

**TINGKAT KEPUASAN PROGAM RUJUK BALIK (PRB) TERHADAP
LAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK GAMA
KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2022**



**Oleh :
Muhammad Ghani Haidar
(01206266A)**

**PROGRAM STUDI ALIH JENJANG S1 FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

**TINGKAT KEPUASAN PROGAM RUJUK BALIK (PRB) TERHADAP
LAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK GAMA
KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2022**

SKRIPSI

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

*Program studi S1 pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

**Oleh :
Muhammad Ghani Haidar
(01206266A)**

**PROGRAM STUDI ALIH JENJANG S1 FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul
**TINGKAT KEPUASAN PROGAM RUJUK BALIK (PRB) TERHADAP
LAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK GAMA
KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2022**

Oleh :
Muhammad Ghani Haidar
01206266A

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 8 Agustus 2022

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



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

Pembimbing Utama

Dr. apt. Tri Wijayanti, S.Farm., MPH.

Pembimbing Pendamping

apt. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si.

Penguji :

1. apt. Dwi Ningsih, M.farm
2. Lukito Mindi Cahyo, S.K.G., M.P.H.
3. apt. Nur Anggreini Dwi S., S.Farm., M.Sc.
4. Dr. apt. Tri Wijayanti, S.Farm., MPH.

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Wahai orang-orang yang beriman, mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan sholat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar”(QS. Al-Baqarah : 153)

“Attitude is more important than the past, than education, than money, than circumstances, than what people do or say. It is more important than appearance, giftedness, or skill.”

-Charles R. Swindoll-

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada :

- ❖ Allah SWT, sebagai pelindung, penuntun, tempat mengadu yang selalu mendengarkan keluh kesahku, serta memberiku petunjuk atas semua masalah.
- ❖ Bapak Joko Sulistyanto dan Ibu Sri Purwanti, kedua orang tuaku yang telah mendukung serta mendoakanku dalam setiap langkahku.
- ❖ Seluruh keluarga, saudara, dan adik-adik tercintaku yang selalu memberisemangat setiap waktu.
- ❖ Ibu Dr. apt. Tri Wijayanti, S.Farm., MPH. selaku pembimbing utama dan Bapak apt. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si dalam mengerjakan skripsi ini, yang selalu memberikan solusi atas semua hambatan-hambatan dalam mengerjakan karya ini.
- ❖ Bapak ibu dosen yang telah mencurahkan ilmunya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- ❖ Uyun Naila Kautsar, yang selalu memberi motivasi untuk selalu maju dan menjadi teman perjalananku untuk menyelesaikan karya ini.
- ❖ Sahabat, teman-teman dan semua pihak yang telah menolong dan memberisaran kepadaku dalam mengerjakan karya ini.
- ❖ Almaterku Universitas Setia Budi tercinta, yang telah menjadi wadah kudalam menimba ilmu.

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, 22 Juli 2022



Muhammad Ghani Haidar

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN PROGAM RUJUK BALIK (PRB) TERHADAP LAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK GAMA KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2022”** diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan dalam bidang farmasi sosial. Karya tulis ilmiah ditulis sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi (S.Farm).

Penulisan Skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya sehingga karya tulis ilmiah ini dapat tersusun sehingga terselesaikan.
2. Orangtuaku yang selalu memberikan dukungan moral, materiil dan takhenti-hentinya memberi semangat serta doa.
3. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Prof. Dr. R.A. Oetari SU., MM., Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
5. Dr. apt. Wiwin Herdwiani, M.Sc. selaku Ketua Jurusan S-I Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
6. Dr. apt. Tri Wijayanti, S.Farm., MPH. selaku dosen pembimbing utama dan apt. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si. selaku pembimbing pendamping yang telah banyak memberi ilmu, masukan, arahan, dan bimbingan selama penyusunan karya tulis ilmiah ini.
7. Uyun Naila Kautsar, selaku teman seperjalanan yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
8. Sahabatku, adik-adikku, dan teman-temanku yang memberikan dukungan, semangat dan doa.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebut satu per satu yang turut memberikan kelancaran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.

Dan Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan perlu pendalaman lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap gagasan pada skripsi ini bermanfaat bagi dunia Farmasi pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, 21 Juli 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters and flourishes.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
1. Bagi Peneliti.....	3
2. Bagi Institusi.....	3
3. Bagi Masyarakat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Apotek.....	4
1. Definisi apotek.....	4
2. Fungsi dan tugas Apotek	5
3. Sarana dan prasarana apotek.....	5
4. Surat izin apotek	6
5. Standar pelayanan kefarmasian	6
5.1. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.....	6
5.2. Pelayanan farmasi klinik.	7
5.3. Sumber daya kefarmasian	8
5.4. Evaluasi mutu pelayanan.....	9
6. Tujuan standar pelayan kefarmasian di apotek.....	9
7. Apoteker	9

7.1. Definisi.....	9
7.2. Kewajiban dan Tanggung Jawab Apoteker.....	10
B. Kepuasan Pasien	10
1. Definisi	10
2. Faktor-faktor kepuasan	11
2.1. <i>Tangible</i> (fasilitas).	11
2.2. <i>Emphaty</i> (Emapti).	11
2.3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan).	11
2.4. <i>Assurance</i> (keyakinan).	11
2.5. <i>Reliability</i> (kehandalan).	11
C. Obat.....	12
1. Pengertian obat	12
2. Penggolongan obat	12
3. Bentuk Sediaan Obat	15
3.1. Bentuk padat.....	15
3.2. Bentuk cair/ larutan.	15
3.3. Bentuk setengah padat.....	15
3.4. Bentuk gas.	16
D. JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)	16
1. Hasil pengelolaan dana jaminan sosial	16
2. Dana Amanah	16
3. Nirlaba	16
4. Kepersetaan bersifat wajib.....	16
5. Portabilitas.....	17
6. Keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, efisiensi, dan efektovitas.....	17
7. Kegotongroyongan	17
E. Rujukan.....	17
1. Pengertian Rujukan.....	17
2. Sistem Rujukan Medis dan Karakteristiknya	17
3. Prosedur Rujukan	18
F. PRB (Pelayanan Rujuk Balik)	19
1. Pengertian PRB (Program Rujuk Balik).....	19
2. Mekanisme Pelayanan Obat PRB.....	19
3. Ketentuan Pelayanan Obat Program Rujuk Balik	20
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	20
1. Uji Validitas.....	20
2. Uji Reliabilitas.....	21
H. Landasan Teori	22
I. Kerangka Konsep.....	24
J. Keterangan Empirik.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Rancangan Penelitian.....	25

B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
D.	Instrumen Penelitian	26
E.	Definisi Operasional	26
F.	Pengumpulan dan Analisis Data	27
	1. Pengumpulan Data.....	27
	2. Analisis Data.....	27
	2.1. <i>Scoring</i>	27
	2.2. <i>Tabulating</i>	27
	2.3. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.	28
G.	Alur Penelitian	29
H.	Pengolahan Data	30
	1. <i>Editing</i>	30
	2. <i>Coding</i>	30
	3. <i>Processing</i>	30
	4. Pemrosesan data.	30
	5. <i>Cleaning</i>	30
	6. <i>Tabulating</i>	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		31
A.	Deskripsi Karakteristik Responden	31
	1. Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
	2. Distribusi responden berdasarkan Umur	31
B.	Uji Instrumen Penelitian.....	32
	1. Uji Validitas.....	32
	2. Uji Reliabilitas.....	34
C.	Analisis Hasil Penelitian.....	35
	1. Hasil perhitungan data tingkat kepuasan pasien.....	35
	2. Dimensi Terendah.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		44
A.	Kesimpulan	44
B.	Saran	44
DAFTAR PUSTAKA.....		45
LAMPIRAN		49

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Hasil uji validitas dimensi <i>tangible</i> (Bukti fisik)	33
2. Hasil uji validitas dimensi <i>reliability</i> (Kehandalan).....	33
3. Hasil uji validitas dimensi <i>responsiveness</i> (Daya tanggap)	33
4. Hasil uji validitas dimensi <i>assurance</i> (Jaminan).....	34
5. Hasil uji validitas dimensi <i>empathy</i> (Empati)	34
6. Hasil uji reliabilitas variabel penelitian	35
7. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).	36
8. <i>Reliability</i> (Keandalan).....	37
9. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	39
10. <i>Assurance</i> (Jaminan)	40
11. <i>Emphaty</i> (Empati).....	41
12. Rekap data perhitungan Skala <i>Likert</i>	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Penandaan Obat Bebas	12
2. Penandaan Obat Bebas Terbatas	12
3. Penandaan Obat Keras dan Obat Psikotropika	14
4. Penandaan Obat Narkotika	14
5. Kerangka Konsep Penelitian	24
6. Alur Penelitian.....	29
7. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.....	31
8. Distribusi responden berdasarkan umur	32

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Informed consent	50
2. Kuisisioner penelitian.....	51
3. Hasil rekap pengisian kuisisioner.....	53
4. Hasil Validasi dan Reliability.....	58
5. Tabel perhitungan data penelitian menggunakan skala Likert	62
6. Gambar penelitian di Apotek Gama Kabupaten Boyolali	63
7. Surat Izin Pra Penelitian Apotek Gama.....	64
8. <i>Ethical Clearance</i>	65
9. Lembar Kuisisioner	66
10. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	67

INTISARI

MUH. GHANI H., 2022, TINGKAT KEPUASAN PASIEN PROGAM RUJUK BALIK (PRB) TERHADAP LAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK GAMA KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2022, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi (obat/alat kesehatan) dimaksudkan untuk tercapainya hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Dalam lingkup pelayanan kefarmasian apotek, kepuasan pasien adalah perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien peserta Program Rujuk Balik (PRB) terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Gama Kabupaten Boyolali tahun 2022 dilihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Dalam penelitian ini dilakukan metode *purposive sampling* dengan memberikan kuisioner kepada pasien PRB yang mengambil obat di Apotek Gama Kabupaten Boyolali. Data diambil dengan membagikan kuisioner kemudian dengan analisis *scoring* yang kemudian dihitung dengan menggunakan rumus.

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien peserta Program Rujuk Balik (PRB) yang dilakukan di Apotek Gama Kabupaten Boyolali menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* (Empati) mempunyai hasil tertinggi yaitu 76,93%, sedangkan dimensi yang mempunyai nilai terendah yaitu *reliability* (Kehandalan) dengan nilai 66,48%.

Kata kunci : Pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, program rujuk balik, apotek.

ABSTRACT

MUH. GHANI H., 2022, THE LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS OF THE REFERRAL PROGRAM (PRB) FOR PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE GAMA PHARMACY, BOYOLALI REGENCY IN 2022, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY OF SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pharmaceutical services are services that are responsible to patients related to pharmaceutical preparations (drugs / medical devices) intended to achieve definite results to improve the quality of life of patients. In the scope of pharmacy pharmaceutical services, patient satisfaction is a feeling of pleasure that arises in a person after receiving services received or experienced directly. The purpose of this study is to find out the patient satisfaction of participants of the Rujuk Balik Program (PRB) to pharmaceutical services at Gama Pharmacy in Boyolali Regency in 2022 viewed from tangible dimensions, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

In this study, purposive sampling method was carried out by giving questionnaires to PRB patients who took drugs at Gama Pharmacy boyolali regency. The data is taken by sharing the questionnaire then with a scoring analysis which is then calculated using the formula.

The results of a study on the level of patient satisfaction of the participants of the Referral Program (PRB) conducted at the Gama Pharmacy, Boyolali Regency, showed that the empathy dimension had the highest result, namely 76.93%, while the dimension that had the lowest value was reliability with a value of 66.48%.

Keywords : *Pharmaceutical services, patient satisfaction, referral programs, pharmacies.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang bertanggung jawab langsung kepada pasien sehubungan dengan sediaan farmasi demi mendapatkan hasil pasti dan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien yang dilakukan oleh apoteker. Untuk melakukan pekerjaan kefarmasian, standar pelayanan kefarmasian wajib diterapkan oleh seorang apoteker dengan tujuan melindungi pasien dan Masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional demi keselamatan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, serta menjamin kepastian hukum untuk tenaga kefarmasian. Apoteker juga dituntut untuk bisa memahami, mengidentifikasi, mencegah, dan mengatasi masalah yang sehubungan dengan penggunaan obat (*drug related problem*) agar dapat terdeteksi kemungkinan bila terjadi kesalahan pemberian pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanannya. Maka dari itu, seorang apoteker haruslah menerapkan standar yang telah ditetapkan dalam menjalankan praktiknya (Permenkes No 73, 2016).

Dalam lingkup pelayanan kefarmasian apotek, kepuasan pasien diartikan sebagai perasaan senang yang timbul di dalam diri seorang individu setelah pemberian pelayanan secara langsung. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menggunakan model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dimana harus dilakukan survey penilaian kepuasan pelanggan secara lengkap bagi pelayanan di bidang barang dan jasa dengan mengedepankan aspek-aspek pelayanan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan untuk menganalisis kepuasan pelanggan, yakni *tangible*, *empathy*, *assurance*, *reliability*, dan *responsiveness* (Supranto J, 2001)

Pasien adalah seorang individu yang tidak memiliki kemampuan untuk menangani suatu gejala atau peristiwa yang sehubungan dengan kesehatan, maka untuk mendapatkan penyembuhan atau konseling, dan pemulihan kepada individu tersebut perlu adanya pertolongan dari pihak kesehatan baik secara langsung ataupun tidak langsung dengan cara memberi terapi pengobatan (Kotler, 2005). Obat merupakan campuran dari beberapa bahan, dimana ini termasuk dalam produk biologi yang difungsikan untuk menganalisis keadaan patologi atau fisiologi yang bertujuan untuk menetapkan diagnosis, penyembuhan,

pencegahan, peningkatan, pemulihan kontrasepsi dan kesehatan untuk manusia (Permenkes No 73, 2016).

Praktek kefarmasian dalam lingkup pengadaan, penyimpanan, dan penyerahan obat oleh kepada pasien dilakukan di apotek. Pelayanan kefarmasian lain yang dilaksanakan adalah dengan pemberian penjelasan atau gambaran cara pemakaian obat yang biasanya diistilahkan dengan pemberian informasi obat (PIO) (Permenkes No 73, 2016). Program Rujuk Balik merupakan pemberian pelayanan kesehatan kepada penderita penyakit kronis hingga dalam kondisi stabil namun masih perlu asuhan keperawatan dalam jangka waktu yang lama dan dijalankan di fasilitas kesehatan tingkat pertama atas rujukan dari Dokter Spesialis/Sub Spesialis yang merawat. Program rujuk balik bukan sebatas pendistribusian obat kepada pasien namun termasuk juga pemberian informasi obat dan konseling (Peraturan BPJS Kesehatan No 1, 2014).

Penelitian mengenai Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang dilakukan oleh Yuniar dan Handayani (2016) menyebutkan bahwa keramahan (*empathy*) termasuk tingkat kepuasan tertinggi, sementara jaminan (*assurance*) termasuk yang terendahnya, yakni sehubungan dengan ketersediaan obat di apoteker dan obat yang ditanggung oleh BPJS. Persentase dari lima dimensi pelayanan dengan rata-rata sangat puas dan puas berturut-turut atas kepuasan pasien program pengelolaan penyakit kronis (*prolanis*) hipertensi terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Budhi Pratama Jakarta Timur ialah sebanyak 97,8% dari dimensi *reliability* (kehandalan), 97,7% *responsiveness* (ketanggapan), 97,7% *emphaty* (keramahan), 97,7% *tangible* (bukti) dan 26,1% *assurance* (jaminan) (Kartika Wahyu, 2021). Sedangkan Sheila dan Situmorang tahun 2018 dalam penelitiannya di apotek Kimia Farma Yogyakarta yang secara menyeluruh mengungkapkan bahwa pasien dengan persepsi puas atas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 21 dapat dihasilkan dengan cara menjumlah persepsi sangat puas dan puas. Apotek Gama adalah salah satu apotek di kabupaten Boyolali yang mempunyai progam rujuk balik (PRB) dan cukup banyak diikuti sertai oleh masyarakat sekitaran Kabupaten Boyolali, maka dari itu peneliti ingin mengadakan penelitian lebih mendalam dengan tujuan agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien yang mengikuti Program Rujuk Balik (PRB) terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Gama.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada masalah yang telah dipaparkan diatas dari latar belakang, dapat diketahuinya garis besar atau inti pokok masalah yang ada, yakni antara lain:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien program rujuk balik terhadap pelayanan kefarmasian di apotek GAMA Boyolali tahun 2022.
2. Faktor apa yang memiliki nilai terendah terhadap kepuasan pasien PRB di apotek GAMA Boyolali tahun 2022 dilihat dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*..

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien program rujuk balik terhadap pelayanan kefarmasian di apotek GAMA Boyolali tahun 2022.
2. Untuk mengetahui faktor yang memiliki nilai terendah terhadap kepuasan pasien PRB di apotek GAMA Boyolali tahun 2022 dilihat dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan sepanjang proses pembelajaran dan perkuliahan di jurusan S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

2. Bagi Institusi

Menjadi referensi tambahan di perpustakaan yang berguna sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut di bidang yang sama.

3. Bagi Masyarakat

Untuk menambah ilmu pengetahuan bagi Masyarakat mengenai bagaimana proses pelayanan kefarmasian yang baik terutama di apotek.