

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PURWANTORO 1**



Oleh:

**Muhammad Ikhwanudin Alfaris
21154668 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PURWANTORO 1**

SKRIPSI

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

*Program Studi S1 Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

Oleh:

**Muhammad Ikhwanudin Alfaris
21154668 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul:

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PURWANTORO I

Oleh :

**Muhammad Ikhwanudin Alfaris
21154668A**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 30 Januari 2023



Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan

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

Pembimbing,

Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc

Pembimbing Pendamping,

apt. Dra. Pudiastuti RSP, M.M.

Penguji :

1. Dr. apt. Wiwin Herdwiani, M.Sc.
2. apt. Inaratul Rizkhy Hanifah, M.Sc.
3. apt. Santi Dwi Astuti, M.Sc.
4. Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc

Three handwritten signatures in blue ink are shown, each corresponding to one of the examiners listed in the previous block. The signatures are written over dotted lines.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah ala kulli hal, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayahNya, sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan segala kerendahan hati saya persembahkan karya skripsi ini untuk orang yang berjasa dan istimewa dalam hidupku kepada:

1. Allah SWT yang selalu membimbingku kembali ke *al haq* setiap hambaNya dalam kegelapan.
2. Kepada kedua orang tuaku Bapak Purwanto dan Ibu Atik Maryani, kakek nenekku mbah hadi dan mbah parmi, adik-adikku Muti dan Fawwaaz, serta keluarga besarku yang selalu memberikan doa, *support*, dan kasih sayangnya kepadaku sehingga diberikan semangat lebih untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. apt. Lucia Vita Inandha D S.Si.,M.Sc. dan Dra. apt. Pudiastuti R.S.P,MM yang selalu sabar dalam membimbing serta memberikan masukan kepada saya sehingga tercapainya skripsi ini.
4. Kepada saudara seperjuangan teman-teman Yayasan Karya Adhi Wonogiri, yang selalu mengingatkan ketika sedang turun sehingga selalu ingat dengan Allah SWT dan tidak berputus asa.
5. Kepada sahabat saya diki, irul, fani, hendri, agung, yerryco, rachel, ningrum, nur, mita, dan mnh yang telah membantu dan menemani pada saat kuliah.
6. Teman-temanku S1 seperjuangan yang sudah menemani dari awal hingga sampai saat ini.

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. Demikian pernyataan ini saya buat sebagaimana mestinya.

Surakarta,
2 Januari 2023



Muhammad
Ikhwan
udin
Alfaris

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah subhanahu wata'ala, atas rahmat dan hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan Skripsi untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PURWANTORO 1”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) kepada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung, oleh karena itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

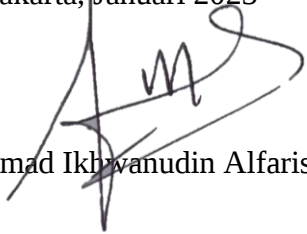
1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kasih sayang dan petunjuk dalam setiap langkah hidup.
2. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA. selaku rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Ibu Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si. M.Sc. dan Ibu Dra. apt. Pudiastuti R.S.P,MM yang selalu sabar dalam membimbing serta memberikan masukan kepada saya sehingga tercapainya skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan pikiran yang telah diberikan untuk membimbing saya.
5. Bapak/Ibu selaku Dosen penguji, yang telah memberikan masukan yang sangat berguna untuk memperbaiki penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Destik Wulandari, S.Pd.,M.Si. selaku pembimbing akademik beserta seluruh staf pengajar Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah membimbing, mendidik dan memberikan ilmunya selama ini.
7. Bapak dr. Warseno Ismunandar, MM. selaku Kepala UPTD Puskesmas Purwanto 1 yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
8. Orang tua tercinta Bapak Purwanto dan Ibu Atik Maryani, kakek nenekku mbah hadi dan mbah parmi, adik-adikku Muti dan Fawwaaz, serta keluarga besarku yang selalu memberikan doa,

- support*, dan kasih sayangnya kepadaku sehingga diberikan semangat lebih untuk menyelesaikan skripsi ini..
9. Kepada saudara seperjuangan teman-teman Yayasan Karya Adhi Wonogiri, yang selalu mengingatkan ketika sedang turun sehingga selalu ingat dengan Allah SWT dan tidak berputus asa.
 10. Teman-teman seperjuangan Sarjana Farmasi angkatan 2015, terima kasih untuk semua kebaikan yang tidak bisa penulis jabarkan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Karena itu Penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini bisa berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, Januari 2023



Muhammad Ikhsanudin Alfaris

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 4
A. PUSKESMAS	4
1. Pengertian Puskesmas.....	4
2. Fungsi dan Tugas Puskesmas	4
2.1. Penyelenggara UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya.....	4
2.2. Penyelenggara UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya.....	4
2.3. Sarana pendidikan untuk tenaga kesehatan.	4
3. Kategori Puskesmas	4
3.1. Karakteristik wilayah kerjanya.....	4
3.2. Kemampuan dalam pelayanan.....	5
4. Kefarmasian	5

4.1. Pengelolaan sediaan farmasi serta bahan medis habis pakai.	6
4.2. Pelayanan farmasi klinik.	6
B. Resep.....	6
1. Persyaratan administratif	6
2. Kesesuaian farmasetik	6
3. Persyaratan klinis meliputi:	7
C. Kerangka Pikir Penelitian	7
D. Landasan Teori.....	7
E. Keterangan Empiris	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	9
A. Rancangan Penelitian.....	9
B. Populasi dan Sampel	9
1. Populasi.....	9
2. Sampel	9
C. Teknik Sampling	9
D. Subjek Penelitian	10
1. Kriteria Inklusi	10
2. Kriteria Eksklusi	10
E. Alat Penelitian.....	10
1. Kuesioner A	10
2. Kuesioner B	10
3. Kuesioner C	10
F. Variabel Penelitian.....	11
1. Identifikasi Variabel	11
2. Definisi Operasional Variabel	11
3. Pengukuran Variabel.....	11
G. Data Penelitian	12
1. Data primer	12
2. Data sekunder	12
H. Teknik Analisis Data.....	12
I. Jalannya Penelitian.....	13
1. Perizinan Penelitian	13
2. Uji <i>validitas dan reliabilitas</i>	13
3. Pengambilan Data dan Analisis Data.....	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
A. Studi Pustaka dan Penyusunan Proposal.....	15
B. Perizinan	15
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	15
1. Uji Validitas	15
2. Uji Reliabilitas	16

D. Pengambilan Data	17
E. Wawancara Petugas Farmasi	17
F. Karakteristik Responden	17
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	17
2. Berdasarkan Kelompok Umur	18
3. Berdasarkan Status Responden.....	19
4. Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	19
5. Berdasarkan Pekerjaan.....	20
G. Analisis Univariat	21
1. Persentase Harapan dan Kenyataan	21
2. Harapan dan Kenyataan 5 Dimensi	22
2.1 Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>).	22
2.2 Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).	24
2.3 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>).	26
2.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).	28
2.5 Dimensi Kepedulian (<i>Empathy</i>).	29
H. Analisis Serqual	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
A. Kesimpulan	34
B. Saran	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN	37

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Kerangka Pikir Penelitian.....	7
2. Alur jalannya penelitian	14

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Penilaian skor jawaban kuesioner berdasarkan skala <i>likert</i>	12
2. Hasil Uji Validitas	16
3. Hasil Uji reliabilitas.....	16
4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	17
5. Responden Berdasarkan Kelompok Umur	18
6. Responden Berdasarkan Status Responden.....	19
7. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	19
8. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	20
9. Persentase harapan pasien dengan jumlah responden 100	21
10. Persentase kenyataan pasien dengan jumlah responden 100.....	22
11. Matriks skor rerata dimensi kehandalan	23
12. Matriks skor rerata dimensi ketanggapan	25
13. Matriks skor rerata dimensi bukti langsung	27
14. Matriks skor rerata dimensi jaminan	28
15. Matriks skor rerata dimensi kepedulian.....	30
16. Nilai Serqual Kenyataan dan Harapan.....	31
17. Gap kenyataan dan harapan.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. <i>Informed Consent</i>	38
2. Data Pasien	39
3. Kuesioner Penelitian	40
4. Izin Penelitian	43
5. Bukti Melaksanakan Penelitian	47
6. Uji Validitas.....	48
7. Uji Reliabilitas	48
8. Rekap Tingkat Kepuasan terhadap kenyataan dilapangan	49
9. Rekap Tingkat Harapan	53
10. Karakteristik Responden.....	57
11. Uji Univariat Kenyataan	58
12. Uji Univariat Harapan	63
13. Perhitungan Sampel.....	68
14. Foto bagian kefarmasian Puskesmas Purwantoro 1	69
15. Contoh Kuesioner yang telah diisi responden	70

ABSTRAK

ALFARIS, MI., 2022, ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PURWANTORO 1, PROPOSAL SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kepuasan pasien dalam suatu pelayanan kesehatan sangatlah penting untuk diperhatikan dikarenakan dapat menggambarkan kualitas pelayanan di suatu tempat kesehatan. Layanan kefarmasian di Puskesmas pastinya selalu bersinggungan dengan masyarakat dalam praktiknya di lapangan. Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas purwantoro 1 dari aspek dimensi *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *tangible* (bukti langsung), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (kepedulian).

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL menggunakan dimensi dari *Parasuraman et al. (1990)*. Analisis data penelitian ini yaitu secara *univariat*, data yang dihasilkan adalah skor harapan dan skor kenyataan pelayanan kefarmasian puskesmas purwantoro 1 yang telah diukur menggunakan skala *likert*.

Hasil analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwantoro 1 berdasarkan dimensi *realibility*, *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, dan *empaty* meperoleh hasil dengan kategori puas, dengan persentase masing-masing 82%, 79,7%, 79,05%, 79,5% dan 79,4%, nilai analisis gap tertinggi yaitu dimensi Jaminan (*Assurance*) sebesar (0,11) di Puskesmas Purwantoro 1.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Puskesmas, Kefarmasian.

ABSTRACT

ALFARIS, MI., 2022, ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT PUSKESMAS PURWANTORO 1, THESIS PROPOSAL, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Patient satisfaction in a health service is very important to pay attention to because it can describe the quality of service in a health place. Pharmaceutical services at puskesmas certainly always intersect with the community in practice in the field. The purpose of this study is to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the purwantoro 1 health center from the aspects of the dimensions of realibility (reliability), responsiveness (responsiveness), tangible (direct evidence), assurance (guarantee), and empathy (concern).

This study used the SERVQUAL method using dimensions from Parasuraman et al. (1990). The data analysis of this study is univariate, the data produced are the expectation score and the reality score of the pharmaceutical service of the purwantoro health center 1 which has been measured using a likert scale.

The results of patient satisfaction analysts for pharmaceutical services at the Purwantoro 1 Health Center based on the dimensions of realibility, responsiveness, tangible, assurance, and empathy obtained results in the satisfied category, with percentages of 82%, 79.7%, 79.05%, 79.5% and 79.4%, respectively, the highest gap analysis value, namely the Assurance dimension of (0.11) at the Purwantoro 1 Health Center.

Keywords: Patient Satisfaction, Puskesmas, Pharmaceuticals.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan strata pertama yang berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan di suatu wilayah dan menjadi patokan untuk digunakan sebagai panduan tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan kefarmasian. (Permenkes RI 2019). Kepuasan pasien adalah hasil yang diperoleh dari usaha dalam memenuhi harapan dari pasien, digambarkan juga sebagai ukuran sampai mana pelayanan kesehatan dapat diterima pasien, dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan dari pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu suatu pelayanan yang dapat dinilai menggunakan 5 dimensi mutu pelayanan yaitu antara lain dimensi *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *tangible* (bukti langsung), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (Kepedulian) (Santika 2021).

Ketidakpuasan adalah keadaan dimana harapan dari pelanggan tidak sesuai atau lebih tinggi dari hasil kerja yang diterima pelanggan dari pemberi produk/jasa. Sehingga berdampak pada perilaku konsumen untuk memilih produk / jasa yang sesuai kebutuhan, jika tidak terpenuhi maka konsumen akan beralih ke yang lain (Gusmadara and Utami 2013). Ketidakpuasan pelayanan jasa dapat diperlihatkan dengan berbagai cara dan sikap. Sikap negatif yang bisa timbul yaitu dengan mengundang atau menggugat produk layanan kepada publik, dan turunnya kepercayaan akan pelayanan jasa yang tersedia. Konsekuensi dari menggugat produk layanan kepada publik sangat mengkhawatirkan bagi penyedia pelayanan, karena pelanggan yang tidak puas dapat mempengaruhi 10 sampai 20 orang lainnya (Suratman and Widiyanto 2016).

Dampak dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan pusat Kesehatan adalah menurunnya kepercayaan pasien atas kualitas pelayanan pada pusat kesehatan, menggugat produk layanan kepada publik yang memengaruhi pasien yang lain menyebabkan tercorengnya nama baik pusat kesehatan, dan menyebabkan penurunan jumlah pengunjung karena ketidakpuasan pasien sebelum sebelumnya, serta memilih pelayanan Kesehatan yang lain karena tidak puas dengan pelayanan pusat kesehatan (Chusna et al. 2018)

Hasil penelitian kepuasan pelayanan kefarmasian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizqi, Ahmad Wildan (2020) dengan judul *“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu”* memperoleh hasil bahwa pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi Puskesmas Sisir Kota Batu. Penelitian yang lain dari Ramadhani, Nataza Erlin (2021) dengan judul *“Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kecamatan Depok, Sleman, Yogyakarta”* memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Depok, Sleman, Yogyakarta masih dikatakan belum memuaskan.

Kepuasan pasien pada suatu pelayanan kesehatan harus diperhatikan dengan seksama karena dapat mencerminkan kualitas suatu pelayanan disuatu tempat pelayanan kesehatan. Banyaknya penduduk Kecamatan Purwantoro serta banyaknya Layanan kefarmasian di Puskesmas pastinya selalu bersinggungan dengan masyarakat dalam praktiknya di lapangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwantoro I sebagai bahan evaluasi program yang sedang dijalankan dan mengetahui bagian yang perlu ditingkatkan kualitasnya menjadi lebih baik serta dapat dipakai untuk bahan menilai kualitas suatu pelayanan kesehatan terutama Puskesmas dari daerah lain yang belum adanya penilaian kualitas pelayanan Puskesmas dari segi pandang masyarakat yang pernah menggunakan jasa pelayanan.

Beberapa penelitian sebelumnya menggambarkan bahwa ternyata masih adanya kemungkinan pelayanan kefarmasian di suatu daerah jauh dari kata memuaskan berdasarkan pendapat masyarakat yang telah menerima pelayanan kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat di wilayahnya masing-masing. Diharapkan dari penelitian ini masyarakat nantinya lebih mengetahui beberapa pelayanan kefarmasian yang mereka dapatkan di Puskesmas dan mengetahui seberapa puas mereka dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas setempat.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas purwantoro 1 aspek dimensi *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *responsiveness* (ketanggapan), *tangible* (bukti langsung), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (Kepedulian)?
2. Apasaja karakteristik pasien yang berkunjung di pelayanan kefarmasian Puskesmas Purwantoro 1?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kualitas kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas purwantoro 1 dari aspek dimensi *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *responsiveness* (ketanggapan), *tangible* (bukti langsung), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (Kepedulian)
2. Mengetahui karakteristik pasien yang berkunjung di pelayanan kefarmasian Puskesmas Purwantoro 1

D. Kegunaan Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat mempunyai beberapa kegunaan bagi:

1. Puskesmas: sebagai acuan evaluasi dan peningkatan kualitas SDM serta kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwantoro 1
2. Tenaga medis: sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas
3. Pembaca: untuk menambah pengetahuan tentang kefarmasian di Puskesmas
4. Peneliti: untuk memperluas wawasan kefarmasian khususnya dalam lingkup Puskesmas.