Data

a) Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Pengujian Validitas

Responden	Uji Validitas NILAI PER UNSUR																					
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	Total
1	3	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	3	2	4	2	4	69
2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	84
3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	80
4	4	4	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	80
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
8	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	76
9	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	78
10	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	77
11	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
12	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	78
13	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	76
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
16	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	69
17	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	87
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	85
19	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
20	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	75
21	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
22	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	83
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	75
24	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
25	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	91
26	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	91
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	91
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
29	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
30	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	91
rHitung	0.604	0.707	0.26	0.617	0.634	0.595	0.723	0.543	0.428	0.498	0.624	0.658	0.643	0.739	0.705	0.697	0.293	0.784	0.804	0.697	0.803	0.598	0.549	
rTabel	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	
Ket	V	V	T	V	V	V	V	V	T	V	V	V	V	V	V	V	T	V	V	V	V	V	V	

b) Hasil Uji Realibilitas

Responden	Uji Reliabilitas NILAI PER UNSUR																				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	Total
1	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	3	4	3	2	3	4	2	4	69
2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	84
3	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	80
4	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	80
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	93
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
8	3	3	3	3	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	76
9	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	78
10	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	77
11	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	83
12	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	78
13	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	76
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
16	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	69
17	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	87
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	85
19	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	91
20	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	4	1	3	3	3	3	55
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
22	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	83
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	75
24	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	87
25	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	91
26	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	91
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	91
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
29	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	91
30	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	91

Varian butir	0.226	0.386	0.616	0.593	1.114	0.547	0.897	0.386	0.25	0.003	0.897	1.013	0.547	0.52	0.271	0.295	0.126	0.782	0.271	0.575	0.12	92.81
Jumlah total varian butir	18.9161																					
Varian total	92.5869																					
rHasil	0.9261																					
Nilai cronbach alpha	0.6																					
Reliabilitas	Reliabel																					

k	21
k/(k-1)	$\frac{21}{21-1} = 1.05$
$\frac{\sum ob^2}{st^2}$	$\frac{18.9161}{92.5869} = 0.1180$
$[1-\frac{\sum ob^2}{st^2}]$	1- 0.1180 = 0.882
r_{ac}	0.9261

$$r_{ac} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right]$$

Keterangan :

r_{ac} = koefisien reliabilitas alpha cronbach

k = banyak butir/item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah/total varians per-butir/item pertanyaan

σ_t^2 = jumlah atau total varians

c) Usia

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	77.699[a]	56	.029
Likelihood Ratio	73.395	56	.059
Linear-by-Linear Association	.206	1	.650
N of Valid Cases	100		

a. 72 cells (96,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

d) Pekerjaan

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	52.215[a]	42	.134
Likelihood Ratio	49.496	42	.199
Linear-by-Linear Association	6.126	1	.013
N of Valid Cases	100		

a. 56 cells (93,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

e) Pendidikan

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	36.527[a]	42	.709
Likelihood Ratio	37.634	42	.663
Linear-by-Linear Association	1.521	1	.217
N of Valid Cases	100		

a. 54 cells (90,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

f) Jenis Kelamin

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.696[a]	14	.273
Likelihood Ratio	20.552	14	.114
Linear-by-Linear Association	7.033	1	.008
N of Valid Cases	100		

a. 22 cells (73,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,37.

h. Lembar Bimbingan

Lampiran 9. Lembar Bimbingan

a) Lembar Pembimbing 1

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nomor	: PDN-SKP/12/005
		Revisi ke	: 02
		Tgl. Terbit	18 Agustus 2020
		Halaman	

Nama mahasiswa : Nanik Hargianing Tyiam
NIM : C2021050034
Nama Pembimbing : Apt. Eka Wahyu Hardayani, MPH

Tanggal Bimbingan	Topik/Materi Bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pembimbing
7/10/2024	Bimbingan judul ferip: utk uji pendahuluan		
17/10/2024	Bimbingan latar belakang		
29/10 24	Bimbingan Bab I + Bab II		
1/11 24	"		
5/11 24	Acc Bab I + 2		
23/11 24	Bab 3		
11/12/24	Acc Bab III		

Gombong, 11 Bulan 12 Tahun 2024

Mengetahui
Ketua Program Studi Farmasi

apt. Naelaz Zukhruf WK, M.Pharm.Sci
NIDN : 0618109202

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nomor	: PDN-SKP/12/005
		Revisi ke	: 02
		Tgl. Terbit	18 Agustus 2020
		Halaman	

Nama mahasiswa : Nanik Hargianing Syiam
NIM : 2021050034
Pembimbing : apt. Eka Wuri Handayani, MPH

Tanggal Bimbingan	Topik/Materi Bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pembimbing
18/6 25	Bimbingan bab IV		
23/6 25	Bab IV		
25/6 25	Revisi bab IV		
28/6 25	Bimbingan bab V		
29/6 25	Acc bab IV dan V		

Gombong, 3 Juli 2025

Mengetahui
Ketua Program Studi Farmasi

Dr.apt. Naelaz Zukhruf WK, M.Pharm.Sci
NIDN. 0618109202

b) Lembar Pembimbing 2

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nomor	: PDN-SKP/12/005
		Revisi ke	: 02
		Tgl. Terbit	18 Agustus 2020
		Halaman	

Nama mahasiswa : Nanik Hargianing Syrum
NIM : C 2021050039
Nama Pembimbing : Apt. Buiki Fitri, M.Farm (Pembimbing 2)

Tanggal Bimbingan	Topik/Materi Bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pembimbing
17/10/2024	Revisi BAB I		
19/10/2024	ACC BAB I		
6/11/2024	Revisi BAB II		
8/11/2024	Acc BAB II		
10/12-2024	Revisi BAB III		
13/12-2024	Acc BAB III		

Gombong, 13 Bulan 12 Tahun 2024

Mengetahui
Ketua Program Studi Farmasi

apt. Naelaz Zukhruf WK, M.Pharm.Sci
NIDN : 0618109202

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nomor	: PDN-SKP/12/005
		Revisi ke	: 02
		Tgl. Terbit	18 Agustus 2020
		Halaman	

Nama mahasiswa : Nanik Hargianing Syiam
NIM : 2021050034
Pembimbing : apt, Anwar Sodik, M. Farm

Tanggal Bimbingan	Topik/Materi Bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pembimbing
30/6 25	Bimbingan bab IV		
1/7 25	Bimbingan bab IV		
1/7 25	Revisi bab IV		
2/7 25	Bimbingan bab V		
2/7 25	Revisi bab V		
3/7 25	Acc bab IV dan V		

Gombong, 3 Bulan Juli Tahun 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi Farmasi

Dr.apt. Naelaz Zukhruf W.K., M.Pharm.Sci
NIDN. 0618109202

i. Proses Pengambilan Data

Lampiran 10. Dokumentasi Pengambilan Data



