

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN BIDANG KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIBELA
SURAKARTA PERIODE MARET TAHUN 2022**



**Oleh :
Mahfudh Fauzi Syihabudin Zainul Arifin
24185611A**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Berjudul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN BIDANG KEFARMASIAN DI INSTALASI PUSKESMAS SIBELA PERIODE MARET TAHUN 2022

Oleh :

**Mahfudh Fauzi Syihabudin Zainul Arifin
24185611A**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 10 Januari 2023

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



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

Pembimbing Utama

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

Pembimbing Pendamping

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

Penguji :

1. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc.
2. Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc.
3. apt. Jumilah Sarimanah, M.Si.
4. Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobil'aalamin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala karunia nya, Rahmat Hidayat sehingga saya bisa menyelesaikan karya Skripsi ini. Nikmat dan kasih sayang mu yang telah memberikan kekuatan, kesabaran serta kemudahan. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan bagi umat manusia.

Saya bersyukur dan berterimakasih kepada orang-orang yang selalu yang telah membantu, mendoakan dan mendukung saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kepada keluarga saya, khususnya papa dan ibu yang selalu memberikan doa serta kasih sayang yang tulus serta mendukung dalam keadaan apapun, serta selalu memberikan semangat kepada saya untuk terus melangkah dan jangan mudah putus asa, tidak lupa kepada adik saya yang paling saya sayangi yang selalu memberikan semangat.

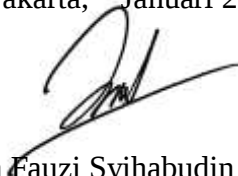
Kepada Rahmah Nurfauziah yang selalu mendukung, menemani dan selalu membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya, serta selalu menjadi *support system* untuk saya.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kersarjanaan 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 dala daftar Pustaka.

Apabila skripsi ini terdapat jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi oran lain, makan saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Januari 2022



Mahfudh Fauzi Syihabudin Zainul Arifin

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Segala puji kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN BIDANG KEFARMASIAN DI INSTALASI PUSKESMAS SIBELA”** skripsi ini disusun sebagai proses pembelajaran serta guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan jenjang ~~ector~~ kan sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi, Surakarta.

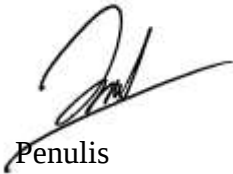
Skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, saran serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan anugerah serta nikmat-Nya.
2. Dr. Djoni Taringan, MBA. selaku ~~ector~~ Universitas Setia Budi.
3. Prof. Dr. apt R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
4. Ibu Dr. Ana Indrayati, M.Si. selaku pembimbing akademik beserta seluruh staf pengajar Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah membimbing, mendidik, serta memberikan ilmunya.
5. Dr. Apt. Wiwin Herdwiani, M.Sc, selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
6. Bapak Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm.,M.Si. dan Bapak Lukito Mindi Cahyo, S.K.G., M.P.H. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta nasehat dalam penyusunan skripsi ini.
7. Saya persembahkan kepada kedua orang tua saya Papa Moh. Abror dan Ibu Suyamti tercinta atas do'a nya serta dukungan dan kasih saying yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan serta kemampuasn yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun serta

memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pertimbangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang farmasi.
Wabillahitaufik Walhidayah Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Surakarta, Januari 2023



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Perumusan Masalah.....	3
C.Tujuan Penelitian.....	4
D.Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A.Pengertian Puskesmas.....	5
B.Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	6
C.Kepuasan Pasien	10
D.Landasan Teori	13
E. Keterangan Empirik.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
A.Rancangan Penelitian	15
B.Tempat dan Waktu Penelitian.....	15
C.Populasi dan Sampel.....	15
D.Variabel Penelitian	16
E. Definisi Operasional	16
F. Alat dan Bahan	17
G.Kerangka Konsep Penelitian	18
Kerangka konsep penelitian seperti terlihat pada gambar. 1 :	18
H.Jalannya Penelitian	18
I. Analisis Data.....	19
J. Skema Jalannya Penelitian	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	21
A.Gambaran Umum Pelaksanaan Penelitian	21
B.Data Karakteristik Responden	21
C.Uji Validitas dan Reliabilitas.....	23

D.Analisis Univariat	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	32
A.Kesimpulan.....	32
B.Saran	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konsep Penelitian.....	18
2. Skema Jalannya Penelitian	20

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. <i>Scoring</i>	19
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	22
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	22
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	23
6. Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	24
7. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	24
8. Nilai Tingkat Kenyataan dan Harapan Pasien di Puskesmas Sibela terhadap Dimensi Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	25
9. Nilai Tingkat Kenyataan dan Harapan Pasien di Puskesmas Sibela terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	26
10. Nilai Tingkat Kenyataan dan Harapan Pasien di Puskesmas Sibela terhadap Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	27
11. Nilai Tingkat Kenyataan dan Harapan Pasien di Puskesmas Sibela terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	29
12. Nilai Tingkat Kenyataan dan Harapan Pasien di Puskesmas Sibela terhadap Dimensi Kepedulian (<i>Emphaty</i>).....	30
13. Analisis Gap kenyataan dan harapan.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Pengajuan <i>Etichal Clearance</i>	38
2. Surat Izin Penelitian.....	39
3. Surat <i>Etichal Clearance</i>	40
4. Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan.....	41
5. Kuisisioner Penelitian	42
6. Hasil Pengisian Kuisisioner	47
7. Foto Responden	51
8. Rekap Tingkat Kenyataan	52
9. Rekap Tingkat Harapan.....	56
10. Uji Univariat Kenyataan	60
11. Uji Univariat Harapan	64

DAFTAR SINGKATAN

DEPKES	Departemen Kesehatan
KEMENKES	Kementrian Kesehatan
MENKES RI	Mentri Kesehatan Republik Indonesia
MENKES	Mentri Kesehatan
MESO	Monitoring Efek Samping Obat
PIO	Pelayanan Informasi Obat
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
SPO	Standar Prosedur Operasional
SPSS	<i>Statistical Product and Service Solution</i>
THT	Telinga Hidung Tenggorokan
UKM	Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	Upaya Kesehatan Perseorangan

ABSTRAK

ARIFIN M.F.S.Z, 2022, ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN BIDANG KEFARMASIAN DI INSTALASI PUSKESMAS SIBELA PERIODE MARET TAHUN 2022, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA. Dibimbing oleh Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si. dan Lukito Mindi Cahyo, S.K.G., M.P.H.

Kepuasan pasien merupakan perasaan individu yang dirasakan setelah individu tersebut membandingkan antara kualitas yang diberikan oleh jasa pelayanan dengan yang didapatkan serta jasa pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan serta diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibela dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan dimensi dengan tingkat kepuasan paling tinggi terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi Puskesmas Sibela.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan rancangan *cross-sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Data yang diperoleh dihitung menggunakan metode *servqual*. Penelitian ini dilaksanakan melalui penyebaran kuisioner yang berisi lima indikator yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan, (*assurance*), empati, (*emphaty*), dan kenyataan (*tangible*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian mendapatkan nilai gap yaitu dimensi ketanggapan, jaminan, kepedulian mendapatkan nilai gap (0,63), (0,29), (0,73) dinyatakan puas, dimensi sarana fisik dan dimensi kehandalan mendapatkan gap (-0,74) dan (-0,7) dinyatakan tidak puas. Nilai gap yang didapatkan pada pelayanan kefarmasian dari kelima dimensi tersebut sebesar (0,21) dinyatakan puas.

Kata kunci : tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian, Puskesmas Sibela

ABSTRACT

ARIFIN M.F.S.Z, 2022, ANALYSIS OF OUTPATIENT SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN SIBELA COMMUNITY HEALTH INSTALLATION IN MARCH 2022 PERIOD, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA. Supervised by Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Sc. and Lukito Mindi Cahyo, S.K.G., M.P.H.

Patient satisfaction is an individual feeling that is felt after the individual compares the quality provided by the service with what is obtained and the services desired, needed and expected. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Sibela Health Center and to determine the level of patient satisfaction and the dimensions with the highest level of satisfaction with pharmaceutical services at the Sibela Health Center installation.

The type of research is used an observational study with a cross-sectional design. Sampling was carried out by accidental sampling method with a total sample of 100 respondents. The data obtained was calculated using the servqual method. This research was carried out by distributing questionnaires containing five indicators, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

The results of this study indicate that patient satisfaction with pharmaceutical services gets gap scores, namely dimensions of responsiveness, assurance, emphaty get gap values (0.63), (0.29), (0.73) are declared satisfied, dimensions of physical facilities and reliability dimensions get gaps (-0.74) and (-0.7) were declared dissatisfied. The gap value obtained in pharmaceutical services from the five dimensions of (0.21) is stated meant satisfied.

Keywords: level of satisfaction, pharmacy services, Sibela Health Center

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pasien yaitu suatu perasaan pasien yang timbul setelah mendapatkan pelayanan kesehatan, kemudian pasien membandingkan pelayanan kesehatan yang diperoleh dari instalasi lainnya. Kepuasan dari pasien dapat dilihat dari berbagai macam indikator salah satunya indikator tingkat kepuasan pasien. Pasien dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan tersebut apabila pelayanan yang diberikan sama atau bahkan melampaui harapan yang diinginkan oleh pasien. Menciptakan kepuasan dari pasien tidaklah mudah terutama pada pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh tenaga kesehatan seperti ketelitian dalam melayani pasien, kesiapan dalam melayani pasien, dikarenakan semua itu menyangkut kesehatan bahkan kehidupan dari pasien (Ingerani, 2002).

Pelayanan kesehatan mempunyai bagian penting yaitu kepuasan, sebab kepuasan merupakan hal yang tidak dapat terpisahkan dalam nilai kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu indikator dari penilaian dalam menentukan tingkat pelayanan kesehatan yaitu kepuasan dari pasien. Menurut *Parasuraman, Zeithmal* dan *Berry* dengan menggunakan metode *ServQual* yang memiliki lima sudut pandang untuk dapat menilai kepuasan dari pasien dalam pelayanan kesehatan, lima dimensi tersebut antara lain kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*) serta kenyataan (*Tangible*) (Mulyani, 2017).

Pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab pemerintah, swasta, dan masyarakat. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia yaitu puskesmas. Puskesmas yaitu suatu satu instansi kesehatan masyarakat yang berfungsi sebagai pusat peningkatan kesehatan, pusat pembinaan peran kepada masyarakat dalam bidang kesehatan, serta pelayanan tingkat pertama pada kesehatan yang melaksanakan kegiatannya secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat yang bertempat tinggal dalam wilayah tertentu (Menkes, 2009).

Puskesmas adalah suatu institusi yang berupaya untuk meningkatkan kesehatan masyarakat yang bersifat meluas, menyeluruh dan terpadu yang berperan aktif dalam masyarakat, serta untuk mengembangkan ilmu wawasan serta teknologi dan pengeluaran biaya

yang dapat terjangkau baik dari masyarakat maupun pemerintahan, tanpa melupakan pelayanan kesehatan perindividu (Depkes, 2009). Salah satu pelayanan yang diberikan oleh puskesmas adalah pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dalam melaksanakan upaya kesehatan serta bertindak dalam meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat. Beberapa fungsi dari puskesmas yang wajib didukung dalam pelayanan kefarmasian antara lain sebagai pusat dari membangun kesehatan masyarakat, sebagai pusat dari penggerak, pengembangan, serta pengetahuan mengenai kesehatan kepada masyarakat (Stevani, 2018).

Pelayanan kefarmasian di puskesmas adalah kegiatan yang ikut serta dalam kegiatan pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Standar pelayanan kefarmasian merupakan sebagai tolak ukur dalam kefarmasian pada saat penyelenggaraan kegiatan pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan kefarmasian dilakukan dengan sesuai standar yang telah ditetapkan, karena hal tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Kemenkes RI, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fina *et al* (2015) mengetahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa gap pada aspek *reliability* yakni (-0,85), *assurance* (-0,73), *emphaty* (-0,67), *tangible* (-0,59), serta *responsiveness* (-0,54).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suzanto, (2011) tentang pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kota Banjar. Hasil penelitian secara parsial yang dilakukan menunjukkan pengaruh bukti fisik dengan nilai 9,23%, kendala dengan nilai 9,05%, daya tanggap dengan nilai 4,08%, jaminan dengan nilai 2,33%, serta empati dengan nilai 7,59%. Serta hasil dari penelitian nya secara simultan pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati terhadap kepuasan pasien sebesar 73,79%.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Fitria dan Ni Putu (2016) menyatakan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Klungkung, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit sakit tersebut kurang puas dengan nilai skor 2,50 berdasarkan hasil dari sistem skoring Skala *Likert*.

Puskesmas Sibela merupakan salah satu puskesmas di Kota Surakarta. Puskesmas Sibela terletak di Jl. Sibela Timur 4 No.1, Mojosongo, Kec. Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Jumlah kepadatan penduduk yang berada pada kelurahan Mojosongo sebanyak 50.549 orang.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Puskesmas Sibela, pada data kunjungan pasien rawat jalan perhari berkisar sekitar 100 pasien. Sehingga masih ada beberapa pasien yang mengeluhkan mengenai lambatnya pelayanan kefarmasian. Berdasarkan dari penjelasan diatas, maka dapat diketahui apakah pasien rawat jalan merasakan kepuasan dalam menggunakan pelayanan kefarmasian yang telah diberikan oleh bagian kefarmasian Puskesmas Sibela. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibela.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Susi Novaryatiin *et al* (2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit dengan hasil penelitian rata-rata persentase sebesar 58% yang diartikan sebagai kategori puas. Pada penelitian ini hasil rata-rata persentase dari dimensi kehandalan sebesar 65,6% (puas), pada dimensi ketanggapan sebesar 67,7% (puas), pada dimensi keyakinan dengan nilai persentase 72,2% (puas), pada dimensi empati sebesar 66,6% (puas), dan pada dimensi bukti langsung 68,6% (puas).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

Pertama, bagaimanakah nilai gap pada persepsi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati serta kenyataan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien?

Kedua, bagaimanakah nilai gap pada persepsi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati serta kenyataan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien?

Ketiga, berapakah gap dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibela?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai :

Pertama, untuk mengetahui nilai gap pada persepsi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati serta kenyataan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien.

Kedua, untuk mengetahui nilai gap pada persepsi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati serta kenyataan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.

Ketiga, untuk mengetahui gap dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibela.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan manfaat yang didapatkan sebagai:

Pertama, bagi Puskesmas sebagai langkah awal untuk menjadi bahan evaluasi Puskesmas Sibela dalam peningkatan pelayanan kefarmasian.

Kedua, bagi peneliti untuk menambah wawasan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas.