

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS PURWOSARI
SURAKARTAMENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**



**Diajukan oleh :
Wahyuningrum Indah Saraswati
01206321A**

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

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS PURWOSARI
SURAKARTAMENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Wahyuningrum Indah Saraswati
01206321A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
FARMASI DI PUSKESMAS PURWOSARI SURAKARTA
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

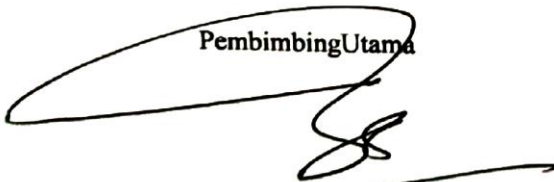
Oleh :

**Wahyuningrum Indah Saraswati
01206321A**

Telah disetujui oleh Pembimbing

Tanggal : Juli 2022

PembimbingUtama

A large, stylized black ink signature of the main supervisor, DR. apt. Samuel Budi Harsono.

DR. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si.

PembimbingPendamping

A black ink signature of the assistant supervisor, Apt. Santi Dwi Astuti.

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

PENGESAHAN SKRIPSI

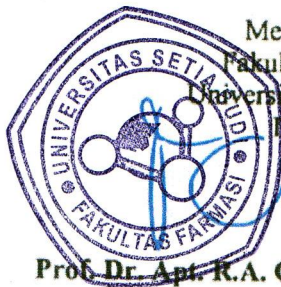
Berjudul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS PURWOSARI SURAKARTA MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

Oleh :

Wahyuningrum Indah Saraswati
01206321A

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



Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,

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

Pembimbing Utama

DR.apt.Samuel Budi Harsono,S.Farm.,M.Si.

Pembimbing Pendamping

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

Penguji :

1. Dr.apt. Jason Merari P. M.Si.,M.M.

2. apt.Drs. Partana Boedirahardja, SH.MPH

3. apt. Nur Anggraini Dwi S. S.Farm.,M.Sc.

4. Dr.apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm.,M.Si.

1.

2.

3.

4.

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa karya ini adalah karya saya sendiri, tidak ada karya yang diajukan ke Universitas untuk penelitian, dan sejauh yang saya tahu, tidak pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Disebutkan dalam naskah ini, diajukan secara tertulis dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Jika karya ini merupakan plagiarisme dari penelitian/ karya ilmiah/ risalah orang lain, saya bersedia dihukum baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Juni 2022



Wahyuningrum Indah Saraswati

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS PURWOSARI SURAKARTA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*” sebagai salah satu syarat mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. apt. R. A. Oetari, SU.,MM.,M.Sc, selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. DR. apt. Samuel Budi Harsono,S.Farm.,M.Si. selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, motivasi, nasehat dan saran kepada penulis selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
4. Apt. Santi Dwi Astuti,S.Farm.,M.Sc.selaku pembimbing pendamping yang telah mengarahkan, memberikan bimbingan, petunjuk, motivasi, nasehat dan saran kepada penulis selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Dr. Siti Wahyuningsih, M.Kes., M.H. selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Surakarta yang telah mengizinkan penelitian ini berlangsung.
6. Dr. Nur Hastuti,M.Kes. selaku Kepala Puskesmas Purwosari Surakarta yang telah mengizinkan penelitian ini berlangsung, dan memberikan support secara langsung.
7. Teman-teman Puskesmas Purwosari Surakarta yang telah membantu dalam penelitian ini.
8. Keluarga tercinta, Saudara dan Sahabat tercinta Dini, Esti yang telah memberikan semangat, dukungan materi, moral dan spiritual kepada penulis selama perkuliahan, penyusunan skripsi hingga selesai studi S1 Farmasi.

9. Teman seperjuangan di Keluarga Merica, Kak Vera, Prafangesta Andi ME, Dwi Setiawan, Agung, Mas Unggul, Mb. Suning, Mb. Titik Mardianti yang sudah memberikan semangat, dukungan doa, mendengarkan keluh kesah, dan memberi saran serta masukan untuk penulis.
10. Teman-teman Alih Jenjang S1 Farmasi angkatan 2021 di Universitas Setia Budi yang telah berjuang bersama demi gelar Sarjana.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan kelemahan. Oleh karena ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Kiranya skripsi ini memberikan manfaat yang positif untuk perkembangan Ilmu Farmasi dan almamater tercinta.

Surakarta, Juli 2022

Wahyuningrum Indah Saraswati

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
1. Bagi penulis	4
2. Bagi Puskesmas	4
3. Bagi instansi pendidikan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kepuasan.....	5
1. Metode Pengukuran Kepuasan	5
1.1. Sistem keluhan serta saran.	5
1.2. <i>Ghost Shopping</i>	5
1.3. Survei kepuasan pelanggan.	6
1.4. Analisis pelanggan yang hilang.....	6
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2.1. <i>Tangible</i> (bukti langsung).	6
2.2. <i>Reliability</i> (keandalan).	6
2.3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap).	6
2.4. <i>Assurance</i> (jaminan).....	7
2.5. <i>Empathy</i>	7

B.	<i>Servqual</i>	7
C.	GAP Analysis.....	7
D.	Puskesmas	8
1.	Puskesmas Purwosari.....	9
1.1.	Profil Puskesmas Purwosari.	9
E.	Pelayanan Farmasi	10
1.	Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	10
2.	Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	10
F.	Landasan Teori.....	11
G.	Kerangka Konsep.....	11
H.	Hipotesis	11
BAB III	METODE PENELITIAN.....	12
A.	Rancangan Penelitian.....	12
B.	Tempat serta Waktu Penelitian	12
C.	Populasi serta Sampel	12
1.	Populasi.....	12
2.	Sampel	12
2.1.	Kriteria Inklusi.	12
2.2.	Kriteria eksklusi.	12
D.	Variabel Penelitian.....	13
1.	<i>Informed consent</i> dan Kuisisioner	13
1.1.	<i>Informed consent</i>	13
1.2.	Kuisisioner bagian pertama.....	13
1.3.	Kuisisioner bagian ke dua.	13
2.	Definisi serta Operasional Variabel	13
E.	Bahan dan Alat.....	14
F.	Jalannya Penelitian.....	15
G.	Analisis Hasil	15
1.	Uji validitas.....	15
2.	Uji reliabilitas.	16
3.	Analisis akhir tingkat kepuasan pasien.	16
4.	Analisis deskriptif.	16
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
A.	Hasil Penelitian	17
B.	Diskripsi Karakteristik Responden	17
1.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	17
2.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	18
3.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	18
4.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	19

5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	20
C. Hasil Analisis Data	21
1. Uji Validitas	21
1.1. <i>Tangible</i> (Bukti fisik).	21
1.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	22
1.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).	22
1.4. <i>Assurance</i> (Jaminan).	22
1.5. <i>Empathy</i> (Kepedulian).....	23
2. Uji Reliabilitas	23
3. Tingkat Kepuasan Pasien	24
3.1. <i>Tangible</i> (Bukti fisik).	24
3.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	25
3.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).	26
3.4. <i>Assurance</i> (Jaminan).	28
3.5. <i>Empathy</i> (Kepedulian).....	29
4. Gap Tingkat Kepuasan Pasien	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	33
A. Kesimpulan	33
B. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN	39

DAFTAR TABEL

	Halaman
1 <i>Skala Likert</i>	8
2 Jumlah Penduduk Wilayah Binaan Puskesmas Purwosari berdasarkan jenis kelamin Tahun 2018	9
3 Nilai Skala <i>Alpha Cronbach's</i>	16
4 Kategorisasi Hasil Pengukuran	16
5 Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan jenis kelamin	17
6 Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan umur	18
7 Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan pendidikan terakhir.....	19
8 Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan pendidikan terakhir.....	20
9 Distribusi frekuensi responden penelitian berdasarkan frekuensi kunjungan	20
10 Hasil uji validitas kuisiner kuisiner tingkat kepuasan pada dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik)	21
11 Hasil uji validitas kuisiner kuisiner tingkat kepuasan pada dimensi <i>reliability</i> (kehandalan).....	22
12 Hasil uji validitas kuisiner kuisiner tingkat kepuasan pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap)	22
13 Hasil uji validitas kuisiner kuisiner tingkat kepuasan pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan).....	23
14 Hasil uji validitas kuisiner kuisiner tingkat kepuasan pada dimensi <i>empathy</i> (kepedulian).....	23
15 Hasil uji reliabilitas kuisiner kuisiner tingkat kepuasan.....	24
16 Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>tangible</i>	24
17 Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>reliability</i> (kehandalan).....	25

18	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap)	27
19	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan).....	28
20	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi <i>empathy</i> (kepedulian).....	29
21	Gap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Purwosari Surakarta.....	30
22	Gap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi Responsiveness di Instalasi Farmasi Puskesmas Purwosari Surakarta.....	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1 Kerangka Konsep	11
2 Jalannya Penelitian	15

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1 Kuesioner Penelitian.....	40
2 Surat Izin Penelitian	44
3 Surat Izin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon	45
4 <i>Ethical Clearance</i>	46
5 Uji Validitas Y (Harapan)	47
6 Variabel Harapan Dan Kenyataan	53
7 Tabel Data Responden.....	59

DAFTAR SINGKATAN

APD	: Alat Pelindung Diri
ESO	: Efek Samping Obat
MESO	: Monitoring Efek Samping Obat
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PMP	: Peningkatan Mutu Puskesmas
POR	: Penggunaan Obat Rasional
PTO	: Pemantauan Terapi Obat
SDM	: Sumber Daya Manusia
<i>Servqual</i>	: <i>Service Quality</i>

ABSTRAK

WAHYUNINGRUM I.S., 2022, ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS PURWOSARI SURAKARTA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kualitas layanan merupakan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dari suatu Puskesmas atau pelayanan kesehatan. Pelayanan farmasi di Puskesmas Purwosari Surakarta adalah salah satu dalam pemberi pelayanan yang perlu mendapatkan masukan sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan khususnya di bagian pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi *Servqual*. (2) Mengetahui dari lima dimensi *servqual*, manakah yang mempunyai GAP tertinggi.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan rancangan *crosssectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sistematis random sampling dengan jumlah sampel 100 responden. Pengumpulan data berupa data kuantitatif dari kuisioner *servqual*.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Purwosari Surakarta didapat persentase *tangible* (bukti fisik) sebesar 82,00% (sangat puas), *reliability* (kehandalan) sebesar 84,25% (sangat puas), *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 83,00% (sangat puas), *assurance* (jaminan) sebesar 83,33%, dan *empathy* (kepedulian) sebesar 83,50%, dan dengan tingkat kepuasan rata-rata adalah 83,22% dan termasuk dalam kategori puas.

Kata kunci: tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian, puskesmas, *servqual*

ABSTRACT

WAHYUNINGRUM I.S., 2022, ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT PUBLIC HEALTH CENTER PURWOSARI SURAKARTA USING SERVQUAL METHOD, THESIS, FACULTY OF PHARMACEUTICAL, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA

Service quality is the level of patient satisfaction with pharmaceutical services from a health center or health service. Pharmacy services at Purwosari Public Health Center Surakarta are one of the service providers who need to get input on the extent of patient satisfaction with the services provided, especially in the pharmaceutical service section. This study aims to (1) determine the level of patient satisfaction at the Pharmacy Installation of Purwosari Public Health Center Surakarta based on the Servqual dimension. (2) Knowing of the five dimensions of servqual, which one has the highest GAP.

The research method used is an analytic observational study with a cross-sectional design. Sampling was done by systematic random sampling method with a sample of 100 respondents. Collecting data in the form of quantitative data from the servqual questionnaire.

The level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Puskesmas Purwosari Surakarta obtained tangible percentage (physical evidence) of 82.00% (very satisfied), reliability (reliability) of 84.25% (very satisfied), responsiveness (responsiveness) of 83.00 % (very satisfied), assurance (guarantee) of 83.33%, and empathy (empathy) of 83.50%, and the average level of satisfaction is 83.22% and is included in the satisfied category.

Keywords: satisfaction level, pharmaceutical service, puskesmas, servqual

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun daerah. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2019). Puskesmas menjangkau seluruh lapisan masyarakat, sehingga mutu pelayanan kesehatan menjadi faktor penentu dalam upaya pemerintah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Permasalahan yang paling sering terjadi di fasilitas pelayanan kesehatan adalah terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia (SDM), waktu tunggu yang lama, sikap petugas kesehatan yang kurang baik serta penanganan pasien yang kurang baik, sehingga mengakibatkan kepercayaan staf yang buruk. Hal ini dapat mempengaruhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan masyarakat.

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung serta tanggap kepada pasien terkait penyediaan obat dengan tujuan mencapai hasil yang meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes, 2020). Kepatuhan penggunaan obat harus dipantau serta dievaluasi sesuai dengan perkembangan kriteria pengguna serta menjamin mutu pelayanan sesuai standar (Kemenkes RI, 2014). Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan adalah dengan menggunakan tingkat nilai kepuasan pasien, karena mempengaruhi kualitas pelayanan. Persepsi pasien terhadap pelayanan yang tidak baik, serta tingkat kepercayaan terhadap pelayanan kefarmasian akan menurun, sehingga mendapatkan penilaian yang kurang.

Konsep kepuasan pelayanan mencakup lima (5) dimensi kualitas, ataupun yang disebut dengan *Servqual*, yaitu bukti fisik ataupun *tangible*, kehandalan atau *reliability*, jaminan atau *assurance*,

ketanggapan atau *responsiveness* dan kepedulian atau disebut dengan *empathy* (Kotler Philip. et al, 2009).

Menurut studi tahun 2018 oleh Erna Prahandiwati di Puskesmas Pekauman Banjarmasin, bahwa pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian yang utama dalam pelayanan kesehatan karena termasuk dalam upaya kesehatan yang utama, yaitu untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit atau kuratif, serta menyembuhkan penyakit atau preventif. Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan penilain yang dapat digunakan untuk acuan bagi tenaga kefarmasian. Terpenuhinya penilaian tersebut diharapkan mampu memenuhi harapan dari pasien, yang tercatat dalam kepuasan pasien saat menerima pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin yang mendapatkan pelayanan kefarmasian secara keseluruhan memiliki rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 68,03% yang berarti pasien merasa puas pada pelayanan kefarmasian yang diberikan berdasarkan pada indikator pengukuran tingkat kepuasan pasien (Erna, 2018).

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Rizal Dwi Saputro pada tahun 2014, pelayanan kesehatan Puskesmas menjadi acuan bagi kesehatan pribadi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas apotek di Puskesmas di Kabupaten Wonosobo dengan langkah-langkah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan obat serta penggunaan obat rasional (POR), hasil penelitian menunjukkan pelayanan kefarmasian di puskesmas 6,67 % masuk kriteria kurang dan 93,33 % masuk kriteria sedang dengan indeks kepuasan pasien adalah puas sebesar 28 %, cukup puas sebesar 68 % dan kurang puas sebesar 4 %. Dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa kualitas apotek di Puskesmas di Kabupaten Wonosobo selama Juli-Desember pada tahun 2014 kurang baik, sehingga diharapkan pihak Puskesmas menambah apoteker, membuat formularium Puskesmas. serta dukungan serta edukasi bagi dokter serta pasien (Rizal, 2014).

Puskesmas Purwosari Surakarta merupakan puskesmas yang telah terakreditasi sejak tahun 2017. Tujuan diberlakukannya akreditasi puskesmas salah satunya adalah untuk membina puskesmas dan fasilitas pelayanan kesehatan primer dalam upaya untuk berkelanjutan dan konsisten dalam memperbaiki sistem mutu pelayanan dan kinerja yang diutamakan pada kebutuhan masyarakat, keselamatan, dan

manajemen risiko. Pelayanan kesehatan primer yang dimaksud ialah meliputi upaya peningkatan, pencegahan, pengobatan, maupun pemulihan. Akreditasi puskesmas berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan. Seperti yang disebutkan dalam beberapa kriteria standar penilaian akreditasi puskesmas salah satunya yaitu pada bagian Peningkatan Mutu Puskesmas (PMP) dimana perbaikan mutu dan kinerja Puskesmas konsisten dengan tata nilai, visi, misi dan tujuan Puskesmas, dipahami dan dilaksanakan oleh Pimpinan Puskesmas, seluruh Penanggungjawab Upaya Puskesmas dan Pelaksana. Melalui akreditasi inilah diharapkan manajemen Puskesmas dapat menerapkan Prosedur Standar yang baik, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas yang diberikan oleh Puskesmas tentunya akan menimbulkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya. Pada bulan September 2021 di Puskesmas Purwosari, pada semua unit pelayanan diberikan media elektronik berupa aplikasi kepuasan pasien, yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien, dari hasil penilaian dari aplikasi tersebut didapatkan hasil bahwa masih terdapat penilaian yang memberikan masukan tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian, sehingga berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Purwosari Surakarta. Penting dilakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan kefarmasian dari puskesmas Purwosari sehingga dapat diketahui dimanakah faktor pasien merasakan ketidakpuasan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian berdasarkan 5 dimensi (bukti fisik ataupun *tangible*, kehandalan atau *reliability*, jaminan atau *assurance*, ketanggapan atau *responsiveness* dan kepedulian atau disebut dengan *empathy*), yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi *Servqual*?
2. Dari lima dimensi *servqual*, dimensi manakah yang memiliki GAP (kesenjangan) paling tinggi?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi *Servqual*.
2. Mengetahui dari lima dimensi *servqual*, dimensi manakah yang memiliki GAP (kesenjangan) paling tinggi.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis

Untuk menambah pemahaman serta pengetahuan penulis tentang penilaian mutu pelayanan medis di Puskesmas Purwosari Surakarta.

2. Bagi Puskesmas

Dapat dijadikan sebagai saran ataupun gagasan serta alat analisis bagi manajemen Puskesmas Proswari Surakarta untuk meningkatkan pelayanan kesehatan serta obat-obatan guna meningkatkan mutu pelayanan serta harapan pasien.

3. Bagi instansi pendidikan

Temuan penelitian ini harus menjadi bahan kajian penelitian serta bahan referensi untuk penelitian selanjutnya sebagai pelayanan yang baik dengan banyak penelitian.