

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUANG OBAT
PUSKESMAS KLIRONG II KEBUMEN
BULAN MEI TAHUN 2019**



Oleh:

Irma Damayanti
RPL 021 800 41 B

PROGRAM STUDI RPL D-III FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUANG OBAT
PUSKESMAS KLIRONG II KEBUMEN
BULAN MEI TAHUN 2019**

KARYA TULIS ILMIAH

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Ahli Madya Farmasi
Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*



Oleh:

Irma Damayanti
RPL 021 800 41 B

**PROGRAM STUDI RPL D-III FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Karya Tulis Ilmiah berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUANG OBAT
PUSKESMAS KLIRONG II KEBUMEN
BULAN MEI TAHUN 2019**

Oleh:

Irma Damayanti
RPL 021 800 41 B

Dipertahankan di hadapan panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal 8 Agustus 2019

Mengetahui
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,

Pembimbing,



Nila Darmayanti L., M.Sc., Apt.



Prof. Dr. R.A. Oetari, S.U., M.M., Apt.

Penguji:

1. Ghani Nurfiana F.S., M.Farm., Apt
2. Nur Aini Dewi P., M.Sc., Apt
3. Nila Darmayanti L., M.Sc., Apt

1
2
3



PERSEMBAHAN

*Tidak sepatutnya seseorang merasa aman tentang dua hal:
kesihatan dan kekayaan. Sekarang kelihatan ia sehat,
tiba-tiba jatuh sakit. Sekarang ia kaya,
tiba-tiba jatuh miskin*

(Imam Ghozali)

*Jika seseorang memiliki bakat tetapi tidak dipergunakan,
berarti ia telah gagal. Dan jika ia baru menggunakan
setengah bakatnya, berarti ia pun gagal setengah.*

*Jika seseorang memiliki bakat dan belajar
dengan cara apa pun bagaimana cara
menggunakan semua bakatnya,
niscaya ia akan mencapai*

sukses.

(Cicero)

Dengan kerendahan hati,
kupersembahkan karya ini sebagai tanda kasih
yang mendalam kepada orang tua,
suami, anak-anakku tercinta,
serta almamater tersayang.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta 24 Juli 2019

Peneliti,



Irma Damayanti
RPL 041 800 41 B

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Karya Tulis Ilmiah berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Pelayanan Kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen Bulan Mei Tahun 2019” dapat peneliti selesaikan dengan lancar. Karya Tulis Ilmiah disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Derajat Ahli Madya Farmasi Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Peneliti menyadari, bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan, bimbingan, kerjasama dan bantuan berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. R.A. Oetari, S.U., M.M., Apt., Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Nila Darmayanti L., M.Sc.,Apt., dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Seluruh dosen Universitas Setia Budi Surakarta., yang telah memberikan banyak pengetahuan kepada peneliti, khususnya dalam bidang kefarmasian.
4. Pimpinan dan karyawan Puskesmas Klirong II Kebumen yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Pasien di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen, yang telah berkenan menjadi responden penelitian ini.

6. Semua pihak yang membantu kelancaran penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak peneliti sebutkan satu persatu.

Akhirnya peneliti berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat menambah perbendaharaan ilmu kefarmasian.

Surakarta, 24 Juli 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Puskesmas.....	8
1. Pengertian Puskesmas.....	8
2. Profil Puskesmas Klirong II.....	10
B. Pelayanan.....	11
1. Pengertian Pelayanan.....	11
2. Pelayanan kefarmasian di puskesmas	13
3. Kegiatan pelayanan kefarmasian di puskesmas	15
C. Dimensi Pelayanan Kefarmasian	17
D. Pedoman Pengukuran	18
E. Landasan Teori	19

	Halaman
F. Keterangan Empirik	21
G. Kerangka Pikir Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Rancangan Penelitian.....	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel.....	23
1. Populasi.....	23
2. Sampel	24
D. Variabel Penelitian.....	25
1. Variabel bebas	25
2. Variabel terikat.....	26
E. Definisi Operasional Variabel	26
F. Bahan dan Alat	27
1. Bahan	27
2. Alat	27
G. Analisis Data	27
1. Pengumpulan data.....	27
2. Analisis data.....	27
H. Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner	29
1. Uji Validitas.....	29
2. Uji Reliabilitas	30
I. Alur Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Karakteristik Responden.....	32
1. Jenis kelamin responden	32
2. Usia responden.....	32
3. Pendidikan responden.....	33
4. Pekerjaan responden	34
B. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Pelayanan Kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen.....	34
1. Dimensi Sarana dan Prasarana.....	35
2. Dimensi Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE).....	36
3. Dimensi Kecepatan Pelayanan	36
4. Dimensi Keramahan Petugas	37
5. Kepuasan Pasien terhadap unsur-unsur	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Pedoman indeks kepuasan.....	26
Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner	27
Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.....	30
Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan usia.....	31
Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan pendidikan	31
Tabel 6. Distribusi Responden berdasarkan pekerjaan	32
Tabel 7. Pedoman Tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja dimensi pelayanan kefarmasian	33
Tabel 8. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing unsur pelayanan kefarmasian	38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian	21
Gambar 2. Alur Penelitian	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Penjelasan Penelitian	43
Lampiran 2. Persetujuan Menjadi Responden.....	44
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	45
Lampiran 4. Karakteristik Responden.....	46
Lampiran 5. Data Induk Penelitian.....	50
Lampiran 6. Hasil Skorong Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	54
Lampiran 8. Tabel Nilai <i>r Pruduct Moment</i>	55
Lampiran 9. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Masing-Masing Dimensi Pelayanan Kefarmasian.....	56
Lampiran 10. Surat Ijin Penelitian dari Universitas Setia Budi.....	58
Lampiran 11. Surat Persetujuan Penelitian dari Puskesmas Klirong II.....	59
Lampiran 12. Dokumentasi peneliti wawancara dengan responden.....	60
Lampiran 13. Dokumentasi petugas menyerahkan dan memberi informasi tentang obat kepada pasien.....	61
Lampiran 14. Dokumentasi ruang obat dan ruang tunggu pelayanan.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong masyarakat untuk semakin meningkatkan derajat kesehatan demi peningkatan kualitas hidup yang lebih baik. Setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata, bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia melalui upaya kesehatan. Upaya-upaya kesehatan dilakukan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Siregar, 2016).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Permenkes Nomor 74 Tahun 2016) tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat merupakan salah satu syarat yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan untuk membentuk masyarakat yang sehat. Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya di sebut puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien. Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap satu wilayah kerja

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan layanan pertama dalam bidang kesehatan dasar, maka puskesmas dituntut untuk lebih bermutu sesuai dengan

masalah kesehatan masyarakat yang potensial berkembang di wilayah kerjanya masing-masing. Dengan jangkauannya yang luas sampai pelosok desa, pelayanan Puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Dengan semakin berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat, sehingga untuk menghadapi hal itu diupayakan suatu program menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat (Muninjaya, 2014).

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes Nomer 74 Tahun 2016).

Sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kefarmasian kepada masyarakat di wilayah kerjanya, maka puskesmas dituntut untuk selalu mengedepankan kepuasan konsumennya. Paradigma lama yang hanya mementingkan “apa yang disediakan oleh pelaku bisnis” harus bergeser menjadi “apa yang diharapkan konsumen” yang berarti bahwa pelayanan kefarmasian yang

profesional harus berorientasi pada kebutuhan konsumen (*consumer/patient oriented*) atau kepuasan konsumen (Saptorini. Endang., 2017).

Swan, *et al.* (dalam Tjiptono, 2015) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya. Selanjutnya Cadotte, *et al.* (dalam Tjiptono, 2015) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. Secara lebih teknis Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017) mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai hasil persepsi, pendapat, dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik kepada dirinya, dengan nilai persepsi tidak puas (kinerja pelayanan tidak baik), kurang puas (kinerja pelayanan kurang baik), puas (kinerja pelayanan baik), atau sangat puas (kinerja pelayanan sangat baik). Kaitannya dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas, maka kepuasan pasien dapat diartikan sebagai hasil penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan kefarmasian puskesmas yang dirasakan dan diterimanya, dengan nilai persepsi tidak puas (kinerja pelayanan tidak baik), kurang puas (kinerja pelayanan kurang baik), puas (kinerja pelayanan baik), atau sangat puas (kinerja pelayanan sangat baik). Misalnya seorang pasien merasa bahwa pihak puskesmas telah melakukan pelayanan kefarmasian dengan baik

pada dirinya, maka dirinya akan merasa puas dengan kinerja kefarmasian puskesmas. Sebaliknya apabila pasien merasa bahwa pihak puskesmas tidak melakukan pelayanan kefarmasian dengan baik (pelayanannya buruk) pada dirinya, maka dirinya akan merasa tidak puas dengan kinerja kefarmasian puskesmas.

Menurut Yaqin (2017) terdapat 4 (empat) dimensi utama dari pelayanan kefarmasian yang dirasakan pasien, yaitu: dimensi sarana prasarana, dimensi komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE), dimensi kecepatan pelayanan, dan dimensi keramahan petugas. Dimensi sarana prasarana menyangkut segala sarana prasarana yang berhubungan dengan kelancaran kinerja pelayanan kefarmasian yang diberikan, seperti ruang tunggu pengambilan obat, ketersediaan kursi, dan ketersediaan obat. Dimensi komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) menyangkut faktor kemampuan dan keluwesan petugas dalam berkomunikasi, memberikan informasi, serta memberikan edukasi pada pasien tentang hal-hal yang berkaitan dengan obat yang diberikan seperti nama obat, indikasi obat, dan sebagainya. Dimensi kecepatan pelayanan menyangkut keterampilan, kecepatan, dan ketanggapan petugas dalam melakukan pelayanan kefarmasian kepada pasien. Selanjutnya dimensi keramahan petugas menyangkut faktor sikap dan perilaku petugas dalam melakukan pelayanan kefarmasian kepada pasien.

Puskesmas Klirong II merupakan salah satu unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kebumen yang bertanggung jawab dalam pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat dengan wilayah kerja meliputi 11 desa, yaitu: Jogosimo, Tanggulangin, Pandanlor, Tambakprogoten,

Gebangsari, Klegenrejo, Kedungsari, Ranterejo, Wotbuono, Karangglonggong, dan Podoluhur. Data kunjungan pasien di Puskesmas Klirong II Kebumen setiap tahun selalu mengalami peningkatan, misalnya pada tahun 2016 berjumlah 22.395 orang, tahun 2017 meningkat menjadi 25.296 orang, kemudian pada tahun 2018 meningkat lagi menjadi 25.819 orang. Khusus untuk kunjungan pasien yang menggunakan pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen berdasarkan *historical data* dalam 1 tahun terakhir, dapat diketahui kunjungan pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong Kebumen pada tahun 2018 sebanyak 16.764 orang setiap bulan..

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Klirong II Kebumen kepada masyarakat di Ruang Obat. Pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen secara umum masih relatif sederhana dan belum maksimal. Tenaga teknis kefarmasian yang ada di Puskesmas Klirong II Kebumen hanya 2 orang dengan ruang tunggu pengambilan obat yang relatif sempit. Kondisi empiris ini mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing dimensi pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing unsur pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen?

C. Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing dimensi pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing unsur pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan dicapainya tujuan penelitian ini, maka manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Puskesmas Klirong II Kebumen dalam menentukan sikap dan strategi berkaitan dengan peningkatan kinerja pelayanan kefarmasiannya untuk mendukung peningkatan kepuasan pasien.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi keilmuan bagi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan kefarmasian.