

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN INFORMASI OBAT TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI  
PUSKESMAS COLOMADU II KARANGANYAR  
TAHUN 2021**



**Oleh :**

**Saidah  
22164769A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN INFORMASI OBAT TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI  
PUSKESMAS COLOMADU II KARANGANYAR  
TAHUN 2021**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai  
derajat Sarjana Farmasi (S. Farm)*

*Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi*

**Oleh :**

**Saidah  
22164769A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2021**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Berjudul  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN INFORMASI OBAT TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI  
PUSKESMAS COLOMADU II KARANGANYAR  
TAHUN 2021**

Oleh :  
**Saidah  
22164769A**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada tanggal : 4 Agustus 2021

Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan,



**Prof. Dr. apt. RA. Oetari, S.U., M.M., M.Sc.**

Pembimbing Utama

**Dr. apt. Iswandi, S.Si., M.Farm**

Pembimbing Pendamping

**Lukito Mindi Cahyo, S.KG., M.P.H**

Penguji :

1. Prof. Dr. apt. RA. Oetari, S.U., M.M., M.Sc
2. Dr. apt. Jason Merari Peranginangin, M. Si., M.M
3. apt. Santi Dwi Astuti, S.Farm., M.Sc.
4. Dr. apt. Iswandi, S.Si., M.Farm.

1. .....

2. .....

3. .....

.....

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN



“Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang”

Motto:

Jangan takut untuk mencoba, karena kegagalan merupakan suatu pembelajaran untuk mencapai kesuksesan. Usaha dan kerja keras. Tiada do'a yang lebih indah selain doa agar karya tulis ini segera selesai.

Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak.

(Albert Einstein)

Karya tulis ini kupersembahkan untuk:

Allah SWT sebagai Sang Pencipta yang selalu menjadi petunjuk di setiap langkahku yang telah berkehendak dan memberikan ridho serta Rahmat-Nya sehingga aku dapat menyelesaikan amanah tugas ini dengan baik.

Kedua orang tuaku, H. Qiasih dan Hj. Nur Hasanah yang selalu memberikan doa dan dukungan sepanjang hidupku. Teruntuk pula saudara dan keluarga ku yang selalu memberi semangat agar diriku tidak menyerah.

Segenap Dosen Universitas Setia Budi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

## **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 dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu oleh naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, 31 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Saidah

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah subhanallahu wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI PUSKESMAS COLOMADU II KARANGANYAR TAHUN 2021”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) kepada Fakultas Farmasi, Universita Setia Budi, Surakarta.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan baik material maupun spiritual dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. Dr. Apt. RA. Oetari, S.U, M.M., M.Sc. selaku Dekan fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta. Dan Selaku penguji utama yang telah menguji dan memberi masukan yang sangat membangun kepada penulis hingga dinyatakan lulus.
3. Dr. apt. Iswandi, S.Si.,M.Farm., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, kesabaran, arahan, nasehat, dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Lukito Minda Cahyo, S.KG.,M.P.H.,selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran serta dukungannya selama penulisan, penelitian, dan penyusunan skripsi.
5. Dr. apt. Jason Merari Peranginangin, M.Si., M.M. Selaku penguji kedua yang telah menguji, memberi masukan dan semangat kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan dan dinyatakan lulus.

6. apt. Santi Dwi Astuti, S.Farm., M.Sc. Selaku penguji kedua yang telah menguji, memberi masukan dan semangat kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan dan dinyatakan lulus.
7. Direktur, Kepala Diklat Bagian Penelitian dan Pendidikan, Kepala Instalasi Farmasi, Staf Farmasi dan semua pihak yang telah membantu selama saya melakukan penelitian dan pengambilan data di Puskesmas Colomadu II Karanganyar.
8. Kedua orang tua (Bpk.H. Qiasih dan Ibu Hj. Nur Hasanah) yang selalu memberikan semangat, motivasi, perhatian dan tak pernah luput mendoakan.
9. Kakak dan adik (Ersani, Aiti Aminah, Nur Halimah, Siti Suwarni, dan Raudatul Jannah yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
10. Muhammad Iqbal dan kedua orang tuanya, yang tak henti memberikan doa, kesabaran, nasehat, arahan serta semangat.
11. Teman-teman seperjuangan dan sahabatku (Nida, Euneke, Dina, Nadhila, Siti, Nisa, Tillana, Eva, Digna) yang selalu memotivasi, dan memberikan dorongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, kekurangan-kekurangan akan banyak ditemukan disini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam dunia kefarmasian. Maka untuk itu dengan segala kerendahan hati saya meminta maaf dan kritik yang membangun akan saya terima dengan rasa syukur dan senang hati.

Akhir kata saya berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum warohmatullaahi wabarokaatuh

Surakarta, Juli 2021



Saidah

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	6
1. Standar pelayanan kefarmasian .....	6
B. Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	7
1. Definisi pelayanan informasi obat .....	7
2. Tujuan pelayanan informasi obat (PIO) .....	8
C. Dimensi Pelayanan Kefarmasian .....	8
D. Kualitas Pelayanan Kefarmasian .....	10
E. Kepuasan Pasien .....	10
1. Pengertian kepuasan .....	10
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien .....	10
2.1. Keandalan.....	11
2.2. Ketanggapan.....	11
2.3. Empati ( <i>Emphaty</i> ). .....	11
2.4. Penampilan ( <i>Tangibles</i> ).....	11



2.5. Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	11
F. Puskesmas.....	11
1. Definisi puskesmas.....	11
2. Tujuan puskesmas.....	11
3. Tugas dan fungsi puskesmas.....	12
4. Visi puskesmas.....	12
5. Misi puskesmas.....	12
G. Profil Puskesmas Colomadu II Karanganyar.....	13
1. Kondisi Wilayah.....	13
2. Peta Wilayah Kerja UPT Puskesmas Colomadu II Karanganyar.....	14
3. Visi.....	14
4. Misi.....	14
H. Kerangka Pikir Penelitian.....	15
I. Landasan Teori.....	15
J. Keterangan Empirik.....	17
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 18
A. Rancangan penelitian.....	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
C. Populasi dan Sampel.....	18
1. Populasi.....	18
2. Sampel.....	18
D. Subjek Penelitian.....	19
1. Kriteria inklusi.....	19
2. Kriteria eksklusi.....	20
E. Variabel Penelitian.....	20
1. Identifikasi variabel utama.....	20
2. Klasifikasi Variabel Utama.....	20
3. Definisi Operasional Variabel.....	20
F. Alat dan Bahan.....	21
1. Alat.....	21
2. Bahan.....	21
G. Analisis Data.....	21
1. Pengumpulan data.....	21
2. Teknik analisis data.....	22
3.1 Uji instrumen penelitian.....	22
3.2 Skala pengukuran.....	22
3.3 Analisis karakteristik.....	22
3.4 Analisis tingkat kepuasan.....	23
3.5 Analisis hasil.....	23
H. Alur Jalannya Penelitian.....	24
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 25
A. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	25
1. Uji Validitas.....	25

1.1. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner .....	26
2. Uji Reliabilitas alat ukur kuesioner .....	26
B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	26
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	27
2. karakteristik responden berdasarkan status responden .....	28
3. Karakteristik responden berdasarkan usia .....	28
4. Karakteristik responden status pendidikan .....	29
5. Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan .....	31
6. Karakteristik responden berdasarkan status pasien .....	31
C. Hasil Analisis Data Tingkat Kepuasan .....	32
1. Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	32
2. Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	33
3. Dimensi empati ( <i>Empaty</i> ) .....	34
4. Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ) .....	35
5. Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	36
D. Diagram Kartesius .....	36
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
A. Kesimpulan .....	41
B. Saran .....	41
 DAFTAR PUSTAKA .....	42
 LAMPIRAN .....	45

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Pikir Penelitian .....	15
2. Skema Alur Penelitian.....	24
3. Diagram Jumlah dan persentase responden menurut jenis kelamin.....	27
4. Diagram Jumlah dan persentase responden menurut jawaban pasien/perwakilan.....	28
5. Diagram Jumlah dan persentase responden menurut usia.....	29
6. Diagram Jumlah dan persentase responden menurut status pendidikan akhir	30
7. Diagram Jumlah dan persentase responden menurut status pekerjaan .....	31
8. Diagram Jumlah dan persentase responden menurut status pasien.....	32
9. Diagram Kartesius.....	37

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Katagori skala <i>likert</i> .....	22
2. Hasil uji validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Hasil Uji Reliabilitas alat ukur kuesioner .....	26
4. Hasil analisis data dimensi kehandalan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Skor analisis data dimensi kehandalan.....	32
6. Skor analisis data ketanggapan .....	34
7. Hasil analisis data empati.....	34
8. Skor analisis data tangible.....	35
9. Skor analisis data asuransi .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Informed Consent.....	46
2. Identitas Responden .....	47
3. Kuesioner Kepuasan Pasien .....	48
4. Karakteristik pasien.....	52
5. Uji Validitas .....	81
6. Tabulasi Data .....	82
7. Surat Ijin Penelitian Skripsi .....	89
8. Surat Keterangan Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	90
9. Surat Keterangan Penelitian Pemerintah Karanganyar .....	91
10. Surat Keterangan <i>Ethical Clearance</i> .....	92
11. Surat Keterangan Penelitian UPT Puskesmas Colomadi II .....	93

## ABSTRAK

**SAIDAH, 2021, ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI PUSKESMAS COLOMADU II KARANGANYAR TAHUN 2021. SKRIPSI. FAKULTAS FARMASI. UNIVERSITAS SETIA BUDI. SURAKARTA.**

Pelayanan informasi obat yang lengkap sangat diperlukan terutama untuk pasien rawat jalan karena membantu keberhasilan terapi. Pelayanan yang baik berpengaruh pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Tangible*, dan *Assurance*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan informasi obat pada 5 dimensi kepuasan, serta mengetahui perbandingan kenyataan dengan harapan pasien terhadap pelayanan dan informasi obat ditinjau menggunakan diagram kartesius di Instalasi Farmasi Puskesmas Colomadu II Karanganyar tahun 2021.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Isaac Michael. Analisa data menggunakan metode servqual untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan informasi obat. Perbandingan antara kenyataan dengan harapan pasien terhadap pelayanan dan informasi obat diketahui melalui diagram kartesius.

Hasil penelitian dimensi realibility 87,65% sangat puas, responsiveness 87,81% sangat puas, empathy 89,69% sangat puas, tangible 88,59% sangat puas, dan assurance 87,52% sangat puas. Diagram karteius menunjukkan kecepatan petugas saat melayani pasien belum sesuai harapan sehingga harus ditingkatkan.

Kata Kunci: pelayanan dan informasi obat, kepuasan, puskesmas.

## ABSTRACT

**SAIDAH, 2021, THE QUALITY ANALYSIS OF SERVICE AND DRUG INFORMATION ON THE SATISFACTION OF OUTPATIENTS OF PHARMACEUTICAL INSTALLATIONS OF PUSKESMAS COLOMADU II KARANGANYAR IN 2021. Thesis. FACULTY OF PHARMACY. SETIA BUDI UNIVERSITY. SURAKARTA.**

Complete drug information services are indispensable especially for outpatients as it helps the success of therapy. Good service affects patient satisfaction. Patient satisfaction can be measured based on 5 dimensions, means Reliability, Responsiveness, Empathy, Tangible, and Assurance. The purpose of this study is to know the level of patient satisfaction to the service and drug information on 5 dimensions of satisfaction, as well as to know the comparison between reality and patient expectations for services and drug information reviewed using Kartesius diagrams at the Pharmaceutical Installation of Puskesmas Colomadu II Karanganyar in 2021.

This research is descriptive research with purposive sampling techniques. The sample size is calculated using the Isaac Michael formula. Data analysis uses servqual method to manage patient satisfaction level of drug service and information. The comparison between reality and the patient's expectations for drug services and information is known through Kartesius diagrams.

The results of reliability study 87.65% very satisfied, responsiveness 87.81% very satisfied, empathy 89.69% very satisfied, tangible percentage 88.59% very satisfied, assurance 87.52% very satisfied. The results of the kartesius diagram show the patient's expectations for the cleanliness and comfort of the waiting room are so high. officer's speed when serving patients is not as expected so it must be improved.

Keywords: drug service and information, satisfaction, puskesmas.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemberian informasi obat merupakan sebuah tindakan yang dapat dilakukan oleh para tenaga kesehatan khususnya farmasi kepada pasien berkaitan dengan pelayanan resep. Pemberian informasi obat pada pasien guna mencegah timbulnya kasus *Drug Therapy Problem* yang mampu mengganggu hasil pemeriksaan yang diharapkan oleh pasien (Permenkes,2014). Pemberian informasi obat yang sesuai dengan standar meliputi kejelasan, akurat, tidak ambigu, *up to date* dan dapat diterima dengan baik oleh pasien. Pemberian informasi obat yang baik harus menyampaikan jumlah dan jenis obat, kegunaan obat, tujuan penggunaan obat, efek samping yang dimungkinkan muncul setelah meng konsumsi obat, cara menyimpan obat yang baik dan benar, serta pentingnya pasien dalam hal kepatuhan (Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian Puskesmas adalah serangkaian upaya kegiatan kesehatan yang berguna untuk peningkatan mutu suatu pelayanan kesehatan untuk masyarakat di wilayah kerjanya (Permenkes RI, 2016). Parameter yang dapat diukur pada pelayanan kefarmasian tidak bisa bila dilihat dari penilaian kepuasan pasien, jangka waktu, prosedur tetap pelayanan kefarmasian, namun mampu ditentukan dari daftar tilik pelayanan kefarmasian (Hanggara, dkk, 2017).

Pasien memiliki hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan, pelayanan meliputi pemberian informasi yang jelas dan mendetail terhadap obat yang diberikan serta cara penggunaan obat tersebut. Perbedaan sudut pandang antara tenaga kefarmasian yang memberikan informasi pelayanan kesehatan dengan pasien dapat menimbulkan pengaruh terhadap kesembuhan dan kesehatan pasien itu sendiri. Salah satu faktor yang mempengaruhi kegagalan terapi suatu penyakit adalah ketidak pahaman (*non concordance*) dan ketidak patuhan (*non compliance*) pasien. Hal tersebut umum terjadi akibat minimnya pengetahuan pasien terkait obat dan segala aspek yang menyangkut penggunaan obat tersebut. Tindakan yang perlu dilakukan adalah



pengecahan pemakaian obat yang salah (*drug misuse*), kemudian dilanjutkan dengan memberikan pemahaman kepada pasien terkait segala informasi yang dibutuhkan akan meningkatkan persentase kepatuhan serta keberhasilan terapi suatu penyakit. Oleh karena itu, maka dibutuhkan pelayanan informasi obat terhadap pasien dan keluarga sebagai upaya preventif *drug misuse*. Apoteker memegang peran penting untuk menyediakan informasi obat yang tepat berkaitan dengan terapi obat kepada pasien (Anonim 2006).

Pelayanan informasi obat yang lengkap sangat diperlukan terutama untuk pasien rawat jalan. Dalam kasus ini informasi obat yang diberikan dapat membantu dan mendukung keberhasilan terapi yang dilakukan secara mandiri. Kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan saling berkaitan baik secara medis ataupun non medis dengan berlangsungnya proses perawatan. Dengan adanya pelayanan yang baik dan kemudahan dalam pelayanan dapat berpengaruh pada hasil kepuasan pasien (Supranto 2014).

Pemaparan informasi obat yang dijelaskan pada pasien harus dilakukan sejelas mungkin, sehingga kejadian yang merugikan tidak terjadi. Tenaga teknis kefarmasian maupun seorang apoteker harus mampu berdialog sesuai dengan lawan bicaranya, menggunakan istilah umum untuk pasien dan istilah kesehatan pada tenaga medis. Selain kemampuan analisis suatu permasalahan kesehatan, farmasi dituntut untuk memiliki *skill* komunikasi yang baik juga karena hal ini merupakan ilmu dasar ketika melakukan pelayanan informasi obat yang efektif (Kurniawan & Chabib 2010).

Observasi awal yang penulis lakukan menunjukkan, bila pemberian informasi obat pada instalasi farmasi puskesmas Colomadu II Karanganyar cenderung memaparkan tentang aturan pemakaian obat saja, tidak memberikan informasi tentang efek yang merugikan yang mungkin timbul bila obat tidak dikonsumsi secara benar dan efek samping yang digunakan. Mayoritas pasien merasa sungkan dan cukup mengetahui tentang aturan pemakaian obat yang digunakannya. Hal tersebut juga mengakibatkan salah persepsi oleh bagian instalasi farmasi yang menganggap pasien hanya memerlukan berapa kali obat dikonsumsi dalam satu hari dan bagaimana penggunaannya saja, tanpa perlu

menjelaskan informasi yang detail. Menurut penelitian terdahulu Kurniawan & Chabib (2010) menyebutkan di sisi lain dari rasa malu bertanya dan merasa cukup jelas tentang pemberian informasi obat yang tidak terperinci, sesungguhnya pasien berharap kepada farmasis terkait pemberian informasi seperti efek samping yang merugikan pasien, ketika meng konsumsi obat-obatan.

Beberapa penelitian mengenai kepuasan terhadap pelayanan dan informasi obat di instalasi farmasi Puskesmas:

1. Menurut penelitian oleh Kalsum (2019).

Menunjukkan Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diPuskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi empati (66,25%), dimensi jaminan (66,25%), dimensi penampilan (57,75%), dimensi tanggapan (52,45%), dan dimensi kehandalan (52,92%) sehingga persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diPuskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai secara keseluruhan sebesar 60,39% denganklasifikasi kepuasan adalah puas.

2. Menurut penelitian oleh Yaseer (2013).

Menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan pelayanan kamar obat dipuskesmas Surabaya Utara cukup puas dengan rata-rata skor -0,29. Pelayanan kefarmasian kamar obat dipuskesmas Surabaya Utara dilakukan dengan metode observasi oleh peneliti memperoleh hasil sebesar 86,23% yang menunjukkan bahwa tingkat pelayanan kefarmasian baik. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh apoteker dipuskesmas Surabaya Utara diperoleh hasil sebesar 99,20% yang menunjukkan bahwa tingkat pelayanan kefarmasian baik. Ditinjau dari 5 dimensi kepuasan, diperoleh hasil dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) mempunyai skor terendah yaitu -0,56 dengan kecepatan pelayanan obat : Non Racikan < 20 menit, Racikan < 40 menit sebesar -0,87 yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 tentang standar pelayanan, Pemerintah wajib memberikan pelayanan yang baik, layak, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan dapat

diperoleh dari seluruh instansi kesehatan termasuk didalamnya adalah Puskesmas. Menurut Permenkes No 75 Tahun 2014 Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berorientasi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan kesehatan individu secara promotif dan preventif.

Berdasarkan uraian yang telah paparkan maka perlu dilakukan penelitian terkait pelayanan informasi obat. Adapun judul penelitian yang akan dilakukan adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Puskesmas Colomadu II Karanganyar Tahun 2021”

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan informasi obat pada 5 dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emhaty*, *tangibel*, *assurance* pada pasien rawat jalan Puskesmas Colomadu II Karanganyar Tahun 2021?
2. Bagaimana perbandingan antara harapan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dan informasi obat yang meliputi 5 dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *tangible*, *assurance* ditinjau menggunakan diagram kartesiu Puskesmas Colomadu II Karanganyar Tahun 2021?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan informasi obat pada 5 dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *tangible*, *assurance*, pada pasien rawat jalan Puskesmas Colomadu II Karanganyar Tahun 2021.
2. Untuk mengetahui apakah ada perbandingan antara harapan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dan informasi obat yang meliputi 5 dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *tangible*, *assurance* ditinjau menggunakan diagram kartesiu

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Puskesmas Colomadu II Karanganyar, dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan dan informasi obat
2. Bagi masyarakat khususnya pasien rawat jalan, hasil penelitian diharapkan dapat membantu pasien rawat jalan yang menebus resep supaya mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien.
3. Bagi peneliti, penelitian ini akan menambah wawasan pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan informasi obat di puskesmas