

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KAMAR OBAT DI PUSKESMAS X
KOTA BANGKALAN**



NIKMATUS SHOLICHAH NURDAINI

2443018256

**PROGRAM STUDI S1
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2022**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KAMAR OBAT DI PUSKESMAS X
KOTA BANGKALAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Farmasi Program Studi Strata 1
di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

OLEH :

NIKMATUS SHOLICHAH NUDAINI

2443018256

Telah disetujui pada tanggal 26 April 2022 dan dinyatakan **LULUS**

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Tirto Amboro, S.Farm..Apt
NIP. 3526110901920002

Mengetahui,
Ketua Penguji



Elisabeth Kasih S.Farm., M.Farm.Klin., Apt.
NIK.241.140831

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui skripsi/karya ilmiah saya, dengan judul : **Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu *Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian persyaratan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan semestinya.

Surabaya, 02 Juni 2022



Nikmatu Sholichah Nurdaini
2443018256

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari diketahui skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Surabaya, 02 Juni 2022



Nikmatus Sholichah Nurdaini
2443018256

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KAMAR OBAT DI PUSKESMAS X KOTA BANGKALAN

NIKMATUS SHOLICHAH NURDAINI
2443018256

Pelayanan kefarmasian di puskesmas adalah 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 pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kamar obat. Desain penelitian menggunakan *observasional* dengan pendekatan kuantitatif. Variabel penelitian kepuasan pelayanan kamar obat. Populasi dan sampel yang diambil sejumlah 80. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian didapatkan mengenai tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kamar obat di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan menunjukkan bahwa pada dimensi keandalan mendapatkan kategori puas (61,56%), ketanggapan cukup puas (58,94%), empati cukup puas (58,94%), bukti langsung puas (64,6%), dan jaminan cukup puas (59,4%). Rata-rata persentase kepuasan yaitu cukup puas (60,69%) dengan pelayanan kamar obat di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan.

Kata kunci: puskesmas, kepuasan.

ABSTRACT

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH MEDICINE ROOM SERVICE AT PUSKESMAS X BANGKALAN CITY

**NIKMATUS SHOLICHAH NURDAINI
2443018256**

Pharmaceutical services at community health center are an integral part of the implementation of health efforts, which play an important role in improving the quality of health services for the community. Pharmacy services at community health center must support three main functions of community health center, namely as a center for driving health-oriented development, a community empowerment center, and a first-level health service center which includes individual health services and public health services. This study aims to determine the level of patient satisfaction with drug room services. The research design used observational with a quantitative approach. The research variable is drug room service satisfaction. The population and samples taken were 80. The data collection technique used a questionnaire. The results obtained regarding the level of respondents' satisfaction with the drug room service at Puskesmas X Bangkalan Regency showed that on the reliability dimension, the respondents were satisfied (61.56%), responsiveness was quite satisfied (58.94%), empathy was quite satisfied (58.94%), the direct evidence is satisfied (64.6%), and the guarantee is quite satisfied (59.4%). The average percentage of satisfaction is quite satisfied (60.69%) with the drug room service at community health center X Bangkalan Regency.

Keywords: community health center, satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi saya rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kamar Obat Di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan”** dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikannya adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. apt. Drs. Kuncoro Foe, G.Dip. Sc., Ph. D., selaku rektor atas kesempatan yang diberikan untuk menempuh pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. apt. Sumi Wijaya, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Farmasi atas kesempatan yang diberikan untuk menempuh pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. apt. Diga Albrian Setiadi, S.Farm., M.Farm. selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi atas kesempatan yang diberikan untuk menempuh pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Dr. Lanny Hartanti, S.Si., M.Si selaku penasehat akademik yang senantiasa memberikan nasehat serta arahan dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing I dan Tirto Amboro, S.Farm., Apt selaku dosen pembimbing II yang telah

6. menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan, saran serta arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Seluruh dosen Fakultas Farmasi yang telah memberikan ilmu dan wawasan untuk bekal penulis dalam menempuh studi di Fakultas Farmasi ini.
8. Bapak dan Ibu petugas Tata Usaha, Laboratorium dan yang lainnya atas bantuannya selama pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
9. Orang tua serta keluarga lainnya yang selalu memberikan motivasi, dorongan serta doa agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
10. Partner penelitian skripsi atas segala bantuan, arahan dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini. Serta Sahabat, teman dan orang baik yang telah hadir dalam hidup penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala hal yang positif yang diberikan kepada penulis.
11. Spesial apresiasi untuk diri saya sendiri karena telah sabar dan berjuang dalam segala hal hingga sejauh ini dengan baik.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari kekurangan dalam penulisan naskah Skripsi ini. Akhir kata penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar naskah skripsi ini dapat lebih disempurnakan.

Surabaya, 02 juni 2022



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kepuasan.....	6
2.1.1 <i>Definisi Kepuasan</i>	6
2.1.2 <i>Tingkat Kepuasan</i>	7
2.1.3 <i>Pengukuran Kepuasan</i>	7
2.1.4 <i>Faktor yang Memengaruhi Kepuasan</i>	9
2.1.5 <i>Metode Mengukur Kepuasan</i>	10
2.2 Puskesmas.....	11
2.2.1 <i>Definisi Puskesmas</i>	11
2.2.2 <i>Tujuan Puskesmas</i>	11
2.2.3 <i>Tugas Puskesmas</i>	11

2.2.4	<i>Fungsi Puskesmas</i>	12
2.2.5	<i>Pelayanan Puskesmas</i>	12
2.2.6	<i>Kualitas Pelayanan</i>	13
2.2.7	<i>Standar Pelayanan</i>	13
2.2.8	<i>Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai</i>	14
2.2.9	<i>Pelayanan Farmasi Klinik</i>	18
2.3	Uji Validitas.....	25
2.4	Uji Reliabilty	25
2.5	Profil Puskesmas X	26
2.6	Kerangka Konseptual	26
BAB 3 METODE PENELITIAN		28
3.1	Rancangan Penelitian	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3	Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1	<i>Populasi</i>	28
3.3.2	<i>Sampel</i>	28
3.3.3	<i>Kriteria Inklusi</i>	29
3.4	Prosedur Pengumpulan Data	29
3.4.1	<i>Metode Pengumpulan Data</i>	29
3.4.2	<i>Instrumen Penelitian</i>	29
3.5	Variabel Penelitian.....	30
3.5.1	<i>Variabel independen</i>	30
3.5.2	<i>Variabel dependen</i>	30
3.6	Definisi Operasional Penelitian	30
3.7	Etika Penelitian.....	31
3.8	Analisis Data dan Metode Pengolahan Data	31

3.9	Alur Pelaksanaan Penelitian.....	33
3.10	Uji Instrumentasi.....	34
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Karakteristik Responden	35
4.1.1	Data Berdasarkan Karakteristik Responden	35
4.2	Tingkat Kepuasan Pelayanan	36
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		46
5.1	Kesimpulan.....	46
5.2	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....		47
LAMPIRAN		49

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Data Berdasarkan Karakteristik Usia, Jenis Kelamin, dan Pendidikan.	35
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	36
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	38
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Responden terhadap Dimensi <i>Empaty</i>	39
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Responden terhadap Dimensi <i>Tangibel</i> (Bukti Fisik)	40
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Responden terhadap Dimensi <i>Asurance</i> (Jaminan)	43
Tabel 4.7 Rekap Tingkat Kepuasan Responden	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Hubungan Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien.....	27
Gambar 3.1 Alur Pelaksanaan Penelitian.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	49
Lampiran 2 Kuisisioner Kepuasan Pelayanan.....	50
Lampiran 3 Rekapitulasi Data.....	53
Lampiran 4 Data Kepuasan Pelayanan.....	56
Lampiran 5 Statistik.....	74
Lampiran 6 Dokumentasi.....	75