

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK  
PUSKESMAS KARANGPANDAN MARET 2013**



**Oleh:**

**Pradana Aji Anindito  
15092744 A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2013**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK  
PUSKESMAS KARANGPANDAN MARET 2013**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai  
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)  
Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi*

**Oleh:**

**Pradana Aji Anindito  
15092744 A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2013**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### MoTTo

- ✓ Hidup harus penuh perjuangan pantang menyerah tetap semangat dan SIAP
- ✓ Teruslah berkreasi & berkarya jangan jadi orang monoton
- ✓ Hargailah karya orang lain, karena dengan menghargai karya orang lain berarti menghargai diri sendiri
- ✓ Jangan lupa kepada **Allah SWT**

### Persembahan

Karya sederhana ini kupersembakan untuk adikku tersayang yang memberi pandangan, semangat, harapan, kekuatan dll.  
Keberhasilanku insyaallah untukmu adikku.

Dan tak lupa kedua Orang Tuaku, simbah, om&bulek, pakde&bude, dan seluruh keluargaku.

Tak lupa orang tersayang Marisa Dwi Utami yang tak henti memberi semangat tanpa patah, kekuatan, support, dukungan, bantuan dll yang mendukung saya.

Teman seperjuangan Linda

Rekan – rekan seluruh mahasiswa mahasiswi Universitas Setia Budi

Dosen Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Almamater

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Berjudul

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK  
PUSKESMAS KARANGPANDAN MARET 2013**

Oleh :

Pradana Aji Anindito

15092744 A.

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Pada tanggal :31 Mei 2013

Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi



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

Pembimbing Utama

Dra. Elina Endang S, M.Si.

Pembimbing Pendamping

Samuel Budi H, M.Si., Apt.

Penguji :

1. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU,MM., Apt
2. Tri Wijayanti, MPH., Apt
3. Samuel Budi H, M.Si., Apt.
4. Dra. Elina Endang S, M.Si.

## **PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terapat 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 saa siap menerma sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta,31 Mei 2013

Pradana Aji Anindito

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penuls dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS KARANGPANDAN MARET 2013”** 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., Apt. Selaku Dekan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dra. Elina Endang S, M.Si selaku pembimbing utama dan Samuel Budi H., M.Si., Apt selaku pembimbing pendamping, yang telah berkenan mengorbankan segenap waktunya untuk membimbing penulis, memberikan ilmu-ilmunya untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini, semangat, perhatian dan kesabaran yang diberikan oleh pembimbing kepada penulis tiada henti-hentinya demi kesempurnaan skripsi ini.

4. Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., Apt dan seluruh tim penguji yang telah meluangkan waktunya dalam pelaksanaan ujian skripsi dan memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Pihak Puskesmas Karangpandan 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 bersifat membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kualitas dalam bidang ilmu farmasi khususnya farmasi sosial.

Surakarta, 31 Mei 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABTRAC.....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Kualitas Pelayanan Apotek di Puskesmas.....	8
1. Peran pekerjaan kefarmasian .....	10
2. Perilaku konsumen .....	11
3. Proses keputusan membeli .....	12
B. Kualitas Pelayanan .....	13
C. Hak-Hak Konsumen.....	15
D. Kepuasan Pasien .....	18
E. Puskesmas.....	20
F. Landasan Teori .....	22
G. Kerangka Pemikiran.....	23
H. Hipotesis.....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
A. Populasi dan Sampel.....	26



1. Populasi .....	26
2. Sampel .....	26
B. Variabel Penelitian.....	26
1. Identifikasi variabel.....	26
1.1.Variabel utama .....	26
1.2.Variabel bebas.....	27
1.3.Variabel tergantung.....	27
2. Definisi operasional variabel.....	27
3. Pengukuran variabel.....	28
C. Desain Penelitian .....	29
1. Desain penelitian.....	29
2. Jenis data .....	30
2.1.Data primer.....	30
2.2.Data sekunder.....	30
3. Teknik sampling.....	30
4. Teknik Analisis.....	31
4.1.Uji instrumen.....	31
4.2.Penentuan jumlah sampel.....	33
4.3.Uji asumsi dasar.....	33
4.4.Uji asumsi klasik regresi .....	38
D. Skema Jalan Penelitian.....	40
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Uji Instrumen.....	41
1. Uji validitas.....	42
2. Uji reabilitas.....	44
B. Jumlah sampel untuk penelitian.....	45
C. Diskripsi responden.....	45
a. Jenis kelamin.....	46
b. Umur.....	46
c. Tingkat pendidikan terakhir.....	47
d. Pekerjaan.....	48
D. Hasil analisis data.....	49
1. Uji asumsi dasar.....	50
1.1. Uji normalitas.....	50
1.2. Uji linieritas.....	50
2. Uji asumsi klasik regresi.....	54
2.1. Uji multikolinearitas.....	54
2.2. Uji heteroskedastisitas.....	55
2.3. Uji autokorelasi.....	57
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN .....	71

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka pikir penelitian.....	24
Gambar 2 Skema jalan penelitian.....	35
Gambar 3 Hasil uji normalitas.....	50
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.....	29
Tabel 3 Interpretasi koefisien korelasi.....	36
Tabel 4 Hasil uji validitas variabel bebas bukti fisik.....	41
Tabel 5 Hasil uji validitas variabel bebas kehandala.....	42
Tabel 6 Uji validitas variabel bebas daya tanggap.....	42
Tabel 7 Hasil uji validitas variabel bebas jaminan kepastian.....	43
Tabel 8 Hasil uji validitas variabel bebas empati.....	43
Tabel 9 Hasil uji validitas variabel tergantung kepuasan pasien.....	43
Tabel 10 Hasil uji validitas variabel tergantung kepuasan pasien.....	44
Tabel 11 Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 12 Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 13 Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	47
Tabel 14 Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 15 <i>Correlations</i> .....	51
Tabel 16 <i>Model summary</i> .....	53
Tabel 17 <i>Anova</i> .....	54
Tabel 18 <i>Coefficients</i> .....	55
Tabel 19. Variabel bebas bukti fisik ( $X_1$ ).....	57
Tabel 20. Variabel kehandalan ( $X_2$ ).....	59
Tabel 21. Daya tanggap ( $X_3$ ).....	60

Tabel 22. Jaminan ( $X_4$ ).....	62
Tabel 23. Empati ( $X_5$ ) .....	63
Tabel 24. Kepuasan (Y) .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data .....	71
Lampiran 2 Surat Pengantar penelitian dari Puskesmas Karangpandan .....	72
Lampiran 3 Kuisisioner penelitian sebelum pengujian.....	73
Lampiran 4 Kuisisioner penelitian setelah pengujian .....	78
Lampiran 5 Data <i>try out</i> penelitian.....	83
Lampiran 6 Hasil Uji Instrumen.....	84
Lampiran 7 Tabulasi data dan penelitian .....	91
Lampiran 8 Total skor tiap variabel .....	103
Lampiran 9 Hasil analisis regresi .....	107
Lampiran 10 Frekwensi skor jawaban responden variabel bebas Bukti fisik $X_1$	111
Lampiran 11 Frekwensi skor jawaban responden variabel bebas Kehandalan $X_2$ .....	112
Lampiran 12 Frekwensi skor jawaban responden variabel bebas Daya tanggap $X_3$ .....	114
Lampiran 13 Frekwensi skor jawaban responden variabel bebas Jaminan $X_4$ ..	115
Lampiran 14 Frekwensi skor jawaban responden variabel bebas Empati $X_5$ ....	116
Lampiran 15 Frekwensi skor jawaban responden variabel bebas Kepuasan $Y$ .	117

## INTISARI

### **ANINDITO, P.A. ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS KARANGPANDAN MARET 2013. SKRIPSI. FAKULTAS FARMASI. UNIVERSITAS SETIA BUDI. SURAKARTA**

Peningkatan taraf hidup masyarakat, seiring dengan tuntutan kualitas pelayanan kesehatan. Contoh pelayanan kesehatan adalah pelayanan farmasi yang diberikan di puskesmas. Indikator utama keberhasilan pelayanan adalah kepuasan pengguna pelayanan farmasi. Fokus utama dalam pelayanan meliputi 5 dimensi penilaian yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian langsung terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangpandan 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 orang tua, dan dewasa yang dilayani di Puskesmas Karangpandan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisa data menggunakan uji regresi sederhana dan berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kehandalan, daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan bukti fisik dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangpandan sedangkan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangpandan. Besarnya variabel kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangpandan dapat ditentukan oleh variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian langsung sebesar 50,5%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Puskesmas Karangpandan

## ABSTRACT

**ANINDITO, P.A. ANALYSIS OF HEALTH CARE QUALITY EFFECT TO OUTPATIENT SATISFACTION AT THE PHARMACY OF KARANGPANDAN HEALTH CENTER IN MARCH 2013. THESIS. FACULTY OF PHARMACY. UNIVERSITY OF MIND AND FAITHFUL. SURAKARTA**

Improving standards of living, along with the demand for health care quality. The example of health care is a pharmaceutical service provided in health center. The main indicator of the success in this service is the satisfaction of pharmacy service user. The main in service focus in the 5 dimensionals assessment include tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy. This study aimed to determine the effect of tangible, reability, responsiveness, assurance, and empathy to the patient satisfaction level in the Karangpandan Health Center partially and simultaneously, and determine the influence of these variables on the opatient satisfaction level.

This study was associative to examine the existing hypothesis. The sample used in this study were elderly patients, and adults who served in Karangpandan Health Center with technique sampling using purposive sampling. Data analysis using simple ang multiple regression by SPSS program.

The results showed that partially, reliability, responsiveness and empathy significantly affect patient satisfaction while tangible and assurance did not affect significanttly to patient satisfaction of outpatient in Karangpandan Health Center. Simultaneously tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy significantly affect patient satisfaction of outpatient in Karangpandan Health Center. The total of patient satisfaction variable of outpatient in Karangpandan Health Center could be determined by tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables as 50.5%.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Karangpandan Health Center



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan konsumen atau pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Assuari, 2006).

Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh, yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Oleh karenanya diharapkan setiap puskesmas hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan puskesmas lain dan juga penyedia layanan kesehatan lain.

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terintegrasi kepada masyarakat di wilayah kerja tertentu dalam usaha-usaha kesehatan pokok. Puskesmas dengan kata lain mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya (Azwar, 1980).

Puskesmas Karangpandan terletak di kecamatan Karangpandan, dimana merupakan wilayah Pembantu Bupati. Puskesmas Induk Karangpandan merupakan Puskesmas dengan fasilitas rawat inap dimana gedung Puskesmas rawat inap dibangun dalam bentuk RS tipe D dan dilengkapi dengan rumah dinas dokter, paramedis, tempat parkir dan halaman yang luas. Fasilitas peralatan dan obat cukup baik dalam jumlah dan macamnya. Puskesmas juga memiliki puskesmas keliling (*Ambulance*) dalam menunjang pelayanan. Puskesmas Karangpandan merasakan persoalan yang sama dengan puskesmas lain yaitu persaingan yang ketat. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari segi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan lebih baik dibanding puskesmas lain untuk mencapai kepuasan pasien di puskesmas. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah aspek pelayanan dibidang kesehatan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 658/Menkes/SK/IV/2005 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. Prioritas diberikan pula kepada daerah terpencil, pemukiman baru, wilayah perbatasan dan pulau-pulau terluas serta daerah kantong-kantong keluarga miskin (Depkes, 2012).

Keberhasilan pelayanan kesehatan melalui puskesmas memberikan kontribusi yang cukup besar didalam mewujudkan Indonesia Sehat. Berbagai masalah yang timbul dalam mewujudkan kondisi tersebut telah dicoba diatasi dengan diluncurkannya kebijakan dasar puskesmas yang merupakan dari reformasi kesehatan (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).

Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan keperawatan (Kotler, 1997).

Fokus utama dalam pelayanan meliputi 5 dimensi penilaian yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

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

1. Hasil penelitian Edi Suswardji (2012) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur” menunjukkan 26,21% berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas sisanya sebesar 73,79% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.
2. Hasil penelitian Imroatul Khasanah (2010) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang” menunjukkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di RS St. Elisabeth Semarang. Variasi dalam kepuasan terhadap loyalitas 71,6% sisanya sebesar 28,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.
3. Hasil penelitian Resha (2011) dengan judul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Pajang Kabupaten Sukoharjo”, menunjukkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

konsumen di Apotek Pajang Kabupaten Sukoharjo dengan korelasi lemah. Variasi dalam kepuasan terhadap loyalitas 36,30% sisanya sebesar 63,70% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

4. Hasil penelitian Rahmulyono (2008) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman”, menunjukkan variabel *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibel* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Depok I di Sleman. Variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibel* sebesar 46,4% sisanya sebesar 53,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

Berdasarkan data kunjungan pasien dan penerimaan rata-rata perbulan pada bulan Januari sampai Desember 2011, terjadi penurunan kira-kira 3-5% di Puskesmas Karangpandan. Hal ini mengindikasikan terjadi penurunan kualitas pelayan kesehatan di puskesmas Karangpandan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Karangpandan di Kabupaten Karanganyar guna mengetahui kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Secara parsial apakah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian langsung

- (*emphaty*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangpandan?
2. Secara simultan apakah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian langsung (*emphaty*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangpandan?
  3. Seberapa besar variabel kepuasan pasien umum rawat jalan di Puskesmas Karangpandan dapat ditentukan oleh variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian langsung (*emphaty*)?

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh secara parsial bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian langsung (*emphaty*) terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangpandan.
2. Mengetahui pengaruh secara simultan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian langsung (*emphaty*) terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangpandan.
3. Mengetahui seberapa besar variabel kepuasan pasien umum rawat jalan di Puskesmas Karangpandan dapat ditentukan oleh variabel bukti fisik

(*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian langsung (*emphaty*).

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Instalasi Farmasi: menjadikan bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan, sehingga mutu 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 Karangpandan.
3. Bagi ilmu pengetahuan: baik dalam akademis atau ilmiah dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, dalam upaya mengembangkan pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*).