

**STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI UNIT KAMAR OBAT DI PUSKESMAS MULYOOREJO  
SURABAYA**



**MARIA HIASINTA MERDEKAWATI GALUT**

**2443014123**

**PROGRAM STUDI S1  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**2018**

**STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI UNIT KAMAR OBAT DI PUSKESMAS MULYOOREJO  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Memperoleh gelar Sarjana Farmasi Program Studi Strata I  
di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

**OLEH :**

**MARIA H.M GALUT**

**2443014123**

Telah disetujui pada tanggal 12 Desember 2018 dan dinyatakan LULUS

Pembimbing I,



Dra. Sri Surdijati, MS., Apt  
NIK. 241.14.0807

Pembimbing II,



Fika Nurilugrah Zalfa, S.Farm., Apt  
13.0766/PP.IAI/11/2015

Mengetahui,

Ketua Penguji



Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt  
NIK. 241.97.0282

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan saya menyetujui skripsi/karya ilmiah saya, dengan judul : **Studi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Kamar Obat Di Puskesmas Mulyorejo Surabaya** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu *Digital Library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta. Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Desember 2018



Maria Hiasinta Merdekawati Galut

2443014123

### LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH NON PLAGIAT

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Surabaya, Desember 2018



Maria Hiasinta Merdekawati Galut

2443014123

**ABSTRAK**

**STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI UNIT KAMAR OBAT DI PUSKESMAS MULYOREJO  
SURABAYA**

**MARIA HIASINTA MERDEKAWATI GALUT  
2443014123**

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari Pemerintah sebagai upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di bidang kesehatan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Unit Kamar Obat Puskesmas Mulyorejo Surabaya yang dihubungkan dengan lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan dikuantifikasikan ke dalam skor berdasarkan skala *likert*. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan terhadap pasien yang berkunjung ke Unit Kamar Obat Puskesmas Mulyorejo Surabaya. Sampel penelitian adalah 95 orang yang dipilih secara *accidental sampling*. Penelitian ini dilakukan pada 29 Oktober - 3 November 2018. Kepuasan responden berdasarkan kelima dimensi pelayanan, *tangible* 87 %, *reliability* 87,15 %, *responsiveness* 89,3 %, *assurance* 87,36 %, *empathy* 88 %. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien tergolong puas.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, kualitas pelayanan, unit kamar obat, dimensi kepuasan.

## ***ABSTRACT***

### **A PATIENT SATISFACTION STUDY ON QUALITY OF SERVICE IN PHARMACY UNIT OF PUSKESMAS MULYOREJO SURABAYA**

**MARIA HIASINTA MERDEKAWATI GALUT  
2443014123**

The quality health serving for the people is very important from the government as development in health. One way will be used to evaluate the quality of the health serving is to measure the satisfaction level of the patients. The aim of the expert to know the patients satisfaction in the room's medicine unit of the Puskesmas Mulyorejo Surabaya, with connect with five dimensions of the quality serving that consist of tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty and is qualificated into score based on likert scale. This expert uses cross sectional design that handed to the patients visiting to the pharmacy unit Puskesmas Mulyorejo Surabaya. The sample of the expert, is 95 people is chosen in accidental sampling. This expert is done in 29 October – 3 November 2018. The satisfaction of responden based on the five dimensions serving, tangible 87 %, reliability 87.15 %, responsiveness 89.3 %, assurance 87.36 %, empathy 88 %. The conclusion of this expert is the level of the satisfaction of patients is satisfy.

**Keyword** : patients satisfaction, serving quality, pharmacy unit, satisfaction  
Dimension

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga skripsi dengan judul **Studi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Kamar Obat di Puskesmas Mulyorejo Surabaya** dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama proses pembuatan naskah skripsi ini:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang telah membimbing, melindungi, dan menyertai selama proses penelitian, penyusunan, sampai pada penyelesaian naskah skripsi ini.
2. Drs. Kuncoro Foe, Ph.D., G.Dip.Sc., Apt. selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, atas sarana dan prasarana serta kesempatan yang diberikan untuk menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Sumi Wijaya, Ph.D., Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan fasilitas dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kepala Puskesmas Mulyorejo Surabaya dan seluruh staff yang memberikan kesempatan saya untuk meneliti dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Dra. Siti Surdijati, MS., Apt. selaku pembimbing I dan Fika Nurihanah Zulfa, S.Farm., Apt. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan nasihat serta meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran dalam membimbing, mengarahkan

serta memberikan petunjuk dan motivasi yang sangat berharga dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.

6. Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt. dan Elisabeth Kasih, S.Farm., M.Farm.Klin., Apt. selaku Tim Penguji Skripsi, yang telah banyak memberikan masukan dan saran serta bimbingan dalam menyusun naskah skripsi.
7. Sumi Wijaya, Ph.D., Apt. selaku Penasehat Akademik, atas nasehat dan bimbingannya dalam hal akademik.
8. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mendidik selama menuntut ilmu Strata-1.
9. Kedua Orangtua Bapak Adrianus Budi Galut dan Mama Katarina Daini; Adik Maria Klaudia Redlich Galut; Opa Agus Meo dan Oma Marta Namur Alm.; Opa Aleks Galut Alm. Dan Oma Maria Unut Alm.; serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril maupun materil serta semangat selama kuliah hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan dalam penelitian ini, yang memberikan dukungan dan membantu proses penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman saya Firenciani Gracia S.Farm., Sita, Zerlina Lay, Echa Haseli, Cerli, Dea, Rio, Nining, John, Santy, Yun, Wilia, Ayu, Ria, Elna, Alosia, Grace, Elin, Eline A. dan teman-teman yang telah memberikan masukan, semangat, motivasi, dan bantuan dalam proses penelitian sampai pada akhir penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2014 dan BT'14 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas kebersamaan, dukungan dan semangatnya selama penyusunan skripsi ini dan



selama menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

13. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, sangat disadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat pada umumnya dan bagi perkembangan ilmu kefarmasian pada khususnya.

Surabaya, 26 November 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Tinjauan Tentang Kepuasan .....	5
2.1.1 Definisi Kepuasan .....	5
2.1.2 Faktor – faktor Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan .....	5
2.1.3 Faktor – faktor Tingkat Kepuasan Pasien .....	6
2.1.4 Metode Untuk Mengukur Kepuasan Pasien .....	6
2.1.5 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	8
2.2 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	8
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi .....	10
2.3 Tinjauan Tentang Puskesmas .....	12
2.3.1 Definisi Puskesmas .....	12

	Halaman
2.3.2 Visi Misi Puskesmas .....	12
2.3.3 Tujuan Puskesmas .....	12
2.3.4 Fungsi Puskesmas .....	13
2.3.5 Wewenang Puskesmas .....	14
2.3.6 Faktor – faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Puskesmas .....	16
2.3.7 Pemanfaatan Puskesmas .....	17
2.3.8 Persyaratan Puskesmas .....	18
2.4 Tinjauan Tentang Pekerjaan Kefarmasian .....	23
2.4.1 Pelayanan Farmasi di Puskesmas .....	24
2.4.1.1 Pengelola Sumber Daya .....	24
2.4.1.2 Pelayanan Farmasi Klinik .....	27
2.4.1.3 Monitoring dan Evakuasi .....	31
2.5 Profil Puskesmas Mulyorejo Surabaya .....	31
2.5.1 Identitas Puskesmas .....	31
2.5.2 Data Geografis .....	32
2.5.3 Jenis Pelayanan .....	34
2.6 Tinjauan Tentang Unit Kamar Obat .....	35
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	36
3.2 Tempat dan Waktu Pengambilan Sampel .....	35
3.2.1 Tempat .....	35
3.2.2 Waktu .....	35
3.3 Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1 Populasi .....	35
3.3.2 Sampel .....	35
3.3.3 Kriteria Inklusi .....	36

	Halaman
3.3.4 Kriteria Eksklusi .....	36
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3.5 Identifikasi Variabel .....	37
3.6 Definisi Operasional .....	38
3.7 Prosedur Pengumpulan Data .....	39
3.7.1 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.7.2 Instrumen Penelitian .....	39
3.8 Metode Analisis Data .....	41
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian .....	41
3.8.2 Pengolahan Data Kuesioner .....	41
3.8.3 Perhitungan Persentase .....	42
3.9 Alur Penelitian .....	43
3.9.1 Tahap Persiapan .....	43
3.9.2 Tahap Pelaksana .....	43
3.9.3 Skema Kerja Operasional .....	44
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil .....	45
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
4.1.2 Karakteristik Responden .....	46
4.1.3 Demografi Responden .....	47
4.1.4 Distribusi dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja .....	52
4.1.5 Persentase Kepuasan .....	53
4.1.6 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Persentase Kepuasan.....	62
4.2 Pembahasan .....	62
4.2.1 Gambaran Karakteristik Responden .....	61

	Halaman
4.2.2 Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan .....	63
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	67
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN .....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Definisi Operasional .....	39
3.2 Tabel Penilaian .....	40
4.1 Hasil Uji Validitas .....	45
4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	49
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
4.7 Kategori Tingkat Kepuasan Pasien .....	53
4.8 Distribusi Jawaban Dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> .....	54
4.9 Distribusi Jawaban Dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> .....	56
4.10 Distribusi Jawaban Dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	57
4.11 Distribusi Jawaban Dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> .....	59
4.12 Distribusi Jawaban Dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> .....	61
4.13 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Persentase Kepuasan .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Kerangka Operasional.....	44
4.1 Profil Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2 Profil Demografi Responden Berdasarkan Umur .....	50
4.3 Profil Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
4.4 Profil Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	52

## DAFTAR SINGKATAN

UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan
PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
IONI	: Informasi Obat Nasional Indonesia
ISO	: Informasi <i>Specialite</i> Obat
PP	: Peraturan Pemerintah
DEPKES	: Departemen Kesehatan
MESO	: Monitoring Efek Samping Obat
KIA- KB	: Kesehatan Ibu dan Anak Keluarga Berencana
BMHP	: Bahan Medis Habis Pakai
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
SDM	: Sumber Daya Manusia
UU RI	: Undang – undang Republik Indonesia
LP- LPO	: Lembar Pemakaian – Lembar Lembar Pemakaian Obat
SIP	: Surat Ijin Praktek
WNI	: Warga Negara Indonesia
TNI/POLRI	: Tentara Nasional Indonesia/ Polisi Republik Indonesia
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
SUTET	: Saluran Udara Tegangan



SUTT

Ekstra Tinggi

: Saluran Udara Tegangan

Tinggi

AC

: *Air Conditioner*