

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI  
FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS  
PRACIMANTORO I WONOGIRI**



**Oleh:  
Unggul Joko Mahendro  
01206319A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2022**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI  
FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS  
PRACIMANTORO I WONOGIRI**

*SKRIPSI*

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

**Oleh:  
Unggul Joko Mahendro  
01206319A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2022**

## **PENGESAHAN SKRIPSI**

Berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI  
FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS  
PRACIMANTORO I WONOGIRI**

Oleh :

**Unggul Joko Mahendro**

**01206319A**

Telah disetujui oleh Pembimbing

Tanggal : 22 Juli 2022

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



apt. Sri Rejeki Handayani, M.Farm.

## PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS PRACIMANTORO I WONOGIRI

Oleh :

**Unggul Joko Mahendro**  
**01206319A**


Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada tanggal : 02 Agustus 2022

Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan,



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

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



apt. Sri Rejeki Handayani, M.Farm.

Penguji :

1. Prof. Dr. apt. RA. Oetari, S.U., M.M., M.Sc.

1.  .....


2. apt. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si.

2.  .....

3. Lukito Mindi Cahyo, S.K.G., MPH.

3.  .....

4. apt. Dwi Ningsih, S.Si.,M.Farm.

4.  .....

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, pertolongan dan anugerah-Nya melalui orang-orang yang membimbing dan mendukung dengan luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mempersembahkan skripsi yang telah penulis susun ini kepada :

1. Orang tua tercinta, yaitu Ibu Sri Sutini dan Almarhum Bapak Sudarno yang telah memberikan kasih sayangnya, doa dan dukungan moril dan materiil yang tidak terhingga. Terkhusus untuk Almarhum Bapakku, semoga beliau bahagia di alam sana, aamiin.
2. Istriku tercinta, yaitu Beti Sulistyowati yang selalu memberikan semua dukungan dan doa.
3. Anakku tercinta Al Afaafa Makruf Mahendra yang selalu menjadi penyemangatku.
4. Keluarga besarku.

## 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, 02 Agustus 2022



*Unggul Joko Mahendro*

Unggul Joko Mahendro

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat dan keluarga beliau yang telah memberikan tauladan dalam menjalani kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta kemurahan hati dari berbagai pihak. Oleh karena itu, disamping rasa syukur yang tak terhingga atas nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, M.B.A. selaku rektor Universitas Setia Budi.
2. Prof. Dr. apt. RA. Oetari, S.U., M.M., M.Sc. selaku dekan Universitas Setia Budi.
3. apt. Dwi Ningsih, S.Si.,M.Farm. selaku dosen pembimbing 1.
4. apt. Sri Rejeki Handayani, M.Farm. selaku dosen pembimbing 2 dan dosen pembimbing akademik.
5. Seluruh staff pengajar Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
6. Kedua orang tuaku yaitu Ibu Sri Sutini dan Almarhum Bapak Sudarno.
7. Istriku Beti Sulistyowati.
8. Anakku Al Afaafa Makruf Mahendra.
9. Seluruh keluarga, teman dan sahabat, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Keluarga Merica (Vera Ardikarini, Prafangesta Andi Marta Evi, Agung Setyo Nugroho, Wahyuningrum Indah Saraswati, Dwi Setiawan)

Surakarta, 02 Agustus 2022

Penulis

Unggul Joko Mahendro

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Kegunaan Penelitian .....	3
1. Bagi Masyarakat Umum .....	3
2. Bagi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri .....	3
3. Bagi Peneliti.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>4</b>
A. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) .....	4
1. Pengertian Puskesmas.....	4
2. Standar Pelayanan Kefarmasian Puskesmas.....	4
3. Profil Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri.....	6
3.1. Gareng (Gayeng Bareng) Puskesmas Pracimantoro I .....	8



3.2.	Getuk Torobasung (Gerakan Serentak untuk Pracimantoro Bebas Pasung 2022).....	8
3.3.	Kak Dedi PTM (Kartu Deteksi Dini Penyakit Tidak Menular).....	8
3.4.	Beras Tambaksari (Berantas TBC Nganti Mari).....	8
3.5.	Cepak Roti Kacang 10 (Cegah dan Waspadai Kehamilan Risiko Tinggi dengan Antenatal Care 10T).....	8
3.6.	Jumangin (Maju Bersama Menanggulangi Stunting).....	9
B.	Kepuasan Pasien .....	9
1.	Definisi Kepuasan Pasien .....	9
2.	Pengukuran Kepuasan Pasien .....	10
2.1.	Sistem Keluhan dan Saran.....	10
2.2.	<i>Ghost Shopping (Mystery Shopping)</i> .....	10
2.3.	<i>Lost Customer Analysis</i> .....	10
2.4.	Survei Kepuasan Pelanggan.....	10
C.	Pelayanan Kesehatan .....	10
1.	Definisi Pelayanan Kesehatan .....	10
1.1.	Dari segi pemakai jasa pelayanan.....	10
1.2.	Dari pihak penyedia jasa.....	11
2.	Kualitas Pelayanan.....	11
3.	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
3.1.	Berwujud ( <i>tangible</i> ).....	12
3.2.	Kehandalan ( <i>reliability</i> ).....	12
3.3.	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	12
3.4.	Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	12
3.5.	Empati ( <i>empathy</i> ).....	12
D.	Landasan Teori.....	12
E.	Kerangka Konsep.....	15
F.	Keterangan Empiris .....	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. <i>Informed Consent</i> dan Kuesioner .....	17
	1.1. <i>Informed Consent</i> . .....	17
	1.2. Kuesioner bagian pertama. ....	17
	1.3. Kuesioner bagian kedua. ....	17
	2. Definisi dan Operasional Variabel.....	18
E.	Bahan Dan Alat.....	20
F.	Jalannya Penelitian.....	21
G.	Analisis Hasil .....	22
	1. Uji validitas.....	22
	2. Uji reliabilitas .....	22
	3. Analisis akhir tingkat kepuasan pasien .....	22
	4. Gap tingkat kepuasan pasien.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		24
A.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	24
	1. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin ..	24
	2. Klasifikasi responden berdasarkan umur .....	25
	3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	26
	4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan .....	26
	5. Klasifikasi responden berdasarkan frekuensi kunjungan.....	28
B.	Hasil Analisis Data .....	28
	1. Uji validitas.....	28
	1.1. <i>Tangible</i> (Berwujud). .....	29
	1.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	29
	1.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	29
	1.4. <i>Assurance</i> (Jaminan). ....	30
	1.5. <i>Empathy</i> (Empati).....	30
	2. Uji reliabilitas .....	31
	3. Tingkat kepuasan pasien .....	31
	3.1. <i>Tangible</i> (Berwujud). ....	31
	3.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	33
	3.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	35
	3.4. <i>Assurance</i> (Jaminan). ....	37

3.5. <i>Empathy</i> (Empati).....	39
4. Gap tingkat kepuasan pasien.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
A. Kesimpulan .....	49
B. Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN .....	58

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Kepuasan total skor jawaban responden pada masing-masing dimensi. ....	18
2. Nilai Skala <i>Alpha Cronbach's</i> .....	22
3. Analisis akhir tingkat kepuasan pasien.....	23
4. Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan jenis kelamin .....	24
5. Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan umur .....	25
6. Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan pendidikan terakhir.....	26
7. Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan pendidikan terakhir.....	27
8. Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan frekuensi kunjungan .....	28
9. Hasil uji validitas kuesioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>tangible</i> (berwujud) .....	29
10. Hasil uji validitas kuesioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>reliability</i> (kehandalan) .....	29
11. Hasil uji validitas kuesioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) .....	30
12. Hasil uji validitas kuesioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan) .....	30
13. Hasil uji validitas kuesioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>empathy</i> (empati).....	30
14. Hasil uji reliabilitas kuesioner tingkat kepuasan .....	31
15. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>tangible</i> (berwujud).....	32

16. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>reliability</i> (kehandalan).....	34
17. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) .....	36
18. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan).....	38
19. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>empathy</i> (empati) .....	39
20. Gap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Peta wilayah binaan UPT Puskesmas Pracimantoro I.....	7
2. Kerangka Konsep Penelitian kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi <i>servqual</i> .....	15
3. Jalannya Penelitian kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi <i>servqual</i> . ....	21
4. Tingkat kepuasan pasien .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. <i>Informed Consent</i> .....	59
2. Kuesioner Penelitian Bagian Pertama .....	60
3. Kuesioner Penelitian Bagian Kedua .....	61
4. Lembar Pengesahan Proposal .....	65
5. Surat Permohonan Izin Penelitian Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Wonogiri .....	66
6. Surat Izin Penelitian Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Wonogiri .....	67
7. Surat Permohonan Izin Penelitian DKK Kabupaten Wonogiri .....	69
8. Surat Izin Penelitian DKK Kabupaten Wonogiri .....	70
9. Surat Permohonan Izin Penelitian UPTD Puskesmas Pracimantoro I .....	71
10. Surat Izin Penelitian UPTD Puskesmas Pracimantoro I .....	72
11. Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i> .....	73
12. <i>Ethical Clearance</i> .....	74
13. Input Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan (Harapan) .....	75
14. Input Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan (Kenyataan) .....	77
15. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan (Harapan) .....	79
16. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan (Kenyataan) .....	97
17. Input Data Karakteristik Responden .....	110
18. Input Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan (Harapan) .....	117
19. Input Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan (Kenyataan) .....	124
20. Hasil Analisis Data Karakteristik Responden .....	131

21. Hasil Analisis Data Tingkat Kepuasan Setiap Dimensi (Harapan).....	132
22. Hasil Analisis Data Tingkat Kepuasan Setiap Dimensi (Kenyataan) .....	135
23. Hasil Analisis Data GAP Tingkat Kepuasan.....	137
24. Dokumentasi.....	138



## ABSTRAK

### UNGGUL J.M., 2022, ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS PRACIMANTORO I WONOGIRI, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri berdasarkan dimensi *servqual*, dan mengetahui hasil analisis gap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri dari lima dimensi *servqual*.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif observasional prospektif. Sampel diambil dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Sumber data penelitian berdasarkan kuesioner yang dibagikan pada pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri yang berisi lima indikator *service quality*.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model *service quality* di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri, disimpulkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model *service quality* menunjukkan hasil bahwa dimensi *tangible* sangat puas (86,62%), dimensi *reliability* sangat puas (88,53%), dimensi *responsivness* sangat puas (91,85%), dimensi *assurance* sangat puas (89,61%), dan dimensi *empathy* sangat puas (92,23%). Dari nilai Gap (kesenjangan) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sudah melebihi ekspektasi masyarakat.

---

**Kata kunci:** Puskesmas, pelayanan kefarmasian, *servqual*, kepuasan pasien

## ABSTRACT

**UNGGUL J.M., 2022, THE ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARD PHARMACEUTICAL SERVICES IN OUTSTANDING PHARMACEUTICAL INSTALLATIONS OF PUSKESMAS PRACIMANTORO I WONOGIRI, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY.**

The purpose of this study was to see the level of satisfaction of pharmaceutical services at Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri based on the servqual dimension, and to knowing the results of the gap analysis of the satisfaction level of outpatients at the Pharmacy Installation of Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri from the five dimensions of servqual.

This study is an observational prospective 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 patients who redeemed drugs at the Outpatient Pharmacy Installation of Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri which contained five indicators service quality.

The results of the study on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services using the service quality model at the Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri, it was concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services using the service quality model showed the results that the tangible dimension was very satisfied (86.62%), very satisfied reliability (88.53%), responsiveness dimension very satisfied (91.85%), assurance dimension very satisfied (89.61%), and empathy dimension very satisfied (92.23%). The value of the gap (gap) shows that the services provided by the Puskesmas have exceeded the community's expectations.

---

**Keywords:** Puskesmas, pharmaceutical services, servqual, patient satisfaction

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan kesehatan preventif maupun promotif yang bertujuan untuk meningkatkan derajat masyarakat secara optimal. Keberadaan Puskesmas diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau dalam pembiayaan. Salah satu pelayanan di Puskesmas yang berpengaruh pada peningkatan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat adalah pelayanan kefarmasian.

Kepuasan merupakan perbandingan antara apa yang menjadi ekspektasi pasien (harapan) dengan apa yang didapatkan (kenyataan). Penelitian yang dilakukan oleh Monica dan Paul (2015) membuktikan bahwa terdapat korelasi antara pelayanan kefarmasian yang diberikan dengan tingkat kepuasan pasien. Tiapana (2009) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien adalah kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan.

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 Puskesmas. 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

Penelitian Sulistyawati dkk (2011) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel 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 resep tanpa racikan.

Semakin cepat pelayanan diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

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), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *responsiveness* (cepat tanggap).

Hasil penelitian Daulay (2015) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi Puskesmas Kota Medan menunjukkan hasil terdapat 84% pasien yang menyatakan bahwa mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Penyebab ketidakpuasan ini adalah petugas farmasi yang kurang sehingga kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Terbatasnya petugas farmasi menjadikan pelayanan kefarmasian kurang memuaskan seperti tidak diinformasikannya cara penggunaan obat, kelengkapan obat seperti etiket tidak ada. Sebagai pengganti etiket, petugas hanya menuliskan dosis pemakaian dengan spidol dikemas obat tanpa ada penjelasan lebih lanjut mengenai cara minum obat.

Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri merupakan salah satu Puskesmas yang telah terakreditasi di Kabupaten Wonogiri. Akreditasi Puskesmas bertujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan kesehatan melalui pembinaan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan primer bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan harus berpusat pada keselamatan dan kebutuhan pasien, serta manajemen risiko. Pada bulan Juni 2021 Puskesmas pernah melakukan survei tingkat kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan menggunakan kuesioner. Hasil yang diperoleh ialah masih terdapat beberapa pasien yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan masih belum memuaskan. Berdasarkan hal ini, peneliti bermaksud untuk melakukan penilaian untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan

kefarmasian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. Penelitian ini diharapkan hasilnya dapat dijadikan acuan dalam membuat kebijakan bagi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri.

### **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri berdasarkan dimensi *servqual*?
2. Bagaimana hasil analisis gap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri dari lima dimensi *servqual*?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri berdasarkan dimensi *servqual*.
2. Mengetahui hasil analisis gap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri dari lima dimensi *servqual*.

### **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 Pracimantoro I Wonogiri**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat kebijakan khususnya untuk Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri 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 Pracimantoro I Wonogiri.