

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UNIT
FARMASI DI PUSKESMAS PARE
KABUPATEN TEMANGGUNG
KARYA TULIS ILMIAH**



**Oleh :
PREVIANTO WIBOWO
NIM : RPL 02180047 B**

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

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UNIT
FARMASI DI PUSKESMAS PARE
KABUPATEN TEMANGGUNG**

**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 :
PREVIANTO WIBOWO
NIM : RPL 02180047 B**

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

HALAMAN PERSETUJUAN

PERSETUJUAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UNIT
FARMASI DI PUSKESMAS PARE
KABUPATEN TEMANGGUNG**

Oleh :

PREVIANTO WIBOWO

NIM : RPL 02180047 B

**Disetujui untuk memenuhi salah satu syarat derajat Ahli Madya
Farmasi Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi**

Pada Tanggal :

Dosen Pembimbing



Dra. Pudiastuti RSP,MM,Apt

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UNIT
FARMASI DI PUSKESMAS PARE
KABUPATEN TEMANGGUNG**

Oleh :

PREVIANTO WIBOWO

NIM : RPL 02180047 B

**Dipertahankan di hadapan panitia penguji KTI
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada Tanggal : 09 Agustus 2019**

Pembimbing



Dra. Pudiastuti RSP,MM,Apt

**Mengetahui
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan**



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

Penguji:

1. Ganet Eko P., M.Si., Apt

2. Fransiska Leviana, M.Sc., Apt

3. Dra. Pudiastuti RSP, MM, Apt

1.

2.

3.

iv

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa karya tulis ini adalah pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, Juni 2019



Previanto Wibowo

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UNIT FARMASI DI PUSKESMAS PARE KABUPATEN TEMANGGUNG**. Karya tulis ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D III Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini sulit terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang memberikan kontribusinya baik material maupun spiritual khususnya kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat-Nya sehingga laporan ini dapat tersusun hingga selesai.
2. Dr. Ir. Joni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta
3. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., Apt, selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Vivin Nopiyanti, M.Sc., Apt., selaku Ketua Jurusan D-III Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
5. Dra. Pudiastuti RSP,MM,Apt, selaku pembimbing dan penguji Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.

6. Bapak dan Ibu Dosen serta asisten dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. dr. Fresinta Maya W.MMR selaku Kepala Puskesmas Pare Kab. Temanggung serta rekan-rekan kerja atas dukungannya.
8. Keluargaku tercinta, Mama Titik, Marsha,Audrea,Brenda yang telah memberikan dukungan dan semangat
9. Teman-teman Prodi D III Farmasi RPL2 2018/2019 atas dukungan dan kebersamaannya selama kuliah
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga Tuhan senantiasa memberikan dan melimpahkan berkat dan karunia-Nya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak serta menambah wacana pemikiran bagi kita semua.

Surakarta, Juni 2019

Penulis

INTISARI

WIBOWO, P. 2019, TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UNIT FARMASI DI PUSKESMAS PARE KABUPATEN TEMANGGUNG

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Puskesmas Pare merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Temanggung yang memberikan pelayanan kesehatan termasuk pelayanan farmasi kepada masyarakat di sekitar wilayah Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung salah satunya adalah pelayanan farmasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung dan hubungan karakteristik responden berdasarkan umur dan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Kepuasan diukur menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden adalah usia dewasa awal (26-35 tahun) yaitu sebanyak 55 responden (60.4%) dan pendidikan dasar (SD dan SMP) yaitu sebanyak 40 responden (44%). Gambaran tingkat kepuasan pada kategori puas yaitu sebanyak 45 responden (49.5%). Ada hubungan umur dan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Unit Farmasi, Puskesmas

ABSTRACT

WIBOWO, P. 2019, LEVEL OF PATIENT SATISFACTION ON PHARMACEUTICAL UNIT SERVICE AT PUSKESMAS PARE, TEMANGGUNG DISTRICT

Good pharmaceutical services are services that are directly oriented in the process of using drugs, aiming at ensuring the safety, effectiveness and rationality of drug use by applying knowledge and functions in patient care. Pare Health Center is one of the Puskesmas in Temanggung Regency that provides health services including pharmacy services to the community around the Kranggan District of Temanggung District, one of which is pharmaceutical services. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with the service of pharmaceutical units in the Pare Health Center of Temanggung Regency and the relationship between the characteristics of respondents based on age and education with the level of patient satisfaction with pharmaceutical unit services in Pare Puskesmas, Temanggung Regency

The method used in this study is descriptive research. Sampling uses the Simple Random Sampling technique. Satisfaction was measured using a questionnaire.

The results showed the characteristics of the respondents were early adulthood (26-35 years), namely as many as 55 respondents (60.4%) and basic education (elementary and junior high school) which were as many as 40 respondents (44%). An overview of satisfaction levels in the satisfied category is as many as 45 respondents (49.5%). There is a relationship between age and education with the level of patient satisfaction with the service of pharmaceutical units in the Pare Health Center, Temanggung Regency

Keywords: Satisfaction, Pharmacy Unit Services, Primary Health Care

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PENYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Pelayanan Unit Farmasi Puskesmas	5
B. Konsep Kepuasan	12
C. Landasan Teori	18
D. Keterangan Empiris	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Populasi dan Sampel	20
B. Variabel Penelitian	22
C. Bahan dan Alat	22
D. Jalannya Penelitian	23
E. Analisa Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25

BAB V	PENUTUP	33
	A. Kesimpulan	33
	B. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan mempunyai peranan strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan puskesmas merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia. Pelayanan puskesmas saat ini harus berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dengan berasaskan *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan farmasi yang tadinya hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dua puluh lima persen kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan puskesmas, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Handayani, 2009).

Salah satu peran farmasis yang dapat dikembangkan dalam memasuki era perdagangan bebas adalah layanan apoteker di apotek maupun di Puskesmas, sehingga Puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu (Hayaza, 2013).

Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama. Hal ini akan merupakan promosi dari mulut ke ke mulut bagi calon pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama (Harianto, 2005).

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan (Triatmojo, 2004).

Pengukuran kepuasan mutlak diperlukan, karena melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. (Pohan, 2006).

Pelayanan konsumen dapat berupa produk, jasa, atau campuran produk dan jasa. Pelayanan unit farmasi merupakan pelayanan produk dan jasa yang dikaitkan dengan kepuasan pasien. Model yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan produk dan jasa meliputi lima dimensi penilaian yaitu *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangibles* (bukti langsung) (Harianto, 2005).

Puskesmas Pare merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Temanggung yang memberikan pelayanan kesehatan termasuk pelayanan farmasi kepada masyarakat di sekitar wilayah Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung salah satunya adalah pelayanan farmasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut timbul suatu permasalahan yaitu

1. Bagaimana karakteristik responden berdasarkan umur dan pendidikan yang mendapatkan pelayanan unit farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung ?
3. Bagaimana hubungan karakteristik responden berdasarkan umur dan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang diambil adalah untuk

1. Mengetahui karakteristik responden berdasarkan umur dan pendidikan yang mendapatkan pelayanan unit farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung.

3. Mengetahui hubungan karakteristik responden berdasarkan umur dan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Data dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran informasi terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi.

2. Bagi Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung

Hasil penelitian dapat memberikan informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung dalam rangka meningkatkan strategi pendekatan pada pasien.

3. Bagi Tenaga Kesehatan

Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan farmasi di Puskesmas.