

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
TAWANG KOTA TASIKMALAYA MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)***

SKRIPSI

**SIFA HANIFFIATI
A191085**



**SEKOLAH TINGGI FARMASI INDONESIA
YAYASAN HAZANAH
BANDUNG
2023**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
TAWANG KOTA TASIKMALAYA MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)***

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi

**SIFA HANIFFIATI
A191085**



**SEKOLAH TINGGI FARMASI INDONESIA
YAYASAN HAZANAH
BANDUNG
2023**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TAWANG
KOTA TASIKMALAYA MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY (SERVQUAL)***

**SIFA HANIFFIATI
A191085**

Agustus 2023

Disetujui oleh:

Pembimbing

Pembimbing

apt. Nia Kurnia Sari, M.Si

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

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

Skripsi ini merupakan persembahan kecil untuk keluarga, sahabat, serta teman dan terkhususnya untuk Ibu yang saya cintai yaitu Dewi Rizalinoor dengan segala perjuangan hingga titik ini. Saya persembahkan dan paling berharga dalam hidup saya.

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang berperan krusial dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan. Terdapat lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *Service Quality (ServQual)*. Kelima dimensi tersebut meliputi dimensi berwujud (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*). Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Tawang dengan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)*. Jenis metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian survei deskriptif melalui pendekatan kuantitatif memakai metode *Service Quality (ServQual)*. Hasil rata-rata tingkat kepuasan pasien yaitu sebesar 80,75%. Nilai tersebut menyatakan bahwa pasien masuk kategori sangat puas dilihat dari *interval likert* terhadap pelayanan di Puskesmas Tawang berdasarkan metode *Service Quality (ServQual)*. Bahwa kualitas pelayanan sudah diterapkan dengan baik, serta telah mencapai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah di analisis berdasarkan aspek lima dimensi metode *Service Quality (ServQual)*.

Kata kunci: Pelayanan Kefarmasiaan, Puskesmas, Kepuasan pasien, *ServQual*

ABSTRACT

Pharmaceutical services at Puskesmas are an inseparable part of the implementation of health efforts that play a crucial role in improving the quality of health services for the community. One indicator to determine the quality of health services is the measurement of satisfaction of health service users. There are five dimensions of service quality to see customer or patient satisfaction known as Service Quality (ServQual). The five dimensions include the tangible dimension (tangible), the dimension of reliability (reliability), the dimension of responsiveness (responsiveness), the dimension of assurance (assurance), and the dimension of empathy (emphaty). The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with services at the Puskesmas Tawang using the Service Quality (ServQual) method. The type of research method used in this study is a descriptive survey research method through a quantitative approach using the Service Quality (ServQual) method. The average result of patient satisfaction is 80.75%. The value states that the patient is categorized as very satisfied judging from the likert interval for services at the Puskesmas Tawang based on the Service Quality (ServQual) method. That the quality of service has been implemented well, and has reached the level of patient satisfaction with the service that has been analyzed based on aspects of the five dimensions of the Service Quality (ServQual) method.

Keywords: *Pharmaceutical services, Puskesmas, patient satisfaction, ServQual*

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 Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya Menggunakan Metode *Service Quality (ServQual)***”.

Penelitian dan penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Sarjana Farmasi Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing apt. Nia Kurnia Sari, M.Si. dan apt. Anggi Restiasari, M.H.Kes., M.S.Farm. atas bimbingan, nasihat, dukungan, serta pengorbanan yang 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. Dr. apt. Diki Prayugo, M.Si., selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik,
3. Dr. apt. Wiwin Winingsih, M.Si., selaku Ketua Program Studi Sarjana Farmasi,
4. Sri Gustini Husein, S.Si., M.Farm., selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis,
5. Seluruh staf dosen, staf administrasi, serta karyawan Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia,
6. Sahabat-sahabat angkatan 2019 khususnya Kelas Reguler Pagi B yang telah memberikan inspirasi dan kegembiraan selama penulis kuliah di Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia, serta
7. Seluruh pihak yang telah berperan memberikan dukungan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis sadar masih banyak kesalahan dan kekurangan karena pengetahuan yang masih sangat terbatas. Oleh karena itu, dengan 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 penulis sendiri dan juga bagi pihak lain yang berkepentingan.

Bandung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KUTIPAN	ii
PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Kegunaan Penelitian	3
1.5 Waktu dan Tempat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kepuasan	5
2.1.1 Definisi Kepuasan	5
2.2 Pelayanan Informasi Obat	6
2.2.1 Pengertian Pelayanan Informasi Obat	6
2.2.2 Tujuan Pelayanan Informasi Obat	6
2.2.3 Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat	6
2.2.4 Komponen Pelayanan Informasi Obat	7
2.3 Metode <i>Service Quality (ServQual)</i>	7
2.4 Puskesmas	9
2.4.1 Pengertian Puskesmas	9
2.4.2 Fungsi Puskesmas	9
2.4.3 Profil Puskesmas Tawang	10
2.4.4 Struktur Organisasi Puskesmas Tawang	10
2.5 Pelayanan Farmasi	11
2.6 Kerangka Konsep	12
BAB III TATA KERJA	13
3.1 Alat	13
3.2 Bahan	13
3.3 Metode Penelitian	13
3.4 Populasi dan Sampel	15
3.4.1 Populasi	15
3.4.2 Sampel	15
3.5 Variabel Penelitian	16

3.6	Jenis Data	16
3.7	Analisis Data.....	16
3.8	Uji Validitas dan Reabilitas	16
3.8.1	Uji Validitas	16
3.8.2	Uji Reabilitas.....	17
3.9	Etika Penelitian.....	17
3.10	Tahapan Penelitian	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		21
4.1	Gambaran Umum Puskesmas Tawang.....	21
4.2	Karakteristik Responden	21
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	21
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	22
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	22
4.3	Validitas dan Reliabilitas	23
4.3.1	Uji Validitas	23
4.3.2	Uji Reliabilitas	25
4.4	Hasil Kepuasan Pasien	25
4.4.1	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>).....	25
4.4.2	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	27
4.4.3	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	29
4.4.4	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	31
4.4.5	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	32
4.5	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tawang	34
BAB V SIMPULAN DAN ALUR PENELITIAN SELANJUTNYA.....		35
5.1	Simpulan	35
5.2	Alur Penelitian Selanjutnya.....	35
DAFTAR PUSTAKA		36
LAMPIRAN.....		39

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3. 1 Hubungan Skor dengan Kepuasan Responden	14
3. 2 Nilai skala <i>Alpha Cronbach's</i>	17
4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	21
4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	22
4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	22
4. 4 Hasil Validitas Dimensi <i>Tangible</i>	24
4. 5 Hasil Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	24
4. 6 Hasil Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	24
4. 7 Hasil Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	24
4. 8 Hasil Validitas Dimensi <i>Emphaty</i>	25
4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	25
4. 10 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>).....	26
4. 11 Hasil Data Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	27
4. 12 Hasil Data Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	29
4. 13 Hasil Data Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	31
4. 14 Hasil Data Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	33
4. 15 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tawang	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2. 1 Struktur Organisasi Puskesmas Tawang	10
2. 2 Kerangka Konsep Penelitian Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	12
3. 1 Tahapan Penelitian	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat-surat Izin	39
2. Lembar Persetujuan dan kuesioner	43
3. Hasil Data.....	47
4. Dokumentasi	56

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 'Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)'. Diambil dari <http://kbbi.web.id/puas>, diakses pada 8 September 2016
- Arikunto, S. (2013). 'Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik'. Jakarta : *Rineka Cipta*.
- Aryani, dkk. (2015). 'Analisa kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru'. *Jurnal Ilmu Farmasi Vol. 12, No. 1*, ISSN : 1693-3591.
- Bertawati, (2013). 'Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal'. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.2 No.2 Hal 1-11*.
- Daulay, M. A. (2015). 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di Kota Medan bulan Agustus 2015'. Skripsi. *Fakultas Farmasi. Universitas Sumatera. Medan*.
- Dinkes Kota Tasikmalaya. (2016). 'Profil Puskesmas Tawang'. Tasikmalaya : *Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya*.
- Helni, (2015). 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi'. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniro, Vol.17, No. 2*, ISSN : 0852-8349.
- Imas, N. R., dan Sri, S. W. (2016). 'Faktor Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan', *Indonesia Journal On Medical Sciense, Prodi Farmasi, Poltekkes Bhakti Mulia*. Sukoharjo.
- Keban, dkk. (2013). 'Evaluasi Hasil Edukasi Farmasis pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 di Rumah Sakit Dr. Sardjito Yogyakarta'. *Jurnal Kefarmasian Indonesia Vol.11 No.1 Hal : 45-52*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, (2011), 'Modul Penggunaan Obat Rasional', *Bina Pelayanan Kefarmasian*, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, (2014), 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas', Jakarta : *Kemenkes RI Tahun 2014*, Halaman 2-8.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, (2015,) 'Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Pratik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi', Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No. 74 tahun (2016). 'Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas'.
- Kristanti, Nugraheni Dwiari, Sumarni., Wiedyaningsih C., (2015), 'Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional'. *J Manajemen dan Pelayanan Farmasi.*, vol. 5 (2).

- Montol, S. A., Maramis, F. R., dan Engkeng, S., (2014). 'Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara'. Skripsi. *Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi, Manado.*
- Muhammad, M. (2022). 'Meningkatkan Kualitas Pendekatan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo' (*Doctoral Dissertation, Insitut Teknologi Nasional Malang*)
- Muhammad, Zulfikar. (2015). 'Analisa Tingkat Kenyamanan Pelayanan Konsumen Pengguna Jasa Dengan Metode Servqual'. *Pelita Informatika Budi Darma* Volume : IX Nomor : 1. Medan
- Pareraway, D.C., Tjitrosantoso, H., dan Bodhi, W., (2016). 'Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado'. *Pharmacon.* 5(4):7.
- Pohan, Imbalo S. (2013). 'Jaminan Mutu Layanan Kesehatan'. Jakarta : *EGC.*
- Romadhon, G. (2013). 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Perpindahan Pelanggan'. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi.* 2(3):1-16
- Sa'diyah H.H., (2016), 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Pakualaman Dan Puskesmas Mergangsan Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Servqual', Skripsi, *Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta*
- Sani, F. K. (2016). 'Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental'. Yogyakarta : *Deepublish.*
- Sari, Nia Kurnia (2000). 'Tinjauan Kualitas Layanan Apotek Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Apotek di Apotek Wilayah Kotif Tasikmalaya'. Surabaya : Universitas Surabaya.
- Satibi, dan Dyana P., (2016). 'Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama', *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas.* Vol. 13 No. 1. 28-34
- Sinulingga, Asna. (2010). 'Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas terhadap Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sidikalang Tahun 2010'. Skripsi. Medan: *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.* Hal. 22-60.
- Siregar, S, (2017). 'Metode Penelitian Kuantitatif. Penerbit Kencana.
- Sugiyono, (2016). 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D'. Bandung : *PT. Alfabeta.*
- Sugiyono, (2017). 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D'. Bandung : *PT. Alfabeta.*
- Sugiyono, (2020). 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D'. Bandung : *PT. Alfabeta.*

- Supartiningsih, S. (2017). 'Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan'. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6 (1) : 9-15.
- Tanan L, dkk. (2013). 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo', *Kesmas Unhas*, 5(2):22-30.
- Yani, Muh. Balaka. (2022). 'Metodologi Penelitian Teori dan Aplikasi'. Bandung : *Widina Bhakti Persada*.
- Yikwa, R., (2015). 'Analisis Persepsi Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Pada Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Wamena Kabupaten Jayawijaya Provinsi Papua'. Tesis. *Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang'. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 41-52.