

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS
PANYILEUKAN**

KARYA TULIS ILMIAH

LENI MARIA SEPTIANA

31171071



**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA BANDUNG
PROGRAM STUDI D3**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS PANYILEUKAN**

**Untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti Sidang Ahli Madya
Program Pendidikan Diploma Tiga**

Disusun oleh:

Leni Maria Septiana

31171071

Bandung, Juli 2020

PEMBIMBING 1



(Apt. Yanni Dhiani Mardhiani. M.BSc.)

PEMBIMBING 2



(Nita Selifiana, M.Si., Apt.)

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS PANYILEUKAN**

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang bertanggung jawab atas proses pengobatan terhadap pasien dengan memperhatikan obat sesuai peraturan dan pengetahuan yang ada tanpa meragukan nya. Kepuasan pasien adalah penilaian yang diberikan pasien itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di UPT Puskesmas Panyileukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan lima dimensi kualitas jasa, dan dianalisis dengan menggunakan persentase dan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata persentase interpretasi skor sebesar 85,15% yang artinya masuk dalam kategori puas.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian.

ABSTRACT

A Good pharmaceutical services is a services that is responsible for the treatment process of patients by paying attention to the suitability of the drug according to the regulations and existing knowledge without doubting it. Patient satisfaction is the services provided. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction to pharmaceutical service in UPT Puskesmas Panyileukant. This study was conducted using descriptive method. The level of satisfaction was measured by the five dimensions of service quality and was analyzed using percentage and Likert scale. The results showed the average percentage of interpretation score of 85,15% which means included in the category of satisfied.

Kata Kunci : Patient satisfaction, pharmaceutical service

PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS PANYILEUKAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka dan ditulis dengan mengikuti kaidah ilmiah.

Bandung, Agustus 2020

Leni Maria Septiana

31171071

*Dipersembahkan kepada Kedua Orangtua, Saudara Kandung, Keluarga Besar dan
Teman serta Sahabat-sahabatku...*

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya penulis masih di berikan kesehatan dan keselamatan sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir Karya Tulis Ilmiah tepat pada waktu yang telah di tetapkan. Laporan ini disusun berdasarkan apa yang telah penulis analisa dan berlangsung pada bulan mei sampai bulan juni 2020. Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak H.Mulyana, SH., MH.Kes sebagai Ketua Yayasan Adhi Guna Kencana.
2. Ibu Ika Kurnia Sukmawati.M.Si.,Apt sebagai Ketua Prodi D3 Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung.
3. Ibu Apt.Yanni Dhiani Mardhiani.MBSc. sebagai pembimbing utama dari Universitas Bhakti Kencana Bandung yang telah memberikan arahan,masukan,perhatian dan bimbingan sangat bermanfaat selama penyusunan Laporan ini.
4. Ibu Nita Selifiana,M.Si.,Apt sebagai Pembimbing kedua dari Universitas Bhakti Kencana Bandung atas segala arahan,masukan,perhatian dan bimbingan yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian Laporan ini
6. Orangtua tercinta dan keluarga yang selalu mendoakan, mendukung, memberi nasehat, semangat dan dorongan serta memberikan bantuan baik moril maupun materil.
7. Seluruh rekan - rekan seperjuangan Program Studi Ahli Madya Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung angkatan 2017.

Penulis menyadari bahwa laporan yang penulis buat ini masih jauh dari nilai sempurna, maka dari itu penulis akan menerima dengan senang hati setiap kritik dan saran yang membangun. Mohon maaf jika masih banyak kekurangan, harapan penulis adalah agar

semua yang telah di paparkan dalam Laporan ini memberi manfaat untuk setiap pembaca dan juga menambah ilmu bagi penulis sendiri.

Bandung, Maret 2020

Leni Maria Septiana

31171071

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	1
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.3.1 Tujuan Umum.....	2
1.3.2 Tujuan Khusus.....	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.4.1 Bagi Peneliti	3
1.4.2 Bagi Instansi.....	3
1.4.3 Bagi Institusi	3
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Definisi.....	4
2.2 Standar Pelayanan Kefasmasian di Puskesmas	4
2.2.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai	4
2.2.2 Pelayanan Farmasi Klinik.....	5
2.3 Konsep Kepuasan	5
2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	6
2.2.1 Kehandalan	6
2.2.2 Ketanggapan	6

2.2.3 Jaminan.....	6
2.2.4 Empati	6
2.2.5 Penampilan	7
BAB III	8
METODOLOGI PENELITIAN	8
3.1 Desain Penelitian	8
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	8
3.2.1 Lokasi	8
3.2.2 Waktu	8
3.3 Populasi dan Sampel.....	8
3.3.1 Populasi	8
3.3.3 Sampel	8
3.4 Metode Pengukuran variabel.....	9
3.5 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	10
3.5.1. Jenis data	10
3.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
3.6 Pengolahan dan Analisis Data.....	11
3.6.1. Pengolahan Data	11
3.6.2 Analisis Data.....	12
BAB IV	14
HASIL & PEMBAHASAN	14
4.1 Karakteristik Responden.....	14
4.2 Tingkat Kepuasan Pasien.....	15
BAB V.....	19
KESIMPULAN & SARAN	19
5.1 Kesimpulan	19
5.2 Saran	19
DAFTAR PUSTAKA	20

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	12
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	13
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	13
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	14
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	14
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati.....	15
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Penampilan.....	15
Tabel 4.8 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	19
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	24

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Menurut Parasuraman *et al*, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (confidence), empati (emphaty) dan bukti langsung (tangible) (Daulay, 2015).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Panyileukan tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan yang dilakukan. Salah satu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Panyileukan adalah Pelayanan Obat.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk rneningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan farmasi dilakukan oleh Apoteker. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan

menjamin keamanan, efektifitas dan kersasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien.

Terkait dengan penelitian ini terlebih dahulu saya melakukan penelitian jarak jauh dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Panyileukan Bandung”. Penelitian tersebut dapat menggambarkan bagaimana tingkat kepuasan yang didapat oleh pasien pada setiap pelayanan yang diberikan agar pihak puskesmas dapat meningkatkan pelayanannya apabila diketahui respon pasien yang datang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Panyileukan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Panyileukan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- Menilai Kepuasan Pasien terhadap pelayanan obat yang diberikan berdasarkan dimensi Tanggapan/Responsiveness.
- Menilai Kepuasan Pasien terhadap pelayanan obat yang diberikan berdasarkan dimensi Keandalan/Reliability.
- Menilai Kepuasan Pasien terhadap pelayanan obat yang diberikan berdasarkan dimensi Jaminan/Assurance.
- Menilai Kepuasan Pasien terhadap pelayanan obat yang diberikan berdasarkan dimensi Empati/Emphaty.
- Menilai Kepuasan Pasien terhadap pelayanan obat yang diberikan berdasarkan dimensi Penampilan/Tangible.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu dalam bidang pelayanan kefarmasian salah satunya obat di Puskesmas yang diperoleh selama perkuliahan Jurusan Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung.

1.4.2 Bagi Instansi

Sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas Pelayanan Kefarmasian yaitu pelayanan obat.

1.4.3 Bagi Institusi

Sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya dan menambah referensi kepustakaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. (Depkes,2016).

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. (Depkes,2019).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan suatu satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. (Permenkes, 2016)

2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

2.2.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai

Kegiatan pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai meliputi:

1. Perencanaan
2. Permintaan
3. Penerimaan

4. Penyimpanan
5. Pendistribusian
6. Pemusnahan dan Penarikan
7. Pengendalian
8. Administrasi
9. Pemantauan dan Evaluasi

2.2.2 Pelayanan Farmasi Klinik

1. Pengkajian dan pelayanan Resep
2. Pelayanan Informasi Obat (PIO)
3. Konseling
4. Visite Pasien (khusus Puskesmas rawat inap)
5. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
7. Evaluasi Penggunaan Obat

2.3 Konsep Kepuasan

Kepuasan dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan (Kotler,2004).

Peraturan Menteri No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaran pelayanan publik.

Mengingat jenis pelayanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut Kotler ada 5 dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yaitu:

2.2.1 Kehandalan

Kehandalan (Reliability) adalah dimensi yang mengukur kehandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

2.2.2 Ketanggapan

Ketanggapan (Responsiveness) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dominan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

2.2.3 Jaminan

Jaminan (Assurance) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk, kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa ditawarkan.

2.2.4 Empati

Empati (Emphaty) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang

“ surprise yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

2.2.5 Penampilan

Penampilan (Tangible) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.