

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG BANDUNG**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi

RESHA ALICIA

A 171 040



**SEKOLAH TINGGI FARMASI INDONESIA
YAYASAN HAZANAH
BANDUNG
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG BANDUNG**

**RESHA ALICIA
A 171 040**

Oktober 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing



apt. Anggi Restiasari, S.Si., M.H.Kes., M.S.Farm

Pembimbing



apt. Devia ardhya NP. S.Farm

Kutipan atau saduran baik sebagian ataupun seluruh naskah, harus menyebut nama pengarang dan sumber aslinya, yaitu Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Allah SWT, serta untuk Mamah, Bapak, Kakak, Adik dan keluarga besar. Terima kasih atas do'a serta dukungan dan motivasi yang telah diberikan selama ini.

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan prima dan mengetahui tingkat kepuasan pasien melalui 6A yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Teknik penentuan sampel menggunakan Rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dengan kuisioner dan observasi. Skala pengukuran yang digunakan yaitu Skala Likert. Pengujian data dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data dengan menggunakan SPSS versi 25 dan excel. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 305 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan pasien adalah 3,131. Kategori mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan yang di berikan di Puskesmas Babakan Tarogong Bandung sudah baik dapat dilihat dari kategori Indeks Kepuasan Masyarakat Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi (IKM) berdasarkan keputusan Menteri Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan terutama yang paling terendah dari kecepatan pelayanan serta dari kelengkapan obat.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Excellent service is a service carried out by public service providers as an effort to meet the needs of service recipients and the implementation of the provisions of the laws and regulations. This study aims to find out the level of excellent service quality and know the level of patient satisfaction through 6A, namely ability, attitude, appearance, attention, action and responsibility. This type of research uses quantitative descriptive. The sample determination technique uses the Slovin Formula. Data collection techniques with questionnaires and observations. The measurement scale used is the Likert Scale. Data testing with validity tests and reliabilitation tests. Data analysis techniques use SPSS version 25 and excel. The sample in the study was 305 people. The results showed that the patient satisfaction index value was 3,131. The category of quality of service B and the performance of service units provided at The Center of Health Babakan Tarogong Bandung can be seen from the category of Community Satisfaction Index utilization of State Apparatus and Reform (IKM) based on the decision of the Minister of Bureaucracy of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017. There are some indicators that need to be improved, especially the lowest of the speed of service as well as from the completeness of the drug.

Keywords: *Excellent Service, Patient Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala berkah rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Babakan Tarogong Bandung”**.

Penelitian dan penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Farmasi di Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.

Penulis ucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing apt. Anggi Restiasari S.Si.,M.H.Kes.,M.S.Farm dan apt. Devia Ardhya Novita Putri S.Farm atas bimbingan, nasihat, dukungan serta pengorbanan yang telah diberikan. Pada kesempatan ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Dr. apt. Adang Firmansyah, M.Si., selaku Ketua Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia,
2. apt. Revika Rachmaniar, M.Farm., selaku Ketua Program Studi, Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia,
3. apt. Rival Ferdiansyah, M.Farm., selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis,
4. Seluruh staf dosen, staf administrasi serta karyawan Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.
5. Kepada kedua orang tua serta keluarga yang telah memberikan nasihat, do'a dan dukungan sampai saat ini.
6. Rekan angkatan 2017 yang telah memberikan cerita suka maupun duka selama kuliah di Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan karena pengetahuan yang masih sangat terbatas. Oleh karena itu, dengan segala

kerendahan hati diharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga tugas akhir ini akan memberikan manfaat bagi diri sendiri dan juga bagi pihak lain yang berkepentingan.

Bandung, Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KUTIPAN	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Waktu dan Tempat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Definisi Puskesmas.....	4
2.2 Pelayanan Prima	5
2.3 Konsep Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	6
2.4 Tujuan Pelayanan Prima.....	7
2.5 Manfaat Pelayanan Prima.....	7
2.6 Kepuasan Pasien	8
2.6.1 Faktor–Faktor Kepuasan Pasien.....	8
2.6.2 Penyebab Ketidak Puasan Pasien.....	9
2.7 Pelayanan Kefarmasian	10

BAB III TATA KERJA	12
3.1 Alat	12
3.2 Bahan	12
3.3 Metode Penelitian	12
3.4 Populasi dan Sampel	12
3.4.1 Populasi	12
3.4.2 Sampel	12
3.5 Definisi Operasional	13
3.6 Jenis Data dan Sumber Data	14
3.6.1 Jenis Data	14
3.6.2 Sumber Data	14
3.7 Teknik Pengumpulan Data	15
3.8 Kerangka Penelitian	15
3.9 Teknik Analisis Data	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Analisis Kualitas Pelayanan Prima (6A)	17
4.1.1 Hasil Kajian Pelayanan Prima (6A) Terhadap Kepuasan Pasien	19
BAB V SIMPULAN DAN ALUR PENELITIAN SELANJUTNYA	23
5.1 Simpulan	23
5.2 Alur Penelitian Selanjutnya	23
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN	25

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	9
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	14
3.2 Skor Tiap Kategori	16
4.1 Hasil Rata-Rata Per Unsur Pelayanan.....	17
4.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Prima (6A) Terhadap Kepuasan Pasien.....	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Kerangka Penelitian.....	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Lembar Kuisisioner.....	25
2. Hasil Data Kuisisioner.....	27
3. Hasil Uji Validitas.....	32
4. Hasil Uji Realibilitas.....	33
5. Surat Perizinan Ke Puskesmas.....	34
6. Surat Perizinan Dari Kesbangpol (Badan Kesatuan Bangsa dan Politik)....	35
7. Surat Perizinan Dari Dinas Kesehatan.....	36

DAFTAR PUSTAKA

- Az-zahroh, T.N. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains.P.* 12(2):99-111.
- Hafid, M.A. 2015. "Hubungan Kinerja Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa. *Jurnal kesehatan.*" 7(2):368-375.
- Ningrum, Ayu. 2015. "Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru". Vol. 2 No. 2. *Skripsi . FISIP. Universitas Riau.*
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan.* Edisi III. Jakarta: Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 43. 2019. *Pusat Kesehatan Masyarakat.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.* Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26. 2020. *Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta, Indonesia: Graha Ilmu.
- Ratminto. 2017. *Pelayanan Prima.* Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Satrianegara, M. F. 2014. "Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasinya dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit". Salemba Medika.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B.* Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung : Alfabeta.