

SKRIPSI

KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS WILAYAH SURABAYA BARAT



ENY DWI SUSANTI

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

Lembar Pengesahan

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS WILAYAH
SURABAYA BARAT**

SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Farmasi
pada Fakultas Farmasi Universitas Airlangga**

Surabaya

2012

Oleh :

**ENY DWI SUSANTI
050810063**

Skripsi ini telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama,

Pembimbing Serta,

**I Nvoman Wijaya, S.Si.,Apt.,Sp.FRS.
NIP. 19710199 199802 1 001**

**Yuni Privandani, S.Si.,Apt.,Sp.FRS.
NIP. 19730621 200701 2 001**

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur dihaturkan penulis kepada Allah S.W.T atas semua karunia, petunjuk, dan ridhoNya. Tak lupa shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW dan keluarganya serta seluruh pengikutnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan usulan skripsi berjudul “KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS WILAYAH SURABAYA BARAT” dengan lancar dan tepat waktu.

Terselesainya penyusunan usulan skripsi tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, sehingga tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hj. Umi Athijah, M.S., Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Airlangga atas kesempatan yang diberikan untuk menuntut ilmu dan pemberian dana *Project Grant* pada penelitian ini.
2. Bapak I Nyoman Wijaya, S.Si., Apt., Sp.FRS., selaku dosen pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran, dan ketulusan meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu.
3. Ibu Yuni Priyandani, S.Si., Apt., Sp.FRS selaku dosen pembimbing serta yang penuh keikhlasan dan ketulusan dalam memberikan arahan pada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
4. Bapak Catur D.S., S.Farm., Apt. yang dengan penuh kesabaran, dan ketulusan meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan

masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

5. Ibu Dra. Liza Pristianty, M.Si, M.M, Apt. selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan untuk perbaikan skripsi.
6. Ibu Yunita Nita, S.Si., Apt., M.Pharm., selaku dosen penguji yang telah berkenan memeriksa dan memberikan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
7. Segenap staf pengajar Departemen Farmasi Komunitas yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan segenap pegawai Fakultas Farmasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kenyamanan selama belajar.
8. Ayah (Legisan), Ibu (Lilik Purwati), dan Kakak (Eko Rudianto & Femmy Nurani) keluarga tercinta di Kediri, atas kasih sayang tiada henti, dukungan, semangat, motivasi, serta do'a yang terus terpanjat untuk penulis.
9. Terima kasih kepada Fajrin Aryuanda S. ST., Tante Evi, Om Edi, Dek Yudha, dan Dek Nita, atas kasih sayang selama ini sehingga dapat diterima di tengah-tengah keluarga.
10. Sahabat Farmasi tersayang : Halla, Gaby, Ayu, dan Fanny atas kebahagiaan dan tawa di tengah-tengah kesulitan kuliah selama ini serta Burhan yang sering menemani perjalanan pulang ke Kediri.
11. Teman seperjuangan *Project Grant* : Halla, Mutiara, Kristina, dan Ayu yang selalu mendukung dan memberikan semangat pada penulis.
12. Terima kasih kepada teman seataap Anggun, Tika, dan Dek Wiwin yang selalu menemani dan mendengarkan keluh kesah penulis selama di Surabaya.

13. Sahabat SMA yang telah terpisah di 4 kota : Palupi, Risma, Desy, dan Yosi, terima kasih atas keerratan persahabatan yang terjalin selama 5 tahun.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung.
Thank's for all.....

Akhir kata sebagai manusia biasa penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan, baik yang disengaja maupun tidak, sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan di masa yang akan datang.

Surabaya, Oktober 2012

Penyusun

RINGKASAN

KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS WILAYAH SURABAYA BARAT

Eny Dwi Susanti

Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan strata pertama yang mempunyai fungsi meningkatkan kesehatan perorangan dan masyarakat perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu. Perubahan orientasi pelayanan kefarmasian dari *drug oriented* ke *patient oriented* juga menuntut apoteker untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Pengukuran mutu pelayanan kefarmasian dapat dilakukan dengan mengukur kepuasan pasien. Mutu menurut penyedia pelayanan kesehatan (apoteker di Puskesmas) adalah apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan pedoman pelayanan kefarmasian yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan.

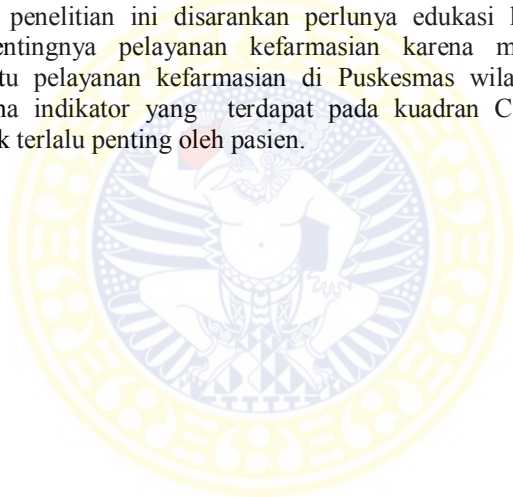
Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas wilayah Surabaya Barat sehingga dapat diketahui indikator mutu pelayanan yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, kinerja berlebihan, dan prioritas rendah.

Pengambilan data dalam penelitian ini dengan metode *accidental sampling*, dan menggunakan instrumen kuesioner dengan skala *Likert* dilakukan di 12 Puskesmas wilayah Surabaya Barat dengan total sampel sebanyak 118 responden. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang terlebih dahulu dilakukan uji validitas (rupa, isi, dan konstruk) dan uji reliabilitas dengan tehnik *Alpha crohnbach*.

Pengukuran kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan kefarmasian (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*) digunakan metode *servqual* dan *Customer Window*. Pada metode *Servqual* dapat disimpulkan bahwa pasien masih belum puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas wilayah Surabaya Barat. Pada *Customer window* memberikan hasil yakni indikator yang berada pada kuadran A (kinerja yang perlu ditingkatkan) meliputi pemberian informasi tentang efek samping obat dan pemberian informasi mengenai cara penggunaan obat yang benar. Indikator yang berada pada kuadran B (kinerja yang perlu dipertahankan) meliputi : penempatan papan nama “apotek atau kamar obat” yang dapat terlihat dengan jelas, memanggil nama pasien saat penyerahan obat, pemberian informasi kegunaan obat,

item pertanyaan pemberian informasi aturan pakai obat, penulisan petunjuk aturan pakai obat dengan jelas, penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien penyerahan obat-obatan yang lengkap, dan menyerahkan obat dalam keadaan fisik yang baik. Indikator yang berada kuadran C (prioritas rendah) meliputi : terdapat poster kesehatan untuk informasi pasien, kenyamanan ruang tunggu, pelayanan obat dengan cepat, petugas memberikan informasi yang dapat dipahami dengan jelas oleh pasien, petugas menjawab pertanyaan dari pasien, dan petugas memberikan informasi obat dengan ramah. Indikator yang berada pada kuadran D (kinerja berlebihan) meliputi : pemberian informasi tentang lama penggunaan obat, pemberian informasi tentang makanan/minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat, dan pemberian informasi tentang cara penyimpanan obat.

Dari penelitian ini disarankan perlunya edukasi kepada pasien mengenai pentingnya pelayanan kefarmasian karena masih terdapat indikator mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas wilayah Surabaya Barat terutama indikator yang terdapat pada kuadran C dan D yang dianggap tidak terlalu penting oleh pasien.



ABSTRACT

Patient Satisfaction of Pharmaceutical Services in Primary Health Care Center in West Surabaya

Eny Dwi Susanti

Primary health care center as the first line of health services which have the function of improving the health of individuals and communities to be supported with quality pharmaceutical services. The modification of the orientation of pharmaceutical care from drug oriented to patient oriented also requires pharmacist to be able to provide quality services. Measurement of quality of pharmaceutical services could be done by measuring patient satisfaction.

The purpose of this study was to determine patient satisfaction for the quality pharmaceutical services at the primary health care center in west Surabaya. Accidental sampling method was conducted by collecting data from 118 patients and fulfilled the inclusion criteria. Data were analyzed by servqual and customer window methods.

There were some result of this study. In servqual method, the result showed that the patients were not satisfied with the pharmaceutical services. Customer window showed that indicator of pharmaceutical service that had inadequate performance and should be enhanced, include providing information about side effects of drugs and providing information about how to use the medication correctly.

Indicator of pharmaceutical service of that had good performance and should be maintained were the placement of the name "a pharmacy" that could be seen clearly, calling the name of the patient, providing information on uses of drugs, providing information about medication schedule, the writing of drug use with clear rules, dispense a complete medicine, and dispense drugs in good physical condition.

Keywords : Patient satisfaction, Pharmaceutical services, and Primary Health Care Center.