

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS
NAWANGAN PACITAN**



**Diajukan oleh :
Dwi Setiawan
01206323A**

**Kepada
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS
NAWANGAN PACITAN**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Dwi Setiawan
01206323A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS
NAWANGAN PACITAN**

Oleh :

**Dwi Setiawan
01206323A**

Telah Disetujui Oleh Pembimbing
Tanggal : 22 Juli 2022

Pembimbing Utama

A black ink signature consisting of a large loop followed by a horizontal line and some smaller scribbles.

Dwi Ningsih, S.Si.,M.Farm.,Apt

Pembimbing Pendamping

A blue ink signature with a large loop and a horizontal line, followed by a small circle and a final stroke.

Sri Rejeki Handayani, M.Farm., Apt

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS
NAWANGAN PACITAN**

Oleh :
Dwi Setiawan
01206323A

Dipertahankan di Hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada Tanggal : 2 Agustus 2022

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,

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

Pembimbing Utama



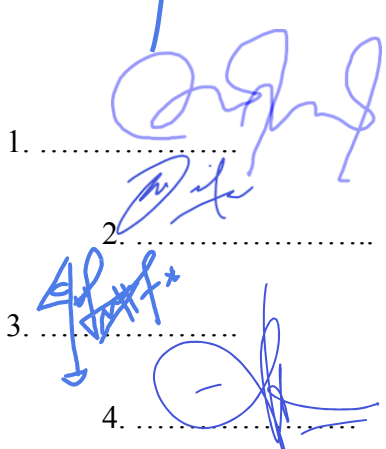
Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm., Apt

Pembimbing Pendamping



Sri Rejeki Handayani, M.Farm., Apt

Penguji :

- | | |
|---|---------|
| 1. Dr. Apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc. | 1. |
| 2. Apt. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si. | 2. |
| 3. Apt. Carolina Eka Waty, M.Sc. | 3. |
| 4. Apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm. | 4. |
- 

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



Dwi Setiawan

PERSEMBAHAN

Pertama kali ananda ucap syukur kepada Allah yang telah memberikan karunia, hidayah, nikmat sehat, nikmat kekuatan hidup...

Allah telah memberikan kecukupan ilmu, karunia, kemudahan, kasih sayang yang tak terhingga...

Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar pembawa kehidupan yang terang benderang Nabi Muhammad SAW...

Ini adalah awal perjuangan ananda mencari Ilmu yang lebih tinggi sehingga kupersembahkan Skripsi untuk keluarga yang sangat ananda sayangi untuk Bapak Sardi dan Ibukku Upik Rumini yang mulia, yang telah mengasuhku dengan buaian doa, nasehat, kasih sayang, dukungan, dan ridho yang sangat panjang sampai sekarang, semoga secarik kertas ini membuat Bapak Ibuk tersenyum dan bahagia, Kakakku Rudi Astanto dan Adikku Ari Tri Wibowo terimakasih memberiku motivasi, terimakasih doa dan semangatnya, kalian selalu ada dalam sanubariku...

Istriku Rika Yuni Ambarsari dan Anakku Khalisa Pembayun Setiawan terimakasih dukungannya...

Kakak Ipar Mbak Mardiaty dan Adikku Ipar Maghfiroatul Hasanah... Terimakasih suportnya dan terimakasih kalian telah menjadi istri yang baik bagi kakak dan adikku...

Keponakanku yang lucu-lucu Kioshi Ranu Pramudyastanto, Khanza Maudy Pramudyas, Edgar Azaura Wibowo, Keenan Reandra Wibowo Sehat selalu dan Semoga Sekolah dan cita-cita kalian melebihi Om/Pakdhe Dwi yaaa... Aamiin...

"MAN JADDA WAJADA Siapa yang bersungguh-sungguh akan berhasil..."

"MAN SHABARA ZHAFIRA Siapa yang bersabar akan beruntung..."

"MAN SARA ALA DARBI WASHALA Siapa yang berjalan di jalanNya akan sampai tujuan..."

Mantra kehidupan Inspirasi dari Buku Negri5Menara...

Teman – teman seperjuangan S1 Farmasi Transfer yang sudah ananda anggap bagian dari keluarga yaitu **Grup LOSSDOLL** seperti Pak Unggul, Mbak Evi, Mbak Vera, Mbak Arum, dan Mas Agung...

Grup BIOFAR seperti Pak Unggul, Mbak Evi, Mbak Arum dan Mas Agung... Serta **Grup SKRIPSI** yaitu Pak Unggul dan Mbak Evi... Kalian LUAR BIASAAA... Ananda tidak bisa membalas kebaikan kalian semuaaa... Hanya Allah yang bisa membalas kebaikan kalian semuaaa... Aamiin...

**"KARENA SESUNGGUHNYA SESUDAH KESULITAN ITU
ADA KEMUDAHAN" QS. AL-INSYIRAH AYAT 5-6**

" Aku mengamati semua sahabat dan tidak menemukan sahabat yang lebih baik dari menjaga lidah... Aku memikirkan tentang semua pakaian, tetapi tidak menemukan pakaian yang lebih baik daripada takwa... Aku merenungkan tentang segala jenis amal baik, namun tidak mendapatkan yang lebih baik daripada memberi nasehat yang baik... Aku mencari segala bentuk rezeki, tetapi tidak menemukan rezeki yang lebih baik daripada sabar..."

Inspirasi dari Buku Tetralogi Negeri 5 Menara karya
A.Fuadi Rahah3Warna

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 INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS NAWANGAN PACITAN

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. Apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm. selaku pembimbing pertama yang telah membimbing dan banyak memberikan masukan serta arahan demi terselesaikannya Skripsi ini.
5. Apt. Sri Rejeki Handayani, M.Farm., 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 Pacitan, terima kasih untuk kesempatan dalam pengambilan data penelitian di PUSKESMAS NAWANGAN
8. Kepala dan seluruh staf PUSKESMAS NAWANGAN 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 S1 Farmasi Transfer Angkatan Tahun 2020 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

Dwi Setiawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
1. Bagi masyarakat umum	5
2. Bagi Puskesmas Nawangan Pacitan	5
3. Bagi Peneliti.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
A. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	7
1. Pengertian	7
2. Standar Pelayanan Kefarmasian	7
3. Profil Puskesmas Nawangan, Pacitan.....	9
B. Kepuasan Pasien	11
1. Definisi Kepuasan Pasien	11
2. Pengukuran Kepuasan Pasien	11
2.1. Sistem Keluhan dan Saran.....	11
2.2. <i>Ghost Shopping (Mystery Shopping)</i>	12
2.3. <i>Lost Customer Analysis</i>	12
2.4. Survei Kepuasan Pelanggan.....	12

C.	Pelayanan Kesehatan	12
1.	Definisi Pelayanan Kesehatan	12
1.1.	Dari segi pemakai jasa pelayanan.	12
1.2.	Dari pihak penyedia jasa dalam hal ini puskesmas.....	12
2.	Kualitas Pelayanan.....	13
3.	Dimensi Kualitas Pelayanan	13
3.1.	Berwujud (<i>tangible</i>).	14
3.2.	Kehandalan (<i>reliability</i>).	14
3.3.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).	14
3.4.	Jaminan (<i>assurance</i>).	14
3.5.	Empati (<i>empathy</i>).	14
D.	Landasan Teori.....	14
E.	Kerangka Konsep.....	15
F.	Keterangan Empirik.....	15
BAB III	METODE PENELITIAN.....	16
A.	Rancangan Penelitian.....	16
B.	Tempat dan Waktu 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.	Informed consent dan kuisisioner.....	17
1.1.	<i>Informed consent</i>	17
1.2.	Kuisisioner bagian pertama.....	17
1.3.	Kuisisioner bagian kedua.	17
2.	Definisi dan operasional variabel	18
E.	Bahan Dan Alat.....	19
F.	Jalannya Penelitian.....	20
G.	Analisis Hasil.....	20
1.	Uji Validitas	20
2.	Uji Reliabilitas	21
3.	Analisis akhir tingkat kepuasan pasien.	21
4.	GAP tingkat kepuasan pasien.	22
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
A.	Diskripsi Karakteristik Responden	23
1.	Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin..	23
2.	Klasifikasi responden berdasarkan umur	23
3.	Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir	24
4.	Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan.....	25

5.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	25
B.	Hasil Analisis Data	26
1.	Uji validitas.....	26
1.1.	<i>Tangible</i> (fasilitas fisik).....	26
1.2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	27
1.3.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap).	27
1.4.	<i>Assurance</i> (jaminan).	27
1.5.	<i>Empathy</i> (empati).	28
2.	Uji Reliabilitas	28
3.	Tingkat Kepuasan Pasien.....	29
3.1.	<i>Tangible</i> (fasilitas fisik).....	29
3.2.	<i>Reliability</i> (kehandalan).	31
3.3.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap).	32
3.4.	<i>Assurance</i> (jaminan).	34
3.5.	<i>Empathy</i> (Empati).....	35
4.	Deskriptif Gap tingkat kepuasan pasien	36
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
A.	Kesimpulan	41
B.	Saran	41
	DAFTAR PUSTAKA.....	42
	LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah Penduduk Menurut Desa Di Puskesmas Nawangan Tahun 2021	10
2. Nilai Skala <i>Alpha Cronbach's</i>	21
3. Analisis akhir tingkat kepuasan pasien.....	22
4. Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan jenis kelamin	23
5. Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan umur	24
6. Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan pendidikan terakhir	24
7. Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan pendidikan terakhir	25
8. Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan frekuensi kunjungan	25
9. Hasil uji validitas kuisioner kuisioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>tangible</i> (berwujud).....	26
10. Hasil uji validitas kuisioner kuisioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>reliability</i> (kehandalan).....	27
11. Hasil uji validitas kuisioner kuisioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap)	27
12. Hasil uji validitas kuisioner kuisioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan).....	28
13. Hasil uji validitas kuisioner kuisioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>empathy</i> (empati)	28
14. Hasil uji reliabilitas kuisioner kuisiner tingkat kepuasan.....	28
15. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>tangible</i> (berwujud).....	30
16. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>reliability</i> (kehandalan).....	31
17. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap)	33

18. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan).....	34
19. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>empathy</i> (empati)	35
20. Gap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan	37
21. Gap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>reliability</i> di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan.....	38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Peta Wilayah Kerja Puskesmas Nawangan	9
2. Kerangka Konsep Penelitian	15
3. Variabel Penelitian	19
4. Jalannya Penelitian	20
5. Tingkat Kepuasan Pasien	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. <i>Informed Consent</i>	49
2. Kuisisioner Penelitian Bagian Pertama	50
3. Kuisisioner Bagian Ketiga	51
4. Surat Rekomendasi Penelitian Kesbangpol Kabupaten Pacitan....	55
5. Surat Permohonan Izin Penelitian Dinkes Kabupaten Pacitan.....	57
6. Surat Izin Penelitian Dinkes Kabupaten Pacitan	58
7. Surat Permohonan Izin Penelitian Puskesmas Nawangan Pacitan	59
8. Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>	60
9. <i>Ethical Clearance</i>	61
10. Ijin Belajar	62
11. Surat Keterangan Cek Plagiasi (Cek Turnitin)	63
12. Foto Pelayanan Kefarmasian	64
13. Foto Ruang Pelayanan Kefarmasian	65
14. Foto Ruang Tunggu Pelayanan Kefarmasian	66
15. Foto Nomer Antrian Pelayanan Kefarmasian	67
16. Surat Pernyataan Selesai Penelitian	68
17. Input Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan (Harapan)	69
18. Input Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan (Kenyataan).....	71
19. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan (Harapan).....	73
20. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan (Kenyataan)	91
21. Input Data Karakteristik Responden	109
22. Input Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan (Harapan)	115

23. Input Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan (Kenyataan).....	121
24. Hasil Analisis Data Karakteristik Responden	127
25. Hasil Analisis Data Tingkat Kepuasan Setiap Dimensi (Harapan).....	128
26. Hasil Analisis Data Tingkat Kepuasan Setiap Dimensi (Kenyataan)	130
27. Hasil Analisis Data GAP Tingkat Kepuasan.....	132

ABSTRAK

DWI SETIAWAN., 2022, ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS NAWANGAN PACITAN, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Salah satu sarana yang dapat digunakan untuk pemantauan dan evaluasi terhadap pencapaian hasil pembangunan kesehatan, termasuk kinerja dari penyelenggara pelayanan minimal dibidang kesehatan adalah Pelayanan Kesehatan Puskesmas Nawangan, Pacitan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Nawangan, Pacitan berdasarkan dimensi *Servqual*.

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif cross sectional. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling berdasarkan criteria inklusi dan eksklusi. Sumber data penelitian diambil berdasarkan kuesioner yang dibagikan pada pasien rawat jalan yang menebus obat di Puskesmas Nawangan yang berisi lima indikator yaitu kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan kenyataan (*Tangible*). Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan metode purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi pengumpulan data berupa data kuantitatif dari kuisisioner *Servqual*.

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Puskesmas Nawangan menggunakan model *Servqual* (*Service Quality*) menunjukkan hasil bahwa dimensi *tangible* berada pada kategori puas (61,44%), dimensi *reliability* berada pada kategori puas (60,97%), dimensi *responsivness* berada pada kategori puas (66,50%), dimensi *assurance* berada pada kategori puas (61,97%), dan dimensi *empaty* berada pada kategori puas (70,97%). Dimensi *reliability* (kehandalan) memiliki gap (kesenjangan) yang tertinggi jika dibandingkan dengan dimensi lainnya yaitu -6,00

Kata Kunci : Puskesmas, Pelayanan Kefarmasian, *Servqual*

ABSTRACT

DWI SETIAWAN., 2022, ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN OUTSTANDING PHARMACEUTICAL INSTALLATIONS NAWANGAN PACITAN PUSKESMAS, THESIS, FACULTY OF PHARMACEUTICAL, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

One of the facilities that can be used for monitoring and evaluating the achievement of health development outcomes, including the performance of minimum service providers in the health sector is the Health Service of the Nawangan Health Center, Pacitan. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Nawangan Health Center Pacitan, based on the Servqual dimension.

This research is a cross sectional descriptive study. Sampling was done by purposive sampling method based on inclusion and exclusion criteria. Sources of research data were taken based on questionnaires distributed to outpatients who redeemed drugs at the Nawangan Health Center which contained five indicators, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and reality. Determination of the sample in this study by purposive sampling method based on the inclusion and exclusion criteria of data collection in the form of quantitative data from the Servqual questionnaire.

From the measurement of satisfaction, the results obtained that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Nawangan Health Center using the Servqual (Service Quality) model show that the tangible dimension is in the satisfied category (61.44%), the reliability dimension is in the satisfied category (60.97%), the responsiveness dimension is in the satisfaction category. in the satisfied category (66.50%), the assurance dimension is in the satisfied category (61.97%), and the empathy dimension is in the satisfied category (70.97%). The reliability dimension has the highest gap when compared to other dimensions, which is -6.00.

Keywords: Puskesmas, Pharmaceutical Services, Servqual

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perencanaan dan pengambilan keputusan terkait program kesehatan dalam upaya mendukung ketercapaian pembangunan khususnya bidang kesehatan membutuhkan informasi dan data yang valid. Saat ini, informasi dan data semakin banyak dibutuhkan sebagai dasar untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan efektif. Hal ini perlu diperhatikan oleh pemerintah sebab masyarakat semakin kritis akan masalah terkait kesehatan khususnya terkait dengan kesehatan diri mereka.

Informasi dan data tentang kesehatan berisi tentang derajat kesehatan masyarakat, sumber daya kesehatan, upaya-upaya kesehatan, serta informasi mengenai kinerja pelayanan kesehatan di wilayah tertentu. Salah satu informasi dan data kesehatan yang dapat digunakan adalah informasi yang berasal dari pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Nawangan dimana di dalamnya terdapat laporan mengenai hasil evaluasi dan observasi akan pencapaian keberhasilan pembangunan bidang kesehatan serta kinerja Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Azwar (1996) menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang mampu memberikan rasa puas kepada penggunaanya. Kepuasan yang dirasakan disesuaikan dengan rata-rata tingkat kepuasan masyarakat dan disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Putri (2017) mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang sesuai standar dan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien merupakan dasar yang digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu dengan cara menghitung selisish antara penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan dengan harapan akan pelayanan kesehatan yang akan diperoleh (Parasuraman *et al*, 1988).

Pelayanan kesehatan yang bermutu ialah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada setiap individu meskipun kepuasan yang dirasakan tiap orang berbeda tapi secara standar tingkat kepuasan seseorang dapat tercapai apabila sudah sesuai dengan rata-rata kepuasan penduduk, prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan

SOP dan kode etik profesi. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan pasien. Tingkat kepuasan pasien juga tergantung pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu dimensi pada mutu pelayanan yang dapat menilai kepuasan pasien adalah dimensi ketanggapan. Pada dimensi ini, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sikap ramah saat memberikan pelayanan, dan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan.

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien seperti jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir yang dimiliki, profesi pekerja, pendapat, budaya, lingkungan, dan riwayat penyakit. Riwayat penyakit yang dimiliki akan berpengaruh pada kondisi kesehatan seseorang. Seseorang mengukur kepuasan yang dirasakan berdasarkan pada apa yang ia dapatkan dan pada apa yang ia ekspektasikan. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapannya, maka kepuasan pasien akan tercapai begitu pula sebaliknya. Penelitian yang dilakukan oleh Monica dan Paul (2015) menunjukkan hasil bahwa terdapat korelasi antara pelayanan kefarmasian yang diperoleh dengan tingkat kepuasan pasien. Tiapana (2009) mengungkapkan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien adalah kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan.

Salah satu pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas akan sangat berpengaruh pada kesehatan dan keselamatan pasien. Puskesmas harus mengedepankan upaya preventif dan promotif dalam setiap pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien khususnya di wilayah kerja Puskesmas. Keberadaan Puskesmas diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan harga yang lebih terjangkau.

Kesehatan didefinisikan sebagai suatu keadaan seseorang yang tidak mengalami gangguan jasmani, rohani, psikis, dan social dimana secara keseluruhan akan berdampak pada produktivitas dan kemampuan bersosialisasi. Upaya seseorang untuk mencapai kondisi yang sehat, dapat dilakukan dengan mengunjungi fasilitas pelayanan

kesehatan yang ada. Fasilitas pelayanan kesehatan seperti Puskesmas bermanfaat untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, memfasilitasi rujukan ataupun pelayanan yang menunjang kondisi kesehatan seseorang. Selain hal tersebut, fasilitas pelayanan kesehatan juga bermanfaat dalam bidang penelitian dan pendidikan guna mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama dalam bidang kesehatan (Charles J.P, 2003).

Salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh masyarakat adalah tercapainya hidup yang sehat baik jasmani dan rohani. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat harus menjaga kesehatannya melalui upaya preventif maupun kuratif. Masyarakat sebagai warga negara Indonesia memiliki hak akan penjaminan kesehatan oleh negara dimana hal ini sudah diatur dalam undang-undang dasar 1945. Setiap orang berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan demi tercapainya kesehatan yang paripurna (Fatimah, 2012).

Penelitian Sulistyawati dkk (2011) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variable pemberian informasi mengenai obat terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pasien saat mengambil obat yang diresepkan. Harijono (2011) menjelaskan bahwa kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan juga dapat dinilai dari kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Durasi waktu pelayanan kefarmasian untuk satu pasien maksimal adalah 25 menit untuk resep dengan racikan dan 15 menit untuk reseptan paracikan. Semakin cepat pelayanan diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Ketidakpuasan yang dirasakan pasien timbul akibat dari pelayanan petugas yang kurang ramah baik dari sikap maupun perilakunya, pelayanan yang terlambat dan terlalu lama, kurangnya komunikasi antara petugas dengan pasien, dan kondisi lingkungan khususnya ruang tunggu pasien yang tidak nyaman (Rengga, 2014).

Ketidakpuasan yang muncul pada pasien, akan sangat berpengaruh pada kualitas fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan menilai kualitas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang didapatkan sehingga dapat mengetahui besarnya kesenjangan yang ada (Parasuraman *et al*, 1988). Persepsi buruk pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kualitas dan

efektifitas pelayanan kesehatan karena akan berdampak pada berkurangnya kunjungan pasien ke Puskesmas. Pasien enggan kembali lagi karena merasa tidak percaya akan petugas, dimana hal ini juga akan berdampak pada citra Puskesmas.

Salah satu pelayanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas adalah pelayanan kefarmasian dimana pelayanan ini merupakan tanggung jawab seorang apoteker. Apoteker bertugas untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas agar dapat meningkatkan derajat kesehatan pasien. Upaya untuk menjamin kualitas pelayanan kefarmasian yaitu dengan cara evaluasi dan monitoring pelayanan kefarmasian yang diberikan secara berkelanjutan agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Kemenkes RI (2014) menyebutkan bahwa terdapat indikator yang dimanfaatkan untuk menilai pencapaian pelayanan yang berkualitas yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien akan suatu pelayanan. Pengukuran ini akan berpengaruh pada efektifitas dan keberlanjutan pelayanan yang tersedia. Penilaian buruk oleh pasien akan pelayanan yang diberikan akan berakibat pada menurunnya jumlah kunjungan pasien dan menurunnya tingkat kepercayaan pasien kepada petugas. Hal ini dapat berdampak pada citra dan kualitas pelayanan di Puskesmas. Kotler Philip dkk (2009) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang biasa disebut *service quality* (*servqual*) yang terdiri dari 5 dimensi meliputi *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *responsiveness* (cepat tanggap).

Penelitian yang dilakukan oleh Prihartini. dkk (2019) menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien akan pelayanan kefarmasian di Puskesmas mencapai 96,6%, sedangkan di rumah sakit mencapai 90,9%. Karakteristik pasien pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yang berusia diantara umur 49-50, dan berprofesi sebagai ibu rumah tangga. Hasil analisis perbedaan pada karakteristik jenis kelamin, umur, maupun pekerjaan menunjukkan hasil bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara karakteristik responden di Puskesmas dan rumah sakit. Berdasarkan uraian masalah yang ada, maka perlu dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan

Kefarmasian di Puskesmas Nawangan Pacitan. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai dasar dalam pembuatan kebijakan terutama terkait peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nawangan Pacitan khususnya pada pelayanan kefarmasian.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Nawangan Pacitan berdasarkan dimensi *Servqual*?
2. Dari hasil analisis kesenjangan hasil pengukuran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Nawangan Pacitan, elemen mana yang tingkat Gapnya tinggi?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Nawangan Pacitan berdasarkan dimensi *Servqual*.
2. Mengetahui tingkat kesenjangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nawangan yang nilainya masih tinggi.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi masyarakat umum

Penelitian ini diharapkan dapat membuka wawasan dan pandangan masyarakat akan haknya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas demi tercapainya derajat kesehatan yang maksimal.

2. Bagi Puskesmas Nawangan Pacitan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat kebijakan khususnya untuk Instalasi Farmasi Puskesmas Nawangan Pacitan terkait upaya peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi yang diberikan guna meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti khususnya terkait dengan masalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Nawangan Pacitan.