

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI UPTD  
PUSKESMAS X KABUPATEN KENDAL  
PERIODE JUNI 2021**



**Oleh:**

**Galih Diah Saputri  
23175362A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2021**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI UPTD  
PUSKESMAS X KABUPATEN KENDAL  
PERIODE JUNI 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 :**

**Galih Diah Saputri  
23175362A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2021**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Berjudul

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI  
UPTD PUSKESMAS X KABUPATEN KENDAL PERIODE JUNI 2021**

Oleh :  
**Galih Diah Saputri**  
**23175362A**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada tanggal : 16 Desember 2021

Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan,



Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc.





Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. apt. Lucia Vita Inandha  
Dewi, S.Si., M.Sc.

apt. Carolina Eka Waty, M.Sc.

Penguji :

1. Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si. 1. 
2. Dra. Pudiastuti RSP, M.Kes. 2. 
3. apt. Meta Kartika Untari, M.Sc. 3. 
4. Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc, 4. 

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Maka usahakanlah, kemudiaan balasan Allah adalah sempurna

(Q.S An-Najm 41)

Jika tidak sanggup menahan lelahnya belajar maka harus sanggup menahan perihnya kebodohan

(Prof. Dr. Muchalal DEA)



Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, yang tiada henti memberikan pertolongan. Atas takdir-Nya saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk mewujudkan serangkaian cita-cita saya di masa depan. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang tua saya terkasih, Bapak Cu'adi dan Ibu Juwariyah yang senantiasa mendukung dan tak pernah henti mendoakan putrinya.
2. Kakak saya Bayu Ady Syahputro, Aprillia Indah Triani dan Amas (Dian Alfat Muchammad) yang telah mengajarkan arti hidup dan memberikan kasih sayang yang besar pada saya. Terimakasih atas usaha, doa, dan dukungannya sehingga menjadikan saya manusia yang kuat.
3. Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc. dan apt. Carolina Eka Waty, M.Sc. selaku pembimbing yang senantiasa memberikan ilmu serta arahan sehingga tercapailah karya ini.
4. Sahabat- sahabat sepersokonganku Yuni, Wulan, Debi, Fera, Yuli, Nindy, Tata, Gio, Noval, Dani, dan Vitra yang selalu sabar, membersamai dikala gabut dan penatku, mengayomi dan memarahi, mendukung dan mendoakan aku sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Teman- teman Arsyla, Ana, Ayu, Afrindy, Angel, Risma, Bela yang selalu mendukung, menghibur, dan siap direpotkan.
6. Semua teman teori 5 S1 Farmasi angkatan 2017.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu – persatu. Terima kasih.
8. Almamater Universitas Setia Budi, Negara, dan Bangsa.

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Dengan ini 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 ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, 6 Desember 2021

Penulis



Galih Diah Saputri

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI UPTD PUSKESMAS X KABUPATEN KENDAL PERIODE JUNI 2021**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 pada Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita ke jalan yang benar, yaitu jalan yang diridhai Allah SWT.

Skripsi ini tidak lepas dari bantuan material maupun spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan yang tak terhingga kepada

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, M.B.A., selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Prof. Dr. apt. RA. Oetari, SU., MM., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc., selaku pembimbing utama yang telah berkenan memberikan bimbingan, pengarahan, pemecahan masalah, nasehat, dan motivasi kepada penulis selama penelitian dan penyusunan skripsi sehingga mampu selesai pada waktu yang tepat.
4. apt. Carolina Eka Waty, M.Sc., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah berkenan membimbing, memberikan petunjuk, dan pemecahan masalah dalam skripsi penulis hingga selesai penyusunan skripsi.
5. Dr. apt Rina Herowati, S.Si., M.Si., selaku pembimbing akademik di Program Studi S1 Farmasi yang selalu meluangkan waktunya dalam membimbing, menasehati, dan memotivasi penulis selama proses perkuliahan di Fakultas Farmasi Univeristas Setia Budi Surakarta.
6. Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si., apt. Dra. Pudiastuti RSP, M.Kes., dan apt. Meta Kartika Untari, M.Sc., Selaku penguji I,II, dan III yang

telah banyak menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan saran serta kritik demi kesempurnaan skripsi ini.

7. Segenap dosen, karyawan, dan staff Universitas Setia Budi Surakarta.
8. Direktur dan seluruh karyawan di UPTD Puskesmas X Kabupaten Kendal yang membantu dalam penelitian ini.
9. Bapak dan Ibu terkasih, kakak yang selalu ada dan melindungiku , serta segenap keluarga yang telah mendukung, menasehati, dan mendoakan kepada penulis.
10. Sahabat – sahabatku S1 Farmasi dan sahabat-sahabat sedari kecil yang telah memberikan bantuan, motivasi, semangat serta menemaniku dalam suka dan duka.

Seiring doa semoga semua bantuan dan amal kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan, demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan dari penulis skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu farmasi khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Surakarta, 6 Desember 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
A. Kepuasan .....	5
B. Cara Mengukur Kepuasan .....	5
1. Sistem Keluhan serta Saran .....	5
2. Survei Kepuasan Konsumen.....	5
3. <i>Ghost Shopping</i> .....	5
4. <i>Lost Customer Analysis</i> .....	6
C. Klasifikasi dan Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	6
D. Puskesmas.....	7
1. Pengertian Puskesmas .....	7
2. Tujuan dan Fungsi Puskesmas .....	7
3. Profil UPTD Puskesmas X Kabupaten Kendal.....	8
4. Visi dan Misi UPTD Puskesmas X Kabupaten Kendal .....	8
E. Instalasi Farmasi .....	8

1.	Ruang Penerimaan Resep .....	9
2.	Ruang Pelayanan Resep serta Peracikan .....	9
3.	Ruang Penyerahan Obat .....	9
4.	Ruang Konseling .....	9
5.	Ruang penyimpanan Sediaan Farmasi .....	9
6.	Ruang Arsip .....	10
F.	Pelayanan Kefarmasian .....	10
G.	Landasan Teori.....	12
H.	Kerangka Konsep.....	13
I.	Keterangan Empirik .....	14
BAB III	METODE PENELITIAN .....	15
A.	Rancangan Penelitian .....	15
B.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	15
C.	Populasi dan Sampel .....	15
1.	Populasi .....	15
2.	Sampel .....	16
2.1.	Kriteria inklusi .....	16
2.2.	Kriteria eksklusi .....	16
D.	Variabel Penelitian .....	17
1.	Identifikasi Variabel Utama.....	17
2.	Klasifikasi Variabel Utama.....	17
2.1.	Variabel Bebas. ....	17
2.2.	Variabel terikat.....	17
3.	Definisi Operasional Variabel.....	17
3.1.	<i>Tangible</i> atau bukti nyata. ....	17
3.2.	<i>Emphaty</i> (empati). ....	17
3.3.	<i>Reliability</i> (keandalan).....	17
3.4.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....	17
3.5.	<i>Assurance</i> (jaminan).....	18
E.	Alat dan Bahan.....	18
1.	Alat .....	18
2.	Bahan.....	18
F.	Jalannya Penelitian.....	18
1.	Persiapan.....	18
1.1.	Pembuatan Proposal Penelitian.....	18
1.2.	Permohonan Ijin Penelitian.....	18
1.3.	Pembuatan <i>Ethical Clearance</i> .....	18
2.	Pengumpulan Data .....	19
2.1.	Analisis Hasil. ....	19
G.	Skema Jalannya Penelitian .....	22
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	23
A.	Distribusi Pegawai Instalasi Farmasi .....	23
B.	Karakteristik Responden .....	24
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24

2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	25
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	26
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	27
C.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	27
D.	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dari Seluruh Dimensi Servqual .....	29
E.	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Berdasarkan 5 Dimensi .....	30
F.	Pengaruh Dimensi Tangible Terhadap Pelayanan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas X .....	31
G.	Pengaruh Dimensi Emphaty Terhadap Pelayanan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas X .....	35
H.	Pengaruh Dimensi Reliability Terhadap Pelayanan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas X .....	39
I.	Pengaruh Dimensi Responsiveness Terhadap Pelayanan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas X .....	42
J.	Pengaruh Dimensi Assurance Terhadap Pelayanan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas X .....	45
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	48
A.	Kesimpulan .....	48
B.	Saran .....	48
1.	Bagi Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas X Kabupaten Kendal .....	48
2.	Bagi Peneliti Selanjutnya .....	48
DAFTAR PUSTAKA	.....	48
LAMPIRAN	.....	53

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka konsep penelitian. ....	13
2. Hubungan dua variabel.....	20
3. Skema jalannya penelitian.....	22
4. Persentase tingkat kepuasan pasien. ....	30

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tingkat kepuasan pasien .....	20
2. Pengkategorian score .....	21
3. Distribusi ketenagakerjaan instalasi farmasi .....	23
4. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	24
5. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	25
6. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	26
7. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	27
8. Hasil uji validitas kuesioner .....	28
9. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	29
10. Tingkat kepuasan pasien terhadap instalasi farmasi .....	29
11. Kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi.....	31
12. Kepuasan pasien terhadap dimensi tangible.....	32
13. Interval koefisien .....	32
14. Skor tangible pertanyaan 1 .....	33
15. Skor tangible pertanyaan 2 .....	34
16. Skor tangible pertanyaan 3 .....	34
17. Kepuasan pasien terhadap dimensi emphaty.....	35
18. Skor emphaty pertanyaan 1 .....	37
19. Skor emphaty pertanyaan 2 .....	37
20. Skor emphaty pertanyaan 3 .....	38
21. Skor emphaty pertanyaan 4 .....	38
22. Kepuasan pasien terhadap dimensi reliability .....	39
23. Skor reliability pertanyaan 1 .....	41
24. Skor reliability pertanyaan 2 .....	41
25. Skor reliability pertanyaan 3 .....	42
26. Kepuasan pasien terhadap dimensi responsiveness .....	42
27. Skor responsiveness pertanyaan 1 .....	44
28. Skor responsiveness pertanyaan 2 .....	45
29. Kepuasan pasien terhadap dimensi assurance .....	45

30. Skor assurance pertanyaan 1 .....	47
31. Skor assurance pertanyaan 2 .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Pernyataan .....	54
2. Kuesioner.....	55
3. Surat Ethical Clearance dari Komisi Penelitian Kesehatan.....	57
4. Surat Permohonan Ijin Penelitian Tugas Akhir ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kendal dan Baperlitbang Kabupaten Kendal .....	58
5. Surat Rekomendasi Ijin Penelitian Dari Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Kendal .....	59
6. Surat Rekomendasi Ijin Penelitian Dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal.....	61
7. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas X Kabupaten Kendal .....	62
8. Hasil Uji Validasi dan Realibilitas.....	63
9. Hasil Analisis Statistik Data Menggunakan Uji Chi Square .....	68
10. Hasil Analisis Statistik Data Menggunakan Uji Korelasi .....	73
11. Dokumentasi Jalannya Penelitian .....	76

## DAFTAR SINGKATAN

UKM	Upaya Kesehatan Masyarakat
UPTD	Unit Pelaksana Teknis Daerah
SDM	Sumber Daya Manusia
PIO	Pelayanan Informasi Obat
TTK	Tenaga Teknis Kefarmasian
PNS	Pegawai Negeri Sipil
SP	Sangat Puas
P	Puas
CP	Cukup Puas
TP	Tidak Puas
STP	Sangat Tidak Puas



## ABSTRAK

**SAPUTRI, G D, 2021, EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI UPTD PUSKESMAS X KABUPATEN KENDAL PERIODE JUNI 2021, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA.**

Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas X Kabupaten Kendal Periode Juni 2021. Kepuasan pasien adalah rasa tercapainya harapan atau kesesuaian terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan seorang pasien. Tujuan dilakukannya penelitian tingkat kepuasan pasien adalah mengetahui terpenuhinya pelayanan secara efektif oleh tenaga kesehatan kepada pasien.

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien termasuk jenis penelitian non eksperimental, metode penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional* dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan data diperoleh dari pengisian kuisioner oleh responden. Pengolahan hasil data menggunakan uji validitas, reliabilitas, *Chi Square*, dan uji korelasi. Analisa data dilakukan berdasarkan hasil pengisian kuisioner oleh responden yang meliputi sangat tidak puas (satu), tidak puas (dua), cukup puas (tiga), puas (empat), dan sangat puas (lima). Penggunaan skala likert untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan ke-5 nilai isian kuisioner.

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan terhadap Instalasi Farmasi pada dimensi empati mendapatkan persentase kepuasan tertinggi yaitu sebesar 82,4 masuk dalam kategori sangat puas, sedangkan untuk dimensi daya tanggap, jaminan, keandalan, dan bukti nyata masuk dalam kategori puas dengan persentase masing-masing 79,9 %, 79,2 %, 82,4 %, dan 77 %. Variabel yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien adalah variabel empati.

---

**Kata kunci :** Tingkat kepuasan, rawat jalan, pelayanan kefarmasian, puskesmas X Kabupaten Kendal.

## ABSTRACT

**SAPUTRI, G D, 2021, EVALUATION OF PATIENT'S SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES IN THE UPTD PHARMACEUTICAL INSTALLATION AT PUSKESMAS PATEAN, KENDAL REGENCY JUNE 2021, PROPOSAL THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

Research on Outpatient Satisfaction Levels with Pharmaceutical Services at the Pharmacy Installation of UPTD Puskesmas X in Kendal Regency for the June 2021 period. Patient satisfaction is a sense of achievement of expectations or conformity to health services obtained by a patient. The purpose of conducting research on the level of patient satisfaction is to find out the fulfillment of services effectively by health workers to patients.

Research on the level of patient satisfaction is a non-experimental type of research, the research method used is cross-sectional with a sample of 100 respondents. Retrieval of data obtained from filling out questionnaires by respondents. Processing of data results using validity, reliability, Chi Square, and correlation tests. Data analysis was carried out based on the results of filling out questionnaires by respondents which included very dissatisfied (one), dissatisfied (two), quite satisfied (three), satisfied (four), and very satisfied (five). The use of a Likert scale to determine the level of patient satisfaction based on the 5 values in the questionnaire.

This study was conducted on 100 outpatients who met the inclusion criteria. The results showed that the level of satisfaction with Pharmaceutical Installation in the empathy dimension got the highest percentage of satisfaction, which was 82.4, which was in the very satisfied category, while for the dimensions of responsiveness, assurance, reliability, and real evidence, it was in the satisfied category with a percentage of 79.9%, 79.2%, 82.4%, and 77%. The variable that is very influential on the level of patient satisfaction is the empathy variable.

---

**Keywords:** Level of satisfaction, outpatient, pharmaceutical services, Puskesmas X Kendal Regency.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sesuai pemaparan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019, puskesmas merupakan fasilitas layanan kesehatan yang berfungsi guna melaksanakan usaha pelayanan kesehatan, baik preventif, kuratif, ataupun rehabilitatif. Puskesmas termasuk kategori dalam upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama. UKM adalah sebuah kegiatan yang diselenggarakan bertujuan guna mencapai pemeliharaan dan peningkatan kesehatan dan mengantisipasi munculnya permasalahan kesehatan dengan sasaran kelompok, masyarakat, serta keluarga (Permenkes, 2019).

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu kegiatan terstruktur yang mengantisipasi, mengidentifikasi, serta menuntaskan berbagai permasalahan obat ataupun permasalahan lainnya yang berkaitan dengan kesehatan. Berbagai tuntutan dari masyarakat serta pasien terkait penambahan kualitas layanan kefarmasian, menuntut terdapatnya perluasan pola lama memiliki orientasi pada produk ke pola baru yang memiliki orientasi kepada pasien memiliki konsep layanan kefarmasian (Permenkes, 2016).

Kepuasan pasien yakni salah satu indikator kesehatan keberhasilan di puskesmas. Upaya untuk memenuhi kepuasan pasien adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas serta memuaskan (Handayani, 2016). Kepuasan dapat didefinisikan sebagai penilaian dari seorang pasien pasca konsumsi, yang artinya sebuah produk yang ditunjuk mampu memenuhi target pasien kemudian akan memberi pengaruh pada penentuan keputusan guna kembali membeli produk yang serupa dan ditempat yang tidak berbeda (Nursalam, 2011). Produk adalah meliputi jasa, barang maupun kombinasi keduanya. Produk puskesmas merupakan jasa layanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori layanan langsung yang memiliki tanggung jawab terhadap pasien berhubungan dengan sediaan farmasi yang bertujuan guna menambah kualitas hidup pasien (Permenkes, 2014).

Kepuasan pasien adalah rasa tercapainya harapan atau kesesuaian terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan seorang pasien (Muhammad *et al.*, 2020). Tingkat kepuasan pasien pada layanan kefarmasian adalah salah satu cara yang bisa digunakan untuk melakukan pengevaluasian pada kualitas layanan di puskesmas. Evaluasi kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian adalah bagian utama yang harus dilaksanakan guna mengetahui berbagai perubahan yang ada serta mempersiapkan suatu rencana yang tersusun pada pengembangan layanan kefarmasian yang inovatif. Kecuali itu, pengevaluasian kepuasan pasien bisa dilaksanakan pula guna mengevaluasi program layanan pasien agar lebih mengoptimalkan kapasitas profesional di puskesmas (Sukamanto, 2017).

Kepuasan pasien termasuk indikator yang sangat penting dari kualitas yang nantinya akan berdampak besar pada pemenuhan kebutuhan pasien dan penyediaan layanan kesehatan yang lebih efektif. Ketidakpuasan pasien yang biasanya seringkali dikeluhkan pasien yakni ketidakpuasan pada perilaku, sikap keterlambatan pelayanan tenaga kerja, keramahan, kurangnya dalam segi komunikasi dan informasi, kebersihan serta ketertiban lingkungan (Yanti, 2013).

Terdapat sejumlah hal yang memiliki peran pada kepuasan pasien mencakup layanan tenaga kesehatan seperti perawat, apoteker, dokter, serta tenaga kesehatan yang lainnya, kenyamanan ruang berobat serta lingkungan yang disediakan puskesmas dan adanya sarana pendukung non medis serta medis. Layanan kefarmasian yang baik yakni layanan yang mengarah langsung ke proses pemakaian obat yang memberi jaminan pada keamanan terhadap pasien, kerasionalan, serta efektivitas pemakaian obat secara menerapkan fungsi serta ilmu pengetahuan pada perawatan pasien (Rusli, 2018). Beberapa tuntutan rakyat serta pasien mengenai kualitas layanan kefarmasian pada akhirnya menuntut terdapatnya perubahan pola layanan dari pola awal memiliki orientasi terhadap produk obat ke pola baru yang memiliki orientasi terhadap pasien (Bertawati, 2013).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yunari (2017), sarana prasarana pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hal ini jika tidak dimanfaatkan secara maksimal maka akan memberikan dampak

berkurangnya kepuasan pasien pada layanan kesehatan yang diberikan. Penelitian yang dilaksanakan Sulistyawati *et al* (2011), adanya pengaruh positif antara pemberian informasi obat pada kepuasan pasien ketika melakukan penebusan obat. Salah satu yang berpengaruh besar pada tingkat kepuasan pasien yaitu keramahan petugas pelayanan kesehatan. Saat melakukan pengobatan pasien akan merasakan nyaman jika saat berobat pasien dihargai dan diperhatikan oleh petugas. Tujuan pengobatan akan tercapai bila petugas memperlakukan pasien dengan baik, yang nantinya akan menjadikan seorang pasien patuh, menuruti saran serta nasehat dari petugas farmasi (Rahmawati dan Wahyuningsih, 2016).

Pelayanan kefarmasian dalam melayani obat menurut waktu tunggu yaitu untuk pelayanan resep obat racikan paling lama dua puluh lima menit (Suwaryo *et al.*, 2011), sedangkan untuk resep obat tanpa racikan memerlukan waktu paling lama lima belas menit (Harijono dan Soepangkat, 2011). Penelitian yang dilaksanakan Arimbawa (2014), yaitu kecepatan layanan mempunyai hubungan yang signifikan pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien bisa dilihat berdasar tingkat subyektif, baik kebutuhan yang diperlukan ataupun kondisi emosional, yang mana salah satu tingkat kepuasan pasien bisa dilihat dari keramahan pegawai (Curakovic *et al.*, 2011).

UPTD Puskesmas X yakni salah satu puskesmas yang terletak pada Kabupaten Kendal yang ada di Jl. Parakan - Sukorejo, Pagersari, Kec. Patean, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah yang memiliki fasilitas rawat jalan serta rawat inap. Berdasar penelitian terdahulu yang dilaksanakan Stevani *et al* (2018) diperoleh hasil dari tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kab. Barru yakni 69,93% yang menunjukkan dengan menyeluruh pasien merasakan puas pada layanan yang disediakan.

Berdasar studi literatur tersebut, peneliti berminat guna melaksanakan penelitian terkait evaluasi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas X Kabupaten Kendal. Tujuan dilakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pada puskesmas guna mendapatkan informasi terkait kepuasan yang dirasakan pasien dan berguna untuk meningkatkan mutu serta pelayanan kefarmasian.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasar latar belakang diatas, diperoleh rumusan masalah seperti dibawah:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada instalasi farmasi di UPTD Puskesmas X Kabupaten Kendal berdasarkan dimensi *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*?
2. Dimensi mana yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas X Kabupaten Kendal?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasar rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini yaitu :

1. Guna mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada instalasi farmasi di UPTD Puskesmas X Kabupaten Kendal berdasarkan dimensi *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.
2. Guna mengetahui dimensi yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas X Kabupaten Kendal.

## **D. Manfaat Penelitian**

Diharap hasil penelitian memberi manfaat untuk pihak yang berkaitan salah satunya untuk bahan saran untuk pemerintah daerah terkhusus untuk UPTD Puskesmas X Kabupaten Kendal, berhubungan dengan usaha penambahan mutu pelayanan kefarmasian rawat jalan yang diberikan.