

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI UPTD  
PUSKESMAS SIDOREJO LUBUKLINGGAU**

**Skripsi Penelitian  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S-1**



**Diajukan oleh :  
AYU MEISHIA NABILA  
24185645A**

**Kepada  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2023**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI UPTD  
PUSKESMAS SIDOREJO LUBUKLINGGAU**

*SKRIPSI*

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

**Oleh :  
Ayu Meishia Nabila  
24185645A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2023**

# PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI UPTD PUSKESMAS SIDOREJO LUBUKLINGGAU

Oleh :

**Ayu Meishia Nabila**

**24185645A**

Dipertahakan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Pada tanggal : 18 Januari 2023



Mengetahui,  
Universitas Setia Budi  
Dekan,

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

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

apt. Endang Sri Rejeki, M. Si

Penguji :

1. Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc. 1. ....

2. apt. Inaratul Rizkhy Hanifah, M.Sc.

3. Lukito Minda Cahyo, S.K.G., M.P.H.

4. apt. Endang Sri Rejeki, M.Si

apt. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si

## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT. Dzat yang Maha akan Segalanya, karena telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat beserta salam selalu tersampaikan kepada Nabi dan Rasulnya Muhammad SAW. dengan do'a dan usaha akhirnya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Maka dengan penuh rasa syukur dan tulus ikhlas skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Yang terhormat dan sangat saya banggakan orang tua tercinta, ibunda Sri Drisna Dewi SKM, MPH atas pengorbanan dan tulus kasih. Semoga ibu sehat bahagia selalu.
2. Untuk adik, Muhammad Aldhigan yang senantiasa memberikan motivasi dan inspirasi kepada saya, agar selalu bersemangat dalam segala hal terutama dalam rangka penyelesaian studi ini.
3. Untuk cinta pertama saya Muhammad Al Haidar, yang senantiasa menemani dan menguatkan saya dari awal sampai akhir dalam menempuh studi ini.
4. Untuk para sahabat saya, Wilis, Rana, Kiky, Rahmah, dan Nur yang selama ini telah bersama-sama berjuang dalam suka dan duka.
5. Almamater ku tercinta Universitas Setia Budi, tempat menempuh studi dan menimba ilmu pengetahuan. Semoga menjadi perguruan tinggi yang lebih baik kedepannya.
6. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

## 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, 2 Januari 2023

Tanda tangan



Ayu Meishia Nabila

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI UPTD PUSKESMAS SIDOREJO LUBUKLINGGAU**". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh derajat Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas setia Budi.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara materi dan moril. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA. selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Prof. Dr. R.A. apt. Oetari, SU., MM., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. Dr. apt. Wiwin Herdwiani, M.Sc. selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi
4. apt. Carolina Eka Waty, M.Sc. selaku pembimbing akademik atas segala bimbingan dan pengarahannya.
5. apt. Endang Sri Rejeki, M.Si. selaku pembimbing utama yang telah bersedia memberikan banyak dukungan, fasilitas, mendampingi. membimbing, memberi semangat serta bertukar pikiran sehingga membantu terselesaikannya skripsi ini.
6. apt. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si. selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing, memberikan masukan, dan memberikan semangat yang tidak pernah lelah sehingga membantu terselesaikan skripsi ini.
7. Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc. selaku penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran serta masukkan yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini.
8. apt. Inaratul Rizkhy Hanifah, M.Sc. selaku penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran serta masukkan yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini.
9. Lukito Mindi Cahyo, S.K.G., M.P.H. selaku penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran serta masukkan yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini.

10. Seluruh dosen Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Surakarta, 18 Januari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Meishia Nabila', written in a cursive style.

Ayu Meishia  
Nabila

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSEMBAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Kegunaan Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	4
A. Kepuasan .....	4
1. Definisi.....	4
2. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Ketidakpuasan .	5
2.1 Kualitas produk atau layanan. ....	5
2.2 Harga. ....	5
2.3 Emosional.....	5
2.4 Kinerja.....	5
2.5 Estetika. ....	5
2.6 Karakteristik produk.....	5
2.7 Pelayanan.....	5
2.8 Lokasi .....	6
2.9 Fasilitas.....	6
2.10 Komunikasi. ....	6
2.11 Suasana.....	6
2.12 Desain visual. ....	6
3. Pengukuran Kepuasan pasien .....	6
3.1 Sistem keluhan dan saran. ....	6
3.2 <i>Ghost Shopping</i> .....	6
3.3 <i>Lost Customer Analysis</i> .....	6



3.4	Survei Kepuasan Konsumen. ....	7
4.	Klasifikasi dan Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan.....	7
B.	Pelayanan Kefarmasian.....	7
C.	Puskesmas .....	9
1.	Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau .....	10
2.	Tujuan dan Fungsi Puskesmas .....	11
3.	Wewenang Puskesmas .....	12
4.	Instalasi Farmasi .....	13
4.1	Ruang Penerimaan Resep.....	13
4.2	Resep Pelayanan serta Peracikan Resep.....	13
4.3	Ruang Penyerahan Obat .....	13
4.4	Ruang Konsultasi .....	13
4.5	Ruang Penyimpanan Sediaan Farmasi .....	13
4.6	Ruang Arsip.....	14
D.	Landasan Teori.....	14
E.	Kerangka Konseptual.....	15
F.	Keterangan Empiris.....	15
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
A.	Rancangan Penelitian.....	16
B.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	16
C.	Populasi dan Sampel .....	16
1.	Populasi.....	16
2.	Sampel .....	16
2.1	Kriteria inklusi.....	17
2.2	Kriteria eksklusi .....	17
D.	Variabel Penelitian.....	17
1.	Identifikasi Variabel Utama.....	17
2.	Klasifikasi Variabel Utama.....	17
2.1	Variabel bebas .....	18
2.2	Variabel terikat.....	18
3.	Definisi Operasional Variabel .....	18
E.	Alat dan Bahan.....	19
1.	Alat.....	19
2.	Bahan .....	19
F.	Jalannya Penelitian.....	19
1.	Persiapan.....	19
1.1	Pembuatan Proposal Penelitian. ....	19

1.2	Permohonan Izin Penelitian.....	19
1.3	Pembuatan <i>Ethical Clearance</i> .....	20
1.4	Meminta Izin pada Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.....	20
1.5	Menyebarkan Kuisioner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas.....	20
1.6	Menyebarkan Kuisioner untuk Penilaian Kepuasan Pasien.....	20
1.7	Pengumpulan Data .....	20
2.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	20
2.1	Uji Validitas .....	20
2.2	Uji Reliabilitas.....	20
3.	Uji Normalitas.....	21
4.	Analisis Data.....	21
4.1	Analisis tingkat kepuasan pasien.....	21
4.2	Uji Chi Square .....	21
G.	Skema Jalannya Penelitian.....	22
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
A.	Karakteristik Demografi Responden.....	23
1.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
2.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	24
3.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	25
4.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26
5.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan ..	26
B.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner .....	27
1.	Hasil Uji Validitas Kuisioner .....	27
2.	Uji Reliabilitas Kuisioner .....	27
C.	Uji Normalitas.....	28
D.	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi ..	28
1.	Tingkat kepuasan responden berdasarkan masing- masing dimensi .....	28
1.2	Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	30
1.3	Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	31

1.4	Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	32
1.5	Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	33
E.	Hubungan Karakteristik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan .....	34
1.	Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan .....	35
2.	Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan .....	35
3.	Hubungan Pendidikan Terakhir dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	36
4.	Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan .....	36
5.	Hubungan Pendapatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan .....	36
F.	Keterbatasan Penelitian.....	37
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
A.	Kesimpulan .....	38
B.	Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	.....	39
LAMPIRAN	.....	42

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1. Nilai Skala Alpha Cronbach's .....	21
2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	23
3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	24
4. Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	25
5. Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan .....	26
6. Klasifikasi Berdasarkan Pendapatan .....	26
7. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi.....	28
8. Hubungan karakteristik dengan kepuasan pasien.....	34

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Konseptual .....	15
2. Skema Penelitian .....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
1. Lembar Penjelasan Tentang Kuisoner .....	43
2. Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	44
3. Informasi Consent .....	45
4. Kuisoner Identitas Responden.....	46
5. Kuisoner Harapan dan Kenyataan .....	48
6. Hasil Validitas Kenyataan .....	50
7. Hasil Validitas Harapan.....	51
8. Hasil Uji Reliabilitas Kuisoner Harapan .....	52
9. Hasil Uji Reliabilitas Kuisoner Kenyataan.....	52
10. Hasil Uji Normalitas Kuisoner Kenyataan dan Harapan.....	52
11. Hasil Uji Chi Square Hubungan Jenis Kelamin dan Tingkat Kepuasan Pasien .....	53
12. Hasil Uji Chi Square Hubungan Usia dan Tingkat Kepuasan Pasien.....	57
13. Hasil Uji Chi Square Hubungan Pendidikan Terakhir dan Tingkat Kepuasan Pasien .....	62
14. Hasil Uji Chi Square Hubungan Pekerjaan Terakhir dan Tingkat Kepuasan Pasien .....	66
15. Hasil Uji Chi Square Hubungan Pendapatan dan Tingkat Kepuasan Pasien .....	69
16. Surat Ijin Penelitian .....	74
17. Surat Etik Penelitian .....	75
18. Surat Keterangan Penelitian .....	76
19. Dokumentasi Ruang Tunggu Obat di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo .....	77
20. Dokumentasi Pengambilan Data .....	78
21. Data Kuisoner Responden Kenyataan .....	79
22. Data Kuisoner Responden Harapan.....	83

## **DAFTAR SINGKATAN**

UKM	Upaya Kesehatan Masyarakat
UPTD	Unit Pelaksanaan Teknis Daerah
UKP	Upaya Kesehatan Perseorangan
SDM	Sumber Daya Manusia
PIO	Pelayanan Informasi Obat

## ABSTRAK

**AYU MEISHIA NABILA, 2021. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAAN DI INSTALASI FARMASI UPTD PUSKESMAS SIDOREJO LUBUKLINGGAU, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA.**

Pelayanan kefarmasian Puskesmas merupakan salah satu kegiatan yang berperan penting untuk menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Kepuasan pasien dapat dilihat dari berbagai indikator salah satunya adalah menilai tingkat kepuasan pasien, sehingga mempengaruhi kelangsungan dan efektivitas dari pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dan mengetahui hubungan antara karakteristik demografi pada tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau

Metode yang digunakan adalah deskriptif observasional prospektif. Pengambilan sampling menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan berasal dari kuisioner. Penelitian ini menggunakan lima dimensi dari *Service Quality* (Servqual) yang meliputi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kepuasan pasien dilihat dari nilai gap antara kenyataan dan harapan, sedangkan hubungan karakteristik demografi dengan kepuasan pasien dilihat dari uji *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan urutan rank adalah: 0,51 dimensi ketanggapan (*Responsiveness*); 0,22 dimensi jaminan (*Assurance*); 0,21 dimensi kehandalan (*Reliability*); 0,21 dimensi bukti fisik (*tangible*); 0,05 dimensi empati (*Emphaty*). Jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dilihat dari nilai p-value yang didapat  $<0,05$ , sedangkan pendapatan tidak memiliki hubungan dilihat dari nilai p-value yang didapat  $>0,05$ . Kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan dan jaminan dikategorikan memuaskan, sedangkan pada dimensi empati belum memuaskan.

---

**Kata kunci** : Puskesmas, Kepuasan pasien, Pelayanan Kefarmasian, Service Quality.



## ***ABSTRACT***

**AYU MEISHIA NABILA., 2021. ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICE IN THE UPTD PHARMACEUTICAL INSTALLATION AT PUSKESMAS SIDOREJO LUBUKLINGGAU. THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

Puskesmas pharmacy services are one of the activities that play an important role in supporting quality health services. Patient satisfaction can be seen from various indicators. one of which is assessing the level of patient satisfaction. thus affecting the continuity and effectiveness of the service. This study aims to describe the level of patient satisfaction and determine the relationship between sociodemography on patient satisfaction levels at Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.

The method used was a descritical crosssectional. Sampling retrieval using an purposive sampling technique. The data used came from the kuisoner. The study uses the five-dimensional service quality (servqual), which includes physical evidence, reliability, response, assurance, and empathy. The patient's satisfaction is seen from the gap between reality and expectation, while the relation of demographic characteristics to the patient's satisfaction is seen from the chi-square test.

Research shows that patients' complacency by rank is: 0.51 dimensions of responsiveness; 0.22 dimensional assurance (assurance); 0.21 dimensions of reliability; 0.21 dimensions of physical evidence (signatures); 0.05 empathic dimension. Gender, age, last education, and work relate to the patient's satisfaction from the p-value obtained  $< .05$ , while income has no relationship seen from the p-value obtained  $> 0.05$ . The patient's satisfaction in the dimension of physical evidence, reliability, response and assurance is categorized as satisfactory, whereas the dimension of empathy has yet to be satisfying.

---

***Keywords:*** *primary health care. patient satisfaction. pharmaceutical service*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Layanan kefarmasian Puskesmas adalah elemen dari aktivitas pada Puskesmas yang berkedudukan utama guna menyokong layanan kesehatan yang bermutu bagi masyarakat. Barometer Pelayanan Kefarmasian merupakan standar yang digunakan selaku acuan bagi tenaga kefarmasian pada pengelolaan pelayanan kefarmasian. Mutu pelayanan kefarmasian begitu utam guna dilaksanakan selaras bersama barometer yang ada guna mampu membagikan kepuasan kepada pasien (Kemenkes RI, 2017).

Penyelenggaraan supermasi layanan kefarmasian, termasuk pemantauan ataupun penilaian guna penjaminan keunggulan layanan kefarmasian di Puskesmas (Kemenkes RI, 2017). Pemantauan selaku memantau seluruh mekanisme yang sedang dijalankan guna manetapkan kegiatan berjalan selaras rencana. Penilaian dilaksanakan guna mengevaluasi temuan ataupun kinerja layanan kefarmasian (Kemenkes RI, 2017).

Kepuasan pasien mampu diamati dari beragam parameter yakni salah satunya adalah penilaian taraf kepuasan pasien yang memengaruhi berjalannya dan optimal layanan itu. Pasien bakal merasa puas jika kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya memenuhi ataupun melampaui harapannya serta begitu pula sebaliknya. Tidak mudah bagi pengelola kesehatan untuk memastikan kepuasan pasien. Salah satu pelayanan yang diberikan berkaitan dengan nyawa pasien, maka membutuhkan keyakinan, keakuratan dan ketelitian dari petugas ketika membagikan layanan pasien (Ingerani, 2002)

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan terdepan selalu memiliki kewajiban untuk meningkatkan mutu layanan serta keselamatan pasien, meninggikan efisiensi operasional puskesmas, serta menjaga tenaga kesehatan, masyarakat, dan lingkungan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan No 46 Tahun 2015 dimana mengharuskan puskesmas yang bermutu berada pada semua daerah Indonesia (Kemenkes RI, 2015a). Akreditasi puskesmas adalah regulasi Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2015-2019 guna meninggikan kesamaan dan mutu layanan kesehatan pada Puskesmas (Kemenkes RI, 2015b).

Akreditasi kerap dipakai selaku parameter guna meninggikan mekanisme serta hasil (O'Beirne dkk., 2013). Greenfield dan Braithwaite (2008) menemukan akreditasi pada bidang kesehatan melalui konstan mencerminkan promosi peralihan organisasi dan peningkatan penangangan pada staf lingkungan perawatan kesehatan. Terdapat 3 layanan kefarmasian yang tidak tepat yang masih menjadi masalah di banyak negara berkembang karena menyebabkan pemakaian obat yang tidak tepat, pengamatan, evaluasi serta intervensi untuk meningkatkan pemakaian secara sensibel dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab terhadap pasien dalam penyiapan produk sediaan farmasi.

Standar layanan kefarmasian di Puskesmas didasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2016 yang diatur secara khusus. Apoteker wajib memberikan pelayanan obat dan layanan klinis. Pelayanan kefarmasian meliputi perencanaan kebutuhan obat serta penyediaan kesehatan, pemesanan obat dan perbekalan, perolehan obat dan pemasokan serta retensi, penyaluran obat, pemantauan bagi pencatatan dan laporam yang nantinya bakal diarsipkan, serta dinilai. Obat dan bahan habis pakai. Layanan klinis saat ini meliputi review resep, informasi obat (PIO), konsultasi, kunjungan/pemeriksaan pasien, pengamatan terapi pengobatan (PTO), serta pemantauan efek samping obat (Menkes RI. 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). Menurut Arimbawa (2014) 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).

Kepuasan pasien adalah perasaan terpenuhinya harapan atau penghargaan terhadap pelayanan medis yang diterima pasien (Muhammad *et al.*, 2020). Kualitas pelayanan kesehatan merupakan gambaran yang menunjukkan tingkat kepuasan setiap pasien, dan prosedur harus dilakukan selaras melalui barometer dan kode etik yang sudah ditentukan. Kepuasan merupakan elemen utama dari layanan dan kepuasan pasien harus diselidiki. Pembagian layanan yang optimal adalah layanan kefarmasian yang berfokus pada mekanisme pemakaian

obat-obatan dan bermaksud guna membagikan agunan keamanan, khasiat serta rasionalitas pemakaian obat dan fungsi dalam pelayanan pasien.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau, rata-rata data kedatangan pasien rawat jalan dalam sehari adalah 60-70 pasien dan memiliki satu Apoteker. Dengan begitu, tingginya keluhan pasien perihal lambatnya layanan kepada pasien, dan kurangnya empati petugas pada pasien, elemen itu mencakup saran yang memadai yang layak. Oleh sebab itu, penulis tertarik guna melaksanakan kajian perihal gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.

### **B. Rumusan Masalah**

Berlandaskan latar belakang sebelumnya. masalah dirumuskan mencakup:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau dilihat dari dimensi Service Quality (SerQual)?
2. Apakah ada keterkaitan pada karakteristik demografi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sidorejo Kota Lubuklinggau?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berlandaskan rumusan masalah tersebut. tujuan penelitian ini yaitu:

1. Guna memahami tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.
2. Guna memahami keterkaitan pada karakteristik demografi pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Puskesmas, menjadi tahapan pertama selaku evaluasi Puskesmas Sidorejo. Lubuklinggau.
2. Bagi Instalasi Pendidikan, penelitian ini dinantikan mampu menjadi rujukan masyarakat.
3. Bagi Peneliti, informasi tambahan bagi peneliti perihal pernyataan kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian.