

SKRIPSI

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS WILAYAH SURABAYA PUSAT



HALLA HISSAN HARTOTO

**FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
DEPARTEMEN FARMASI KOMUNITAS
SURABAYA
2012**

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui skripsi/karya ilmiah saya, dengan judul: **KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS WILAYAH SURABAYA PUSAT** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet, digital library Perpustakaan Universitas Airlangga atau media lain untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi skripsi/karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.



Surabaya, Oktober 2012

Halla Hisan Hartoto

NIM : 050810037

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan, bahwa sesungguhnya hasil skripsi/tugas akhir ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data fiktif atau merupakan hasil dari plagiatisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.



Surabaya, Oktober 2012

Halla Hisan Hartoto

NIM : 050810037

Lembar Pengesahan

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS WILAYAH SURABAYA PUSAT

SKRIPSI

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Farmasi Pada
Fakultas Farmasi Universitas Airlangga

2012

Oleh :

Halla Hisan Hartoto

NIM : 050810037

Skripsi ini telah disetujui
tanggal 8 Oktober 2012 oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Serta

I Nyoman Wijaya, S.Si., Apt., SpFRS.
NIP. 197105101998021001

Yuni Priyandani, S.Si., Apt. Sp.FRS
NIP. 197306212007012001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang dengan-Nya kita memohon bantuan pada setiap saat dari hidup ini. Akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW, kesejahteraan semoga terlimpah kepada para kerabat beliau, sahabat serta orang-orang yang beriman.

Dengan tuntasnya skripsi yang berjudul **KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS WILAYAH SURABAYA PUSAT** ini penulis hendak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang secara langsung atau tidak langsung memberikan bantuan dan kontribusi dalam penyelesaian karya ini. Pihak-pihak tersebut adalah :

1. Ibu Dr. Hj. Umi Athijah, Apt., M.S. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Airlangga Surabaya atas kesempatan yang diberikan kepada saya mengikuti pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Airlangga.
2. Bapak I Nyoman Wijaya, SSi, Apt., Sp. FRS. selaku pembimbing utama dan ibu Yuni Priyandani, SSi, Apt., Sp. FRS. selaku pembimbing serta juga bapak Catur Dian Setiawan, S.Farm, Apt. selaku pembimbing ketiga dalam penulisan skripsi ini, atas masukan dan bimbingan yang terus menerus diberikan yang sangat membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dra. Hj. Soemiati, Apt. M.S. dan Ibu Azza Faturrohmah, SSi., MSi., Apt. selaku dosen penguji yang telah berkenan

memeriksa dan memberikan saran demi kesempurnaan dan perbaikan skripsi ini.

4. Para dosen di Fakultas Farmasi, yang telah mendidik dan mengajarkan ilmu pengetahuan hingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sarjana.
5. Prof. Dr. H. Amirrudin Prawita, Apt. selaku dosen wali yang selalu memberikan arahan kepada penulis.
6. Ayah, Bapak Hartoto dan Ibu Endang. Dengan kasih sayang membesarkan, mendidik, senantiasa mendoakan dan selalu mendukung setiap keinginan anaknya. Serta adik dan seluruh keluarga besar.
7. Mas Wawan, staf Departemen Farmasi Komunitas yang tidak pernah bosan memberikan bantuannya.
8. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Farmasi, Eny, Ayu, Gaby, dan Fanny yang telah selama 4 tahun memberikan canda, tawa dan kebersamaan.
9. Kepada Adinugraha Amarullah atas kesabaran dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada saya.
10. Teman-teman ceps yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang selalu menghibur dan menemani selama ini.
11. Kelompok KKN BBM 43 tulanngan Sidoarjo yang terkadang membagi pengalaman dan petuah kepada penulis.
12. Dan semua pihak, yang telah mencurahkan perhatiannya atas penyelesaian karya ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat Nya atas segala budi baik yang telah diberikan. Akhirnya, penulis memanjatkan do'a semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semuanya.

Surabaya, 24 Juli 2012

Halla Hisan Hartoto



RINGKASAN

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS WILAYAH SURABAYA PUSAT

Halla Hisan Hartoto

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang sangat dibutuhkan masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kesehatan di Puskesmas. Untuk menyelenggarakan upaya kesehatan Puskesmas perlu ditunjang pelayanan kefarmasian yang bermutu (Departemen Kesehatan RI, 2007). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk (Azwar, 1996). Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan kefarmasian adalah tingkat kepuasan pasien (Departemen Kesehatan RI, 2007). Kepuasan didefinisikan sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan (pasien) diukur dengan lima dimensi penilaian mutu pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian) (Kotler, 2009). Penelitian dilakukan di wilayah Surabaya Pusat karena wilayah ini merupakan wilayah dengan kecamatan terpadat dibandingkan kecamatan lain dan belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas wilayah Surabaya Pusat.

Penelitian dilakukan di seluruh Puskesmas wilayah Surabaya Pusat, dengan jumlah sampel 104 pasien yang diambil secara *accidental sampling*. Penelitian dilakukan melalui survei *cross sectional* menggunakan kuesioner dengan skala *Likert*. Analisa data dilakukan dengan cara mencari nilai rata-rata indeks kepuasan dan harapan pasien lalu dianalisis menggunakan metode *Servqual* juga analisis matriks kinerja dan harapan. Metode digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap masing-masing indikator mutu pelayanan kefarmasian. Sedangkan analisis matriks kinerja dan harapan untuk mengetahui kepuasan pelayanan kefarmasian secara keseluruhan sehingga

didapatkan strategi yang dapat digunakan. Strategi dibuat berdasarkan posisi masing masing variabel dalam kuadran.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut, pasien di Puskesmas wilayah Surabaya Pusat tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas wilayah Surabaya Pusat. Menurut metode analisis matriks kinerja dan harapan, indikator kinerja yang perlu ditingkatkan di Puskesmas wilayah Surabaya Pusat adalah petugas memberikan informasi tentang kegunaan obat dan petugas memastikan cara penggunaan obat yang benar. Indikator kinerja yang harus dipertahankan adalah ruang tunggu yang nyaman, petugas memastikan kebenaran penerima obat dengan memanggil nama pasien, petugas memberi informasi dan menulis aturan pakai dengan jelas, petugas menyerahkan obat yang lengkap dan dengan kondisi fisik yang baik. Indikator kinerja yang belum perlu untuk diperbaiki adalah petugas memberikan pelayanan obat dengan cepat, petugas memberi informasi yang dapat dipahami dengan jelas oleh pasien. Indikator kinerja yang perlu mendapat prioritas rendah adalah memberi informasi lama penyiapan, lama penggunaan, efek samping, cara penyimpanan, dan makanan atau minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa ada komponen *Pharmaceutical Care* yang penting bagi keberhasilan terapi namun tingkat kinerja masih rendah dan dianggap kurang penting oleh pasien sehingga terletak di kuadran C yaitu petugas memberi informasi lama penggunaan obat, petugas memberi informasi makanan atau minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat, petugas memberi informasi cara penyimpanan obat

Berdasarkan penelitian ini disarankan kepada Puskesmas wilayah Surabaya Pusat untuk tetap memperbaiki kinerja pelayanan kefarmasiannya pada komponen-komponen yang penting terhadap keberhasilan terapi pasien meskipun harapan pasien terhadap item tersebut rendah. Selain itu juga memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya komponen tersebut agar tercapai penggunaan obat yang rasional.

ABSTRACT

Patient Satisfaction Towards Pharmaceutical Services at Primary Health Care Center in Central Surabaya

Halla Hisan Hartoto

Health services at primary health care center need high quality pharmaceutical services support. Patient's satisfaction is one of the indicator to evaluate the service. The objective of this study was to examine patient satisfaction towards pharmaceutical services at Primary health care center in Central Surabaya.

A cross sectional survey was conducted to patient at Primary health care center in Central Surabaya who get pharmaceutical services by questionnaire from February until May 2012 to 104 respondents. Questionnaire was tested for its validity and reliability. Respondents were selected by accidental sampling method. Respondents rated their importance and performance of pharmaceutical services by using a likert scale. Data from completed surveys were analyzed by servqual method and importance and performance matrix.

According to servqual method, the result show that patients at Primary health care center in Central Surabaya were not satisfied. According to importance and performance matrix method, the result were divided into four quadrant. The performance of indicator include health provider give the medicine indication and ensure how the patient use medication correctly should be improved. Indicator that the performance should be maintained were availability of health posters, comfortable room, officer call patient's name, dosage information, the drug label written clearly and orderly, complete and good physic of medication. Pharmacist should improve their rule in pharmaceutical services at Primary health care center in Central Surabaya.

Keywords : Pharmaceutical services, patient satisfaction, center of primary health care, importance and performance matrix.