

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK
PUSKESMAS TIRTOMOYO WONOGIRI APRIL 2014**



Oleh:

**Yustina Ayu Rimawati
16103010 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK
PUSKESMAS TIRTOMOYO WONOGIRI APRIL 2014**

SKRIPSI
Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Sarjana Farmasi (S.F)
Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi



Oleh:

**Yustina Ayu Rimawati
16103010 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan judul :

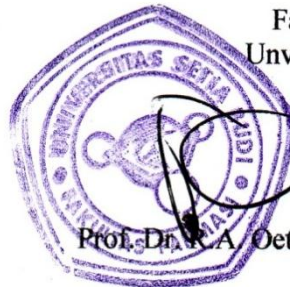
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI APOTEK PUSKESMAS TIRTOMOYO
WONOGIRI APRIL 2014**

Oleh:
Yustina Ayu Rimawati
16103010 A

Dipertahankan dihadapan Panitia penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Surakarta, 16 Juni 2014

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



Prof. Dr. R. A. Oetari., SU., MM., M.Sc., Apt

Pembimbing Utama

Dra. Elina Endang S., M.Si.

Pembimbing Pendamping

Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt.

Penguji

1. Inaratul Rizkhy Hanifah, M.Sc., Apt
2. Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt
3. Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt
4. Dra. Elina Endang S., M.Si

1.....
2.....
3.....
4.....

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 2 Juni 2014

Yustina Ayu Rimawati

HALAMAN PERSEMBAHAN

Akulah pokok anggur dan kamulah ranting-rantingnya. Barangsiapa tinggal di dalam Aku dan Aku didalam dia, ia berbuah banyak, sebab di luar Aku kamu tidak akan berbuat apa-apa. (Yohanes 15:5)

Puji Tuhan akhirnya Ku persembahkan karya mungil ini...

untuk belahan jiwa ku bidadari surgaku yang tanpamu aku bukanlah siapa-siapa

*di dunia fana ini Ibundaku tersayang DWI SRI WAHYUNI, S.Pd.
serta orang yang menginjeksikan segala idealisme, prinsip, edukasi dan kasih sayang
berlimpah dengan wajah datar menyimpan kegelisahan ataukah perjuangan yang tidak
pernah ku ketahui,*

*namun tenang temaram dengan penuh kesabaran
dan pengertian luar biasa Ayahandaku tercinta SATINO, S.Pd.*

yang telah memberikan segalanya untukku

Kepada Adikku Whandy Bagus Saputro

*terima kasih tiada tara atas segala support yang telah diberikan selama ini dan
semoga Adik-adikku tercinta dapat menggapaikan keberhasilan juga di kemudian hari.*

*Kepada teman-teman seperjuangan khususnya rekan-rekan S1 Farmasi "10" yang tak bisa
tersebutkan namanya satu persatu terima kasih yang tiada tara ku ucapkan
Kepada Sahabat setiaku forever (Yeli, Wiwik, Nuri, Mbak Yuli, Indah, Luchas, Kamel, Eka,
Mbak Yunita, Yona, Yessi, Mas Daniel, Fajar dan Arjuna) syukran banget atas supportnya
baik itu moril & materil*

*kepada Anak-Anak Koz Cendrawasih yang bersama-sama dalam tempat tinggal
yang telah dirasa suka duka kita lalui*

(Ika, Eva, Mbak Yanti, Mbak Fitri, Mbak Lia).

*Terakhir, untuk seseorang yang masih dalam misteri yang dijanjikan Allah yang siapapun itu,
terimakasih telah menjadi baik dan bertahan di sana.*

*Akhir kata, semoga skripsi ini membawa kebermanfaatan. Jika hidup bisa
kuceritakan di atas kertas, entah berapa banyak yang dibutuhkan hanya untuk kuucapkan
terima kasih.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS TIRTOMOYO WONOGIRI APRIL 2014”** skripsi ini disusun untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.

Penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih yang terhormat:

1. Winarso Suryolegowo, S.H., M.Pd., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. R. A. Oetari, SU.,MM., M.Sc., Apt. Selaku Dekan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dra. Elina Endang S, M.Si selaku pembimbing utama dan Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt selaku pembimbing pendamping, yang telah berkenan mengorbankan segenap waktunya untuk membimbing penukis, memberikan ilmu-ilmunya untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini, semangat, erhatian dan kesabaran yang diberikan oleh pembimbing kepada penulis tiada henti-hentinya demi kesempurnaan skripsi ini.

4. Inaratul Rizkhy Hanifah, M.Sc., Apt dan seluruh tim penguji yang telah meluangkan waktunya dalam pelaksanaan ujian skripsi dan memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Pihak Puskesmas Tirtomoyo yang telah memberikan izin untuk penelitian.
6. Kepada semua pihak yang telah melancarkan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik yang telah bersifat membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peningkatan dalam bidang ilmu farmasai khususnya farmasi sosial.

Surakarta, 2 Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Masalah	6
D. Manfaat penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kualitas Pelayanan Apotek di Puskesmas	8
1. Peran pekerjaan kefarmasian	9
2. Perilaku konsumen	11
3. Proses keputusan konsumen	12
B. Kualitas Pelayanan kefarmasian.....	12
C. Hak-hak Konsumen	15
D. Kepuasan Konsumen	18
E. Puskesmas.....	20
F. Kerangka Pemikiran	21
G. Landasan Teori	22
H. Hipotesis	24

BAB III	METODE PENELITIAN	25
A.	Populasi dan Sampel.....	25
1.	Populasi	25
2.	Sampel	25
B.	Variabel Penelitian	25
1.	Identifikasi variabel	25
1.1.	Variabel utama.....	25
1.2.	Variabel bebas	25
1.3.	Variabel tergantung	26
2.	Definisi operasional variabel	26
3.	Pengukuran variabel	27
C.	Desain Penelitian	28
1.	Desain Penelitian	28
2.	Jenis Data.....	29
2.1.	Data primer	29
2.2.	Data sekunder	29
3.	Teknik sampling	29
4.	Teknik Analisis.....	30
4.1.	Uji instrumen	30
4.2.	Penentuan jumlah sampel	32
4.3.	Uji asumsi dasar	32
4.4.	Uji asumsi klasik regresi	36
D.	Skema Jalan Penelitian	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A.	Uji Instrumen.....	39
1.	Uji Validitas.....	39
2.	Uji Reabilitas	42
B.	Jumlah Sampel untuk Penelitian	43
C.	Hasil Analisis Data	47
1.	Uji Asumsi Dasar	47
1.1.	Uji normalitas.	47
1.2.	Uji linieritas.	49
2.	Uji asumsi klasik regresi	55
2.1.	Uji Multikolinearitas.....	55
2.2.	Uji Heteroskedastisitas.	56
2.3.	Uji autokorelasi.....	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	59
A.	Kesimpulan.....	59
B.	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	21
Gambar 2. Skema jalan penelitian	38
Gambar 3. Hasil uji normalitas	48
Gambar 4. <i>Scatterplot</i>	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Tabel pengukuran skala Likert dan poin dari pernyataan.....	28
Tabel 2. Variabel-variabel dan Indikator Kuesioner Penelitian	28
Tabel 3. Interpretasi koefisien korelasi.....	34
Tabel 4. Tabel Klasifikasi Nilai DW	37
Tabel 5. Hasil uji validitas variabel bebas bukti fisik (X_1).....	39
Tabel 6. Hasil uji validitas variabel bebas kehandalan (X_2).....	40
Tabel 7. Hasil uji validitas variabel bebas daya tanggap (X_3).....	40
Tabel 8. Hasil uji validitas variabel bebas jaminan kepastian (X_4)	41
Tabel 9. Hasil uji validitas variabel bebas empati (X_5)	41
Tabel 10. Hasil uji validitas variabel bebas komunikasi (X_6)	41
Tabel 11. Hasil uji validitas variabel tergantung kepuasan pasien	42
Tabel 12. Hasil uji reliabilitas.....	43
Tabel 13. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 14. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Umur.....	45
Tabel 15. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	45
Tabel 16. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 17. <i>Correlations</i>	48
Tabel 18. <i>Model summary</i>	51
Tabel 19. <i>ANOVA</i>	53
Tabel 20. <i>Coefficients</i>	54
Tabel 21. <i>Coefficients</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Pengambilan Data	63
Lampiran 2. Surat Pengantar penelitian dari Puskesmas Tirtomoyo	64
Lampiran 3. Kuisisioner penelitian sebelum pengujian.....	65
Lampiran 4. Kuisisioner penelitian setelah pengujian.....	71
Lampiran 5. Data <i>try out</i> penelitian	77
Lampiran 6. Hasil Uji Instrumen	80
Lampiran 7. Penentuan jumlah sampel untuk penelitian	90
Lampiran 8. Tabulasi data dan penelitian	91
Lampiran 9. Total skor tiap variabel	105
Lampiran 10. Hasil Analisis Regresi	109
Lampiran 11. Surat Telah Selesai Penelitian	113
Lampiran 12. Tabulasi data responden	114
Lampiran 13. Hasil data responden.....	121
Lampiran 1.4 Foto penelitian	123

INTISARI

RIMAWATI, Y.A., 2014 ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS TIRTOMOYO APRIL 2014. SKRIPSI. FAKULTAS FARMASI. UNIVERSITAS SETIA BUDI. SURAKARTA.

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Indikator utama keberhasilan pelayanan adalah kepuasan pasien pengguna pelayanan farmasi. Fokus utama dalam pelayanan meliputi 6 dimensi penilaian yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tirtomoyo secara parsial dan secara simultan, dan mengetahui pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif untuk mengkaji hipotesis yang ada. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien anak-anak, dewasa dan orang tua yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tirtomoyo dengan pengambilan sampel menggunakan *purpasive sampling*. Analisis data menggunakan uji regresi sederhana dan berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial bukti fisik, empati dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan kehandalan, daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tirtomoyo sedangkan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tirtomoyo. Besarnya variabel kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tirtomoyo dapat ditentukan oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi sebesar 35,90%

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan, Puskesmas Tirtomoyo.

ABSTRACT

RIMAWATI, Y.A., 2014 PHARMACEUTICAL ANALYSIS OF SERVICE QUALITY SATISFACTION IN OUTPATIENT PHARMACY TIRTOMOYO HEALTH APRIL 2014. THESIS. FACULTY OF PHARMACY. UNIVERSITY SETIA BUDI. SURAKARTA.

Health is a fundamental requirement for the community. The need is what makes people feel the need to maintain the health and medical care. The main indicator of success is the satisfaction of patient care pharmacy services users. The main focus in the service covers six dimensions namely physical evidence assessment, reliability, responsiveness, assurance, empathy and communication. This study aims to investigate the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and communication on the level of patient satisfaction in health centers and partially Tirtomoyo simultaneously, and determine the influence of these variables on the level of patient satisfaction.

This study is to examine the hypothesis that associative exist. The sample used in this study were pediatric patients, adults and the elderly who who receive pharmacy services at the health center with a sampling Tirtomoyo purposive sampling using sampling. Analysis of the data using the simple and multiple regression with SPSS

The results showed that partially tangibles, empathy and communication significantly influence patient satisfaction while reliability, responsiveness and assurance no significant effect on patient satisfaction in outpatient health center Tirtomoyo while simultaneously significantly influence patient satisfaction in outpatient health center Tirtomoyo. The amount of variable patient satisfaction in outpatient health centers can be determined by variables Tirtomoyo physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and communication by 35.90%.

Keywords: Quality of Pharmaceutical Services, Satisfaction, Health Center Tirtomoyo.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Sekarang ini masyarakat semakin sadar akan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan. Puskesmas adalah sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan yang diberikan puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan). Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Pada saat ini, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk dalam bidang kesehatan. Semakin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan layanan yang sebaik-baiknya.

Kini pasien yang dihadapi saat ini jauh berbeda dengan pasien pada masa lalu, pasien semakin terdidik dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya sehingga terpenuhi kepuasannya. Pasien akan merasa puas jika dalam pelayanan yang

diberikan sesuai yang dikehendaki. Tetapi jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan pasien akan mempunyai *image* negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien yang akan berobat. Untuk itu, dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada upaya yang dilakukan, salah satunya adalah pemerintah memberikan sarana kesehatan bagi masyarakatnya dengan memberikan Puskesmas. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang diterapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Utama, 2003).

Pemenuhan standar mutu yang telah diterapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan merupakan dua komponen mutu pelayanan di Puskesmas. Puskesmas harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pasien. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dari mengevaluasi unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Perbaikan termasuk prespektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Utama, 2003).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta pelaksanaannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar,1996). Tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan merupakan dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Kepuasan pelayanan pasien mempunyai ikatan penting dengan hasil pelayanan kesehatan,

baik secara medis maupun non medis, seperti kepuasan dalam pengobatan, pemahaman dalam informasi obat dan informasi medis (Kolter,1997).

Puskesmas Tirtomoyo yang terletak di kecamatan Tirtomoyo kabupaten Wonogiri adalah merupakan salah satu lembaga Pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan yang bearada di wilayah Tirtomoyo. Alasan banyak masyarakat yang datang ke Puskesmas ini karena dinilai pelayanan yang diberikan memuaskan pasien dan menyediakan fasilitas yang lengkap dengan tenaga medis seperti dokter, apoteker, dan perawat yang mendukung dalam keahliannya dalam puskesmas. Puskesmas juga memiliki puskesmas keliling (*Ambulance*) dalam menunjang pelayanan. Puskesmas ini dituntut untuk terus meningkatkan kualitas akan jasa pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi, tidak hanya pelayanan yang bisa menyembuhkan saja tetapi juga lembaga kesehatan yaitu Apotek yang dituntut untuk memberikan kepuasan pasien di Puskesmas.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 658/Menkes/SK/IV2005 tentang Standar Pelayanan Kesehatan di Puskesmas, arah pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat adalah terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu, adil, dan merata dengan memberikan perhatian khusus kepada penduduk miskin, anak-anak dan para lanjut usia yang terlantar baik di perkotaan maupun di pedesaan (Depkes, 2012).

Sesuai dengan reformasi kesehatan, fungsi Puskesmas yang tadinya berorientasi kepada upaya kuratif dan rehabilitatif, bergeser kepada upaya preventif dan promotif tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif. Fungsi Puskesmas juga makin kompleks yakni sebagai pusat pemberdayaan masyarakat,

serta pusat pelayanan kesehatan masyarakat strata pertama yaitu meliputi pelayanan kesehatan perorangan (*private good*) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif (Depkes, 2012).

Layanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat dan akan selalu mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Semakin maju pembaharuan di bidang teknologi, maka layanan dibidang kesehatan juga akan mengalami kemajuan, dibidang sarana dan prasarana yang modern serta menjadi lebih tepat dalam bidang pelayanan. Menciptakan kualitas layanan yang baik, maka perlu diperhatikan 6 dimensi layanan jasa antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan komunikasi (Parasuraman & Zeithaml, 1990).

Hubungannya dengan kepuasan konsumen atau kualitas pelayanan di Puskesmas Tirtomoyo-Wonogiri, masyarakat beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan apotek. Keluhan atas pelayanan juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Puskesmas Tirtomoyo-Wonogiri yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai, belum memberikan pelayanan yang sesuai harapan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen.

Menilik dari penelitian sebelumnya tentang betapa pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen antara lain:

1. Hasil penelitian Anindito (2013) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Karangpandan Maret 2013” menunjukkan bukti langsung,

kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian langsung sebesar 50,5%, sisanya sebesar 49,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain.

2. Hasil penelitian Setyorini (2013) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Instalansi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya” menunjukkan model kualitas pelayanan farmasi secara keseluruhan yang terdiri dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 78,4%, sisanya 21,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain.
3. Hasil penelitian Dewi (2012) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di IFRSUD dr. R.Soedjati Purwodadi-Grobogan Tahun 2011” menunjukkan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan sebesar 43,80%, sisanya 56,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut sejauh mana dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Tirtomoyo, data kunjungan pasien dan sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tirtomoyo, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Tirtomoyo Wonogiri April 2014”.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada variabel yang digunakan. Penelitian terdahulu menggunakan 5 (lima) variabel

yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian, sedangkan pada penelitian ini menggunakan 6 (enam) variabel yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tirtomoyo?
2. Apakah kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tirtomoyo?
3. Seberapa besar variasi dari kepuasan pasien di Puskesmas Tirtomoyo dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

1. Besarnya kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tirtomoyo.

2. Besarnya kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tirtomoyo.
3. Besarnya variasi dari kepuasan pasien di Puskesmas Tirtomoyo yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan masukan bagi Puskesmas Tirtomoyo untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan, sehingga kualitas pelayanan yang berorientasi pada penderita dapat ditingkatkan.
2. Bagi peneliti hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Tirtomoyo.
3. Sebagai bahan acuan dan bahan pustaka bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan obyek yang sama dimasa yang akan datang, dalam upaya mengembangkan pelayanan kefarmasian.