

BILKIS NAHDA KIRANA

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
GARAWANGSA KABUPATEN GARUT**



**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS GARUT
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS GARUT**

DEKAN



dr. Siva Hamdani, MARS., M. Farm

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
GARAWANGSA KABUPATEN GARUT**

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi
S1 Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu
Pengetahuan Alam, Universitas Garut

Garut, Oktober 2023

Oleh:

Bilkis Nahda Kirana
24041119172

Disetujui oleh:



apt. Sitti Fatimah, M.Si
Pembimbing Utama



apt. Risa Susanti, M.S.Farm
Pembimbing Serta



Kutipan atau saduran, baik sebagian maupun seluruh naskah ini, harus menyebutkan nama pengarang dan sumber aslinya, yaitu Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Garut.

DEKLARASI

Dengan ini menyatakan bahwa buku tugas akhir dengan judul “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GARAWANGSA KABUPATEN GARUT**” seluruh isinya adalah benar-benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang tidak berlaku dengan masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Garut, Oktober 2023

Yang membuat pernyataan

Tertanda



BILKIS NAHDA KIRANA

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GARAWANGSA KABUPATEN GARUT

Bilkis Nahda Kirana

24041119172

ABSTRAK

Puskesmas merupakan pusat kesehatan tingkat pertama yang didorong untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang baik. Dalam menjamin pelayanan kesehatan, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instalasi kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Garawangsa, dengan sampel sebanyak 96 responden yang diambil menggunakan teknik *quota sampling*. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah dimodifikasi dan divalidasi. Data yang telah dikumpulkan, kemudian diolah dan dianalisis menggunakan *IBM Statistic SPSS (Statistical Product and Services Solution)*. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) memperoleh persentase 87,23%, dimensi *reliability* (kehandalan) dengan persentase 88,81%, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) 88,70%, dimensi *assurance* (jaminan) dengan persentase 86,79% dan dimensi *emphaty* (empati) dengan persentase 91,35%. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Garawangsa masuk dalam kategori sangat puas.

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan, kefarmasian

ANALYSIS OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE GARAWANGSA HEALTH CENTER, GARUT REGENCY

Bilkis Nahda Kirana

24041119172

ABSTRACT

Puskesmas is a first-level health center that is encouraged to continue improving its services' quality to achieve a good degree of public health. In ensuring health services, efforts are needed to improve the quality of health services, including pharmaceutical services. Patient satisfaction can be created through good service by medical personnel in health installations. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Garawangsa Health Center, Garut Regency. This research is analytical descriptive research with a cross-sectional approach. The population in this study were patients who visited and received pharmaceutical services at the Garawangsa Health Center, with a sample of 96 respondents taken using the quota sampling technique. The instrument used is a questionnaire related to patient satisfaction with pharmaceutical services that has been modified and validated. The data that has been collected is then processed and analyzed using IBM Statistical SPSS (Statistical Product and Servicer Solution). The results of research on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Garawangsa Health Center, Garut Regency, showed that the tangible dimension obtained a percentage of 87.23%, the reliability dimension with a percentage of 88.81%, the responsiveness dimension of 88.70%, the assurance dimension with a percentage of 86.79% and the empathy dimension with a percentage of 91.35%. It can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Garawangsa Health Center is included in the very satisfied category.

Keywords: patient satisfaction, service, pharmaceutical

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program S1 Farmasi di Universitas Garut dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GARAWANGSA KABUPATEN GARUT”**.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis dibantu dan dibimbing oleh berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada:

1. Ibu dr. Siva Hamdani, MARS., M.Farm selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Garut.
2. Ibu apt. Sitti Fatimah, M.Si dan Ibu apt. Risa Susanti, M.S.Farm selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan, masukan serta saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Seluruh dosen pengajar dan staf akademik Program Studi S1 Farmasi Fakultas MIPA Universitas Garut, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan memberikan bantuan serta dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Kedua orang tua saya (Bayu Kurniawan & Rini Dahlina) orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi,

terimakasih telah berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan mamah dan bapak saya bisa berada dititik ini. Semoga kalian selalu dalam kebaikan dan kemudahan *Aamiin*.

5. Saudara kandungku Miftahunnazza Kirana, Jabbar Mubarak Kirana serta keluarga besar yang selalu memberikan dorongan, motivasi dan semangat kepada penulis.
6. Kepada pemilik NPM 24041119199, terimakasih telah menjadi pendengar yang baik dan banyak berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, mendahulukan kepentinganku, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, materi maupun moril. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalananku hingga saat ini.
7. Rekan-rekan Farmasi 2019 terutama kelas D yang senantiasa menjadi teman belajar penulis selama menempuh pendidikan perkuliahan.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih telah memberikan bantuan, dukungan, semangat dan motivasinya kepada penulis.
9. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna, maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang dapat membangun sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi, sehingga dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
 BAB	
I PENDAHULUAN	1
II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Kesehatan.....	3
2.1.1 Definisi.....	3
2.2 Puskesmas	4
2.2.1 Definisi.....	4
2.2.2 Fungsi Puskesmas	4
2.2.3 Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas	5
2.2.4 Indikator Mutu Pelayanan di Puskesmas	7
2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian	7
2.3.1 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	8
2.3.2 Tujuan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	8
2.4 Kepuasan Pasien	8
2.4.1 Definisi.....	8
2.4.2 Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	9

2.4.3	Pengukuran Kepuasan.....	10
2.4.4	Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien	10
2.5	Konsep Kualitas Layanan	11
2.6	Profil Puskesmas Garawangsa	14
2.6.1	Gambaran Umum	14
2.6.2	Jumlah Penduduk	14
III	METODE PENELITIAN	15
IV	PENELITIAN	16
4.1	Lokasi Penelitian.....	16
4.2	Waktu Penelitian	16
4.3	Rancangan Penelitian.....	16
4.4	Populasi dan Sampel	17
4.4.1	Populasi	17
4.4.2	Sampel Penelitian.....	17
4.4.3	Kriteria Populasi	18
4.5	Variabel Penelitian	18
4.5.1	Variabel Bebas.....	18
4.5.2	Variabel Terikat	19
4.6	Instrumen Penelitian	19
4.7	Definisi Operasional	20
4.8	Uji Validitas	23
4.9	Uji Reliabilitas	23
4.10	Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data.....	23
4.10.1	Pengumpulan Data	23

4.10.2 Analisis Data	24
V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
5.1 Studi Pendahuluan	25
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	25
5.2.1 Uji Validitas.....	25
5.2.2 Uji Reliabilitas	28
5.3 Karakteristik Responden.....	29
5.4 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Garawangsa	33
5.4.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	33
5.4.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	34
5.4.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	36
5.4.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	37
5.4.5 Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	39
5.4.6 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Seluruh Dimensi	41
VI SIMPULAN DAN SARAN.....	44
6.1 Kesimpulan	44
6.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1 SURAT REKOMENDASI PENELITIAN	50
2 FORMULIR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN (INFORMED CONSENT)	53
3 KUESIONER PENELITIAN	54
4 TABULASI UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	59
5 HASIL UJI VALIDITAS	60
6 HASIL UJI RELIABILITAS	62
7 TABULASI KEPUASAN PASIEN.....	63
8 KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	67
9 DOKUMENTASI PENELITIAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
IV.1 Jadwal Penelitian	16
IV.2 Definisi Operasional	21
V.1 Hasil Uji Validasi Kuesioner indikator Tangible (Bukti Fisik) ...	26
V.2 Hasil Uji Validasi indikator Reliability (Kehandalan)	26
V.3 Hasil Uji Validasi indikator Responsivenes (Ketanggapan)	27
V.4 Hasil Uji Validasi indikator Assurance (Jaminan)	27
V.5 Hasil Uji Validasi indikator Emphaty (Empati)	28
V.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	28
V.7 Distribusi Usia Responden.....	29
V.8 Distribusi Jenis Kelamin	30
V.9 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden.....	31
V.10 Distribusi Pekerjaan.....	32
V.11 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	33
V.12 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Reliability (Kehandalan).....	34
V.13 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Responsiveness (Ketanggapan).....	36
V.14 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Assurance (Jaminan)	37
V.15 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Emphaty (Empati).....	39
V.16 Gambaran Tingkat Kepuasan Pada 5 Dimensi.....	42