

**KEPUASAN PASIEN PADA MUTU PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS AMBAL II
TAHUN 2019**



Disusun Oleh:

**Muji Rahayu
RPL 02180045 B**

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

**KEPUASAN PASIEN PADA MUTU PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS AMBAL II
TAHUN 2019**



Disusun Oleh:

**Muji Rahayu
RPL 02180045 B**

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

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

berjudul

**KEPUASAN PASIEN PADA MUTU PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS AMBAL II
TAHUN 2019**

Oleh:

**Muji Rahayu
RPL02180045B**

Dipertahankan di hadapan panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 9 Agustus 2019


Pembimbing



Santi Dwi Astuti., M. Sc., Apt.



Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



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

Penguji :

1. Dr. Iswandi, M. Farm., Apt.
2. Samuel Budi Harsono, M. Si. Apt.
3. Anita Nilawati, M. Farm., Apt.



1.
2.
3.

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar D-III Farmasi 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 Karya Tulis Ilmiah ini merupakan jiplakan dari peneliti/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 21 Juni 2019



Muji Rahayu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Belajar, berusaha dan bekerja maksimal serta ikhlas dalam menjalankan tugas.

Hanya Allah SWT tempatku meminta.

Doa dan restu orang-orang terkasih yang selalu membuatku kuat.

Karya tulis ini dipersembahkan untuk :

Suami, anak-anak dan kedua orang tua yang selalu mendukung dan berdoa untukku.

Kepala Puskesmas beserta semua karyawan Puskesmas Ambal II.

Teman-teman program studi RPL D-III Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun spiritual hingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, kemudahan dan kelancaran dalam segala hal sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “KEPUASAN PASIEN PADA MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS AMBAL II TAHUN 2019”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya D-III Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. Dr. RA. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Vivin Nopiyanti., M.Sc., Apt., selaku Kepala Program Studi D-III Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Santi Dwi Astuti., M.Sc., Apt., selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi.
5. Semua Dosen dan Staf Universitas Setia Budi, Surakarta.
6. Kepala puskesmas beserta semua karyawan Puskesmas Ambal II.

7. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini, baik secara moril maupun spiritual.

Demikian, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya tentang mutu pelayanan kefarmasian. Disadari bahwa penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan dan masih perlu ditingkatkan mutunya. Saran dan kritik yang membangun serta partisipasi dari semua pihak sangat diharapkan.

Surakarta, 21 Juni 2019

Muji Rahayu

INTISARI

RAHAYU, M., 2019, KEPUASAN PASIEN PADA MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS AMBAL II, KARYA TULIS ILMIAH D-III FARMASI UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA.

Tuntutan pasien dan masyarakat akan 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*). Pelayanan kefarmasian perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala. Untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan kefarmasian salah satunya dengan melihat tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui karakteristik pasien pelayanan farmasi di Puskesmas Ambal II dan pengaruh pelayanan farmasi yang diberikan petugas terhadap kepuasan pasien.

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif sejumlah 100 responden dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data yang dilaksanakan di Puskesmas Ambal II pada tahun 2019. Populasi penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian, keluarga atau pasien yang berumur ≥ 17 tahun dan bersedia mengisi kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II secara umum sudah memenuhi harapan pasien.

Kata kunci : Mutu pelayanan kefarmasian, Puskesmas Ambal II, 2019

ABSTRACT

RAHAYU, M., 2019, PATIENT SATISFACTION ON THE QUALITY OF PHARMACY SERVICES AT AMBAL II SOCIETY HEALTH CENTER, DIII SCIENTIFIC PAPER IN PHARMACY SETIA BUDI UNIVERSITY SURAKARTA.

The demands of patients and the community for improving the quality of pharmacy services require an extension of the old product – oriented paradigm become an new paradigm for patients with a philosophy of pharmacy services. The pharmacy services need to be conducted periodically for monitoring and evaluation. The purpose of this research is to determine the characteristics of pharmaceutical service patients in Ambal II Public Health Center and the influence of pharmaceutical services given by officers on patient satisfaction.

This research draft is a quantitative description of 100 respondents using a questionnaire as a data collection instrument conducted at the Ambal II Public Health Center. The population of this research is a patient who gets the ministry of Pharmacy, family or patients who are > 17 years old and willing to fill out a questionnaire.

The results showed that patients felt very satisfied with the quality of pharmacy services at the Ambal II Public Health Center. The pharmacy services in Ambal II, in general, has fulfilled the patient's expectation.

Keywords : Quality of pharmacy services, Ambal II Society Health Center, 2019

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kepuasan Pelanggan.....	7
B. Pelayanan Kefarmasian	9
C. Puskesmas	11
D. Puskesmas Ambal II	12
1. Sejarah puskesmas	13
2. Gambaran wilayah geografi dan demografi	13
E. Kuesioner.....	14
F. Kerangka Pikir Penelitian.....	15
G. Landasan Teori	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Populasi dan Sampel.....	17

B.	Variabel Penelitian	19
1.	Teknik sampling	19
2.	Instrumen penelitian.....	19
C.	Definisi Variabel Operasional	21
1.	Puskesmas	21
2.	Pelayanan kefarmasian.....	21
3.	Responden	21
4.	Kuesioner	21
5.	Tingkat kepuasan	22
D.	Teknik Pengolahan Data.....	22
E.	Jalannya Penelitian	23
F.	Analisis Hasil.....	23
1.	Analisis karakteristik responden	23
2.	Uji Validitas dan Reability.....	23
3.	Analisis data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		26
A.	Deskripsi Karakteristik Responden	26
1.	Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin	26
2.	Distribusi responden berdasarkan umur	27
3.	Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir	28
4.	Distribusi responden berdasarkan pekerjaan	29
B.	Uji Instrumen.....	30
1.	Uji validitas.....	30
2.	Uji reabilitas	33
C.	Analisis Hasil Penelitian.....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		39
A.	Kesimpulan.....	39
B.	Saran	39
DAFTAR PUSTAKA		41
LAMPIRAN.....		42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka pikir penelitian	15
Gambar 2. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	27
Gambar 3. Deskripsi responden berdasarkan umur	28
Gambar 4. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan	29
Gambar 5. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan	29

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Uji validitas dimensi <i>responsiveness</i>	31
Tabel 2. Uji validitas dimensi <i>reliability</i>	31
Tabel 3. Uji validitas dimensi <i>assurance</i>	32
Tabel 4. Uji validitas dimensi <i>emphaty</i>	32
Tabel 5. Uji validitas dimensi <i>tangible</i>	33
Tabel 6. Uji reabilitas alat ukur <i>kuesioner</i>	33
Tabel 7. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi <i>responsiveness</i>	34
Tabel 8. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi <i>reliability</i>	35
Tabel 9. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi <i>assurance</i>	35
Tabel 10. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi <i>emphaty</i>	36
Tabel 11. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi <i>tangible</i>	37
Tabel 12. Hasil kuesioner kepuasan pasien 5 dimensi kualitas layanan	38

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	42
Lampiran 2. Surat Keterangan Pemberian Ijin Penelitian.....	43
Lampiran 3. <i>Informed Consent</i>	44
Lampiran 4. Kuesioner Kepuasan Pasien.....	45
Lampiran 5. Dokumentasi Pengambilan Data	46
Lampiran 6. Input Data ke Exel 30 Responden	49
Lampiran 7. Output Uji Validitas	50
Lampiran 8. Output Uji Independensi.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan bangsa Indonesia sebagaimana yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 alenia 4 adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Program pembangunan nasional secara berkelanjutan, terencana dan terarah merupakan salah satu upaya untuk mencapai tujuan tersebut.

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Kemenkes RI, 2004). Tujuan pembangunan kesehatan tersebut dapat dicapai dengan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu.

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Permenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan 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*).

Pelayanan kefarmasian perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan kefarmasian salah satunya dengan melihat tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dapat diukur dengan metode survey kepuasan konsumen (Tjiptono,2005).

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara harapan dan layanan yang diterima pasien terhadap atribut informasi petugas puskesmas menunjukkan persentase terendah (Tanan et al., 2013). Pasien sebagai sumber pengendali dalam pelayanan kesehatan harus memperoleh informasi yang dibutuhkan baik itu penyakit maupun obat yang diberikan karena informasi tersebut akan membantu pasien untuk berpartisipasi dalam mengambil keputusan medis dan penentuan keberhasilan pemulihan pasien. Hubungan manusia yang baik diantara petugas kesehatan dan pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan membentuk persepsi positif pasien dan akan berkontribusi pada peningkatan citra positif pasien dan akan berkontribusi pada peningkatan citra puskesmas di masyarakat (Pohan, 2007).

Puskesmas Ambal II beralamat di RT 01/ RW I Desa Sinungrejo, Kec Ambal Kabupaten Kebumen mempunyai 16 desa wilayah kerja yaitu Desa Surobayan, Desa Kradenan, Desa Ambarwinangun, Desa Prasutan, Desa Peneket, Desa Sidomukti, Desa Rejosari, Desa Sidoluhur, Desa Pagedangan, Desa Sinungrejo, Desa Lajer, Desa Kembangawit, Desa Banjarsari, Desa Sidomulyo, Desa Sidorejo dan Desa Singosari. Saat ini Puskesmas Ambal II sedang

mempersiapkan diri untuk melakukan re-akreditasi sehingga memerlukan beberapa masukan salah satunya dari pelanggan yaitu pasien sebagai bahan acuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar khususnya di pelayanan farmasi. Upaya yang perlu dilakukan untuk mewujudkan pelayanan farmasi sesuai standar Media Farmasi Vol. XIV.No. 1. April 2018 harus dilakukan semaksimal mungkin dengan senantiasa mengedepankan tanggung jawab profesi (*pharmaceutical care*) dalam upaya peningkatan kualitas hidup pasien. Hal penting yang harus dilakukan adalah dengan membangun pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan dapat dirasakan oleh masyarakat secara umum, karena kualitas layanan adalah hak mutlak yang harus diperoleh oleh masyarakat Indonesia tidak pandang bulu (Stevani *et all*, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien antara lain:

1. Hasil penelitian Nur Hidayah (2015) dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Prof. Dr Margono Soekarjo Purwokerto” Diperoleh kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang ditinjau dari lima dimensi Serqual di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto belum dapat memenuhi harapan pasien BPJS rawat jalan.
2. Hasil penelitian Nila dan Santi (2018) dengan judul “Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta” Diperoleh kesimpulan bahwa sebanyak 90,23% pasien

JKN di Puskesmas Induk Surakarta menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian yang mereka berikan dan pelayanannya sesuai dengan harapan pasien.

3. Penelitian Tatag Yudiastono (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Banyuwangi Tahun 2018” adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II. Karena Puskesmas Ambal II merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya yang harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanannya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan pasien pada mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II jika dilihat dari 5 dimensi kualitas layanan model Serqual?
2. Berapa persentase kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kepuasan pasien pada mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II jika dilihat dari 5 dimensi kualitas layanan model Serqual.
2. Persentase kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Puskesmas Ambal II
 - a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Ambal II.
 - b. Memberikan masukan kepada pihak Manajemen Puskesmas Ambal II dalam menyusun rencana strategis, sehingga akan meningkatkan pelayanan kefarmasian yang pada akhirnya kepuasan pasien di Puskesmas Ambal II akan tercapai.
 - c. Sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah kebijakan di masa mendatang, khususnya di bidang pelayanan Kefarmasian.
2. Bagi Intitusi Pendidikan

Menambah pengetahuan dan sumber informasi di perpustakaan untuk bahan referensi dalam pengajaran, penulisan makalah dan penelitian selanjutnya.
3. Bagi Peneliti

Sebagai sarana perbandingan antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan praktek yang ada di lapangan.

Dapat memperluas wawasan, serta sebagai aplikasi dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan.

