

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS SLOGOHIMO
TAHUN 2022**



**Oleh:
Agung Setyo Nugroho
01206320A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS SLOGOHIMO
TAHUN 2022**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm.)
Program Studi S1 Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

**Oleh :
Agung Setyo Nugroho
01206320A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS SLOGOHIMO TAHUN 2022**

Oleh:

**Agung Setyo Nugroho
01206320A**

Telah disetujui oleh Pembimbing
Tanggal:

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



apt. Santi Dwi Astuti, S.Farm., M.Sc.

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS SLOGOHIMO TAHUN 2022

Oleh :
Agung Setyo Nugroho
01206320A

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

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



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

Pembimbing

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

Pembimbing Pendamping

apt. Santi Dwi Astuti,S.Farm.,M.Sc.

Penguji :

1. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc..
2. apt. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si.
3. apt. Dra. Pudiastuti RSP, M.M.
4. Dr.apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si.,M.Sc.

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, 5 Agustus 2022



Agung Setyo Nugroho

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-

Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau

berikan akhirnya Skripsi yang sederhana ini dapat terselasaikan. Shalawat dan

salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasullah Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ibu dan Bapak Remen Keluarga Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Bapak yang telah memberikan

kasih sayang, dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada

mungkin dapat kubalas hanya dengan selembur kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Bapak

bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan Bapak yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang,

selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal

yang lebih baik, Terima kasih Ibu... Terima kasih Bapak...

Istri ku tercinta dan anak-anakku tersayang, Keluarga Meriva, serta teman-teman yang telah memberikan dukungan doa, semangat, serta harapan yang besar untuk menempuh pendidikan S1 Farmasi ini.

Dosen Pembimbing

Terima kasih telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dan telah membimbing, mengarahkan dan meluangkan waktu untuk

selalu memberikan bimbingan hingga tugas akhir ini terselesaikan.

Tanpa mereka, karya ini tidak akan pernah tercipta

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Alhamdullillahirabbil'alamin

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS SLOGOHIMO TAHUN 2022

Karya ini merupakan tuntutan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta. Penyusunan Skripsi melibatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari., S.U., M.M., M.Sc selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. apt. Wiwin Herdwiani, M.Sc.selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta
4. Dr.apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si.,M.Sc. selaku pembimbing pertama yang telah membimbing dan banyak memberikan masukan serta arahan demi terselesaikannya Skripsi ini.
5. apt. Santi Dwi Astuti, M.Sc.selaku pembimbing kedua yang juga telah membimbing dan banyak memberikan masukan serta arahan demi terselesaikannya Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf S1 Farmasi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menuntut ilmu selama masa pendidikan.
7. Dinas Kesehatan Kabupaten Wonogiri, terima kasih untuk kesempatan dalam pengambilan data penelitian di UPTD PUSKESMAS SLOGOHIMO
8. Kepala dan seluruh karyawan Instalasi Farmasi UPTD PUSKESMAS SLOGOHIMO yang telah membantu dalam penelitian ini.

9. Seluruh pasien yang telah meluangkan waktu dan berkenan menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa yang selalu membantu dan memberikan dukungan selama penyusunan Skripsi sehingga dapat selesai dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan masukan dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan ini. Akhirnya atas segala bantuan dan dorongan dari semua pihak yang membantu semoga mendapat karunia Allah SWT.

Aamiin Yaa Rabbal'alam

Wasalamu'alaikum wr wb.

Surakarta, 20 Juli 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop followed by a long horizontal stroke extending to the right.

Agung Setyo N

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Puskesmas	6
1. Definisi Puskesmas	6
2. Tujuan Puskesmas	6
3. Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas.....	7
B. Pelayanan Kefarmasian.....	7
1. Definisi Pelayanan Kefarmasian	7
2. Peran Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	8
3. Pelayanan Kefarmasian yang Berkualitas	9
C. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien	9
1. Definisi Kualitas Pelayanan	9
2. Definisi Kepuasan Pasien.....	10
3. Konsep Kepuasan Pasien	11
4. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien	11
D. Landasan Teori.....	13
E. Kerangka Konsep.....	14
F. Keterangan Empirik	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15

A.	Jenis Penelitian.....	15
B.	Populasi dan Sampel.....	15
1.	Populasi	15
2.	Sampel.....	15
3.	Ukuran Sampel.....	15
4.	Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	16
C.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	17
1.	Variabel penelitian	17
2.	Definisi Operasional.....	17
D.	Alat dan Bahan Penelitian.....	18
1.	Alat Penelitian	18
2.	Bahan Penelitian.....	19
E.	Jalannya Penelitian.....	19
1.	Tahap Persiapan	19
2.	Tahap Pengumpulan Data	19
3.	Tahap Pengolahan Data.....	20
4.	Waktu dan Tempat Penelitian	20
F.	Analisis Hasil	20
1.	Uji Validitas	20
2.	Uji Reliabilitas.....	21
3.	Analisis Deskriptif.....	21
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
A.	Uji Validitas dan Reliabilitas	22
B.	Analisis Deskriptif	24
1.	Karakteristik Responden Penelitian	24
2.	Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas	26
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
	DAFTAR PUSTAKA.....	35
	LAMPIRAN	39

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Definisi Operasional.....	18
Tabel 2. Kisi-kisi kuesioner penelitian.....	18
Tabel 3. Skala pengukuran Likert 1-5	19
Tabel 4. Kriteria interpretasi skor.....	21
Tabel 5. Hasil Uji Validitas	22
Tabel 6. Uji Reliabilitas.....	24
Tabel 7. Karakteristik Responden	24

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep.....	14
Gambar 2. Tingkat Reliability Terhadap Kepuasan Responden	27
Gambar 3. Tingkat Responsiveness Terhadap Kepuasan Responden ..	28
Gambar 4. Tingkat Assurance Terhadap Kepuasan Responden.....	30
Gambar 5. Tingkat Tangible Terhadap Kepuasan Responden	31
Gambar 6. Tingkat Emphaty Terhadap Kepuasan Responden.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Lembar ethical clearance	40
Lampiran 2. Surat Ijin Dinas	40
Lampiran 3. Surat Ijin Kesbangpol.....	42
Lampiran 4. Informed Consent dan Kuesioner Penelitian	44
Lampiran 5. Keterangan Kode Pertanyaan Dalam Kuisisioner	48
Lampiran 6. Uji Validitas	52
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	57
Lampiran 8. Data Kuisisioners.....	58

DAFTAR SINGKATAN

Puskesmas	:	Pusat Kesehatan Masyarakat
SDM	:	Sumber Daya Manusia
PJP	:	Pembangunan Jangka Panjang
UKM	:	Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	:	Upaya Kesehatan Perseorangan
UPTD	:	Upaya Pelaksana Teknis Daerah

ABSTRAK

NUGROHO, A.S., 2022 ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS SLOGOHIMO TAHUN 2022, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA

Mutu pelayanan kefarmasian memegang peranan penting dalam penyelenggaraan kesehatan di Puskesmas. Tingkat kepuasan pasien yang rendah dapat dijadikan landasan untuk melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan harapan kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat sehingga terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya. Tujuan penelitian untuk mengetahui karakteristik demografis pasien kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo tahun 2022 dan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo tahun 2022

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik sampling menggunakan *purposive sampling*, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 90 pasien. Analisis data yang dilakukan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif.

Karakteristik demografis pasien kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo pada penelitian terbanyak adalah pada usia 28-38 tahun dengan mayoritas jenis kelamin perempuan dan tingkat pendidikan SMA. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo berdasarkan lima komponen atau indikator dari variabel kepuasan memperoleh hasil 85,96% dan pasien di UPTD Puskesmas Slogohimo Tahun 2022 sangat puas dengan *reliability, responsiveness, empathy, tangible, assurance* yang diberikan oleh petugas kefarmasian terhadap pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

ABSTRACT

NUGROHO, A.S., 2022 ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN UPTD PUSKESMAS SLOGOHIMO IN 2022. THESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA

The quality of pharmaceutical services plays an important role in the implementation of health at the Puskesmas. A low level of patient satisfaction can be used as a basis for evaluating to improve service quality, with the hope that the quality of services provided will increase so that the highest level of public health is realized. The purpose of the study was to determine the characteristics of pharmaceutical patients at the UPTD Puskesmas Slogohimo in 2022 and to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the UPTD Puskesmas Slogohimo in 2022.

This research is a quantitative descriptive study with a sampling technique using purposive sampling, sample in this study of 90 patients. Data analysis carried out includes validity test, reliability test, descriptive analysis.

The demographic characteristics of pharmaceutical patients at the UPTD Puskesmas Slogohimo, in the study, the most were at the age of 28-38 years with female gender and high school education level. The level of patient satisfaction with pharmaceutical services at UPTD Puskesmas Slogohimo based on five components or indicators of the satisfaction variable obtained 85,96% results and that patients at UPTD Puskesmas Slogohimo in 2022 were very satisfied with the reliability, responsiveness, empathy, tangibles, guarantees provided by pharmaceutical officers towards the patient.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Public Health Center

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesadaran yang kian tinggi pada masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan terkait kualitas pelayanan kesehatan semakin meningkat. Pelayanan kesehatan yang bermutu banyak dikaitkan dengan kemampuan pemberi layanan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan dari setiap pasien secara sempurna (Saputra & Ariani, 2019). Upaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau harus dilakukan sebaik-baiknya untuk mendukung misi pembangunan kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah (Wowor, Liando, & Rares, 2016).

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan layanan pertama dalam bidang kesehatan dasar (Iriyanti, Zulfikar, & Yusran, 2021). Peran puskesmas sebagai penyedia sarana pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan agar derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Wowor et al., 2016). Setiap puskesmas pasti memiliki masalah kesehatan yang ada dan berpotensi terjadi di wilayah kerjanya dan hal ini harus diatasi melalui peningkatan mutu. Mutu yang berkaitan dengan pelayanan akan ikut menentukan terlaksananya upaya meningkatkan status kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, puskesmas perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat (Iriyanti et al., 2021). Hal ini dikarenakan oleh tuntutan dari masyarakat terkait pelayanan kesehatan yang berkualitas semakin meningkat. Bukan hanya pelayanan yang berkaitan dengan kesembuhan penyakit, namun juga sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas, serta memadainya sarana dan prasarana yang tersedia (Efendi, Arifin, & Darmawansyah, 2013).

Upaya kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas, tidak terlepas dari peran pelayanan kefarmasian. Mutu dari pelayanan kefarmasian dilihat dari kepuasan pengguna jasa pelayanan dan penyelenggaraannya yang sinkron dengan kode etik dan standar pelayanan yang ada (Chusna, Fetriana, & Adawiyah, 2018). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat mencerminkan manajemen mutu di semua tingkat sistem perawatan kesehatan dengan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pasien terhadap

pengobatannya dan melakukan edukasi mengenai kondisi pasien atau masalah kesehatan masyarakat secara umum (Druicã et al., 2021).

Pemaparan di atas membawa pada kesimpulan bahwa tujuan utama dari peningkatan mutu pelayanan kefarmasian adalah menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tanggapan yang muncul setelah menerima pelayanan kesehatan di tempat penyedia layanan kesehatan dalam hal ini pelayanan kefarmasian. Mutu layanan dapat diukur dengan kepuasan pasien. Artinya, mutu dari pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pasien yang baik pula. Tingkat kepuasan pasien yang rendah dapat menjadi landasan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan agar dapat ditingkatkan (Yuswantina, Dyahariesti, Rahmawati, & Sukma, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Efendi, Arifin, & Darmawansyah (2013) tentang kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh kepuasan pasien menunjukkan adanya pengaruh yang kuat pada kepuasan pasien yang diberikan oleh aspek-aspek mutu pelayanan yang meliputi hubungan antar manusia, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Artinya, mengukur kepuasan pasien sama dengan mengukur mutu pelayanan yang sebelumnya telah diterima oleh pasien.

Pelayanan kesehatan berkualitas dan efektif adalah salah satu tolak ukur kepuasan dan berdampak pada minat pasien kembali ke tempat yang memberikan pelayanan yang memuaskan. Prasyarat terjadinya kepuasan pasien di fasilitas kesehatan meliputi harapan, demografi dan kepribadian pasien, serta persaingan pasar (Amrullah, Satibi, & Fudholi, 2020). Kepuasan pasien diketahui berbanding lurus dengan kualitas suatu pelayanan kesehatan. Artinya, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin baik pula kepuasan pasien (Harpiani et al., 2020).

Kepuasan dalam arti lain, diartikan sebagai kesan atau persepsi yang muncul dari kinerja dan harapan, atau dengan kata lain proses membandingkan antara harapan terkait performa layanan kesehatan dengan apa yang diterima. Adapun pengukuran tingkat kepuasan dapat menggunakan 5 indikator kepuasan pasien yaitu: (1) kenyataan (*tangibles*); (2) kehandalan (*reliability*); (3) tanggung jawab (*responsiveness*); (4) jaminan (*assurance*); dan (5) empati (*emphaty*) (Lubis, Putri, Ginting, & ., 2020).

Survei mengenai kepuasan dibutuhkan oleh Puskesmas agar mendapatkan informasi mengenai kepuasan pasien yang berkunjung ke

Puskesmas tersebut. Kepuasan setiap orang yang menerima layanan harus diukur bersamaan dengan dimensi kualitas pelayanan. Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien dapat membantu penyedia jasa mengetahui sejauh mana harapan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan telah terpenuhi (Chusna et al., 2018). Studi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas telah dilakukan di beberapa daerah di Indonesia. Penelitian Ihsan et al. (2021) mengenai evaluasi mutu pelayanan kefarmasian di seluruh puskesmas di kota Kendari menunjukkan bahwa mutu pelayanan ada dalam kategori cukup dengan tingkat kepuasan pasien 19,51%. Penelitian Chusna et al. (2018) mengenai analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya menunjukkan bahwa kepuasan pasien berada pada tingkat sangat puas. Penelitian Amrullah et al. (2020) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas terakreditasi dan tidak terakreditasi. Penelitian tersebut mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan kefarmasian pada Puskesmas yang tidak terakreditasi masih rendah dan tidak sesuai dengan harapan pasien.

Hasil studi sebelumnya menunjukkan adanya dinamika tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, studi mengenai hal ini harus terus dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, sehingga Puskesmas yang menjadi lokasi penelitian dapat menentukan langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pelayanan kefarmasian. Setiap pasien pastinya memiliki preferensi yang berbeda-beda dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima. Preferensi ini tertuang dalam harapan pasien terkait pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satunya adalah demografi pasien. Jika dilihat menurut jenis kelamin, terlihat bahwa pasien yang berkunjung di fasilitas kesehatan sebagian besarnya adalah perempuan. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan pasien (Chusna et al., 2018).

Penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Slogohimo Wonogiri terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima. Pemilihan UPTD Puskesmas Slogohimo sebagai lokasi penelitian dikarenakan belum ada penelitian yang sama dilakukan di lokasi tersebut. Penelitian ini dapat menjadi sarana evaluasi bagi Puskesmas terkait untuk

mengambil tindakan terhadap masukan yang diberikan oleh pasien guna peningkatan mutu pelayanan kefarmasian. Jumlah kunjungan pasien yang tinggi di UPTD Puskesmas Slogohimo dan belum diiringi dengan penelitian kepuasan pasien merupakan alasan utama peneliti mengambil judul penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan berdasarkan apa yang dipaparkan dalam latar belakang penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik demografis pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo tahun 2022?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui karakteristik demografis pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo tahun 2022.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo tahun 2022

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada:

1. UPTD Puskesmas Slogohimo

Data berupa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai harapan pasien yang berkunjung di UPTD Puskesmas Slogohimo selaku lokasi penelitian. Hasil analisis dapat digunakan sebaik-baiknya untuk melakukan evaluasi terkait indikator mana yang harus dipertahankan dan ditingkatkan khususnya di bagian pelayanan kefarmasian. Lebih lanjut, data yang dihasilkan melalui penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan untuk pemecahan masalah dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

2. Peneliti

Menjadi sarana bagi peneliti untuk menuangkan pengetahuan mengenai penelitian di bidang kefarmasian, menambah wawasan melalui pemecahan masalah yang dituangkan dalam rumusan masalah, dan menuangkan ide kedalam bentuk penulisan ilmiah.

3. Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat topik yang sama mengenai analisis tingkat kepuasan pasien dan pelayanan kefarmasian.