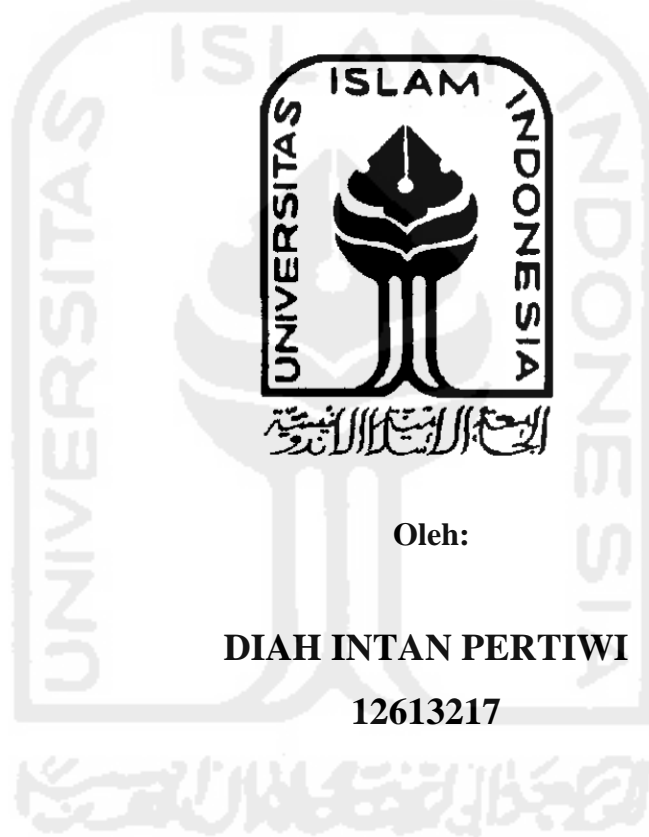


**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT  
JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS  
KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I  
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi  
(S.Farm.)

Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta



Oleh:

**DIAH INTAN PERTIWI**

**12613217**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
MARET 2017**

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS  
KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I  
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**



Yang diajukan oleh :

**DIAH INTAN PERTIWI**

12613217

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama

Fithria Dyah Ayu S, M.Sc., Apt

Pembimbing Pendamping

Dian Medisa M.P.H., Apt



SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS  
KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I  
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

Oleh:

DIAH INTAN PERTIWI

12613217

Telah lolos uji etik penelitian

Dan dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi

Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Islam Indonesia

Tanggal :

Ketua Penguji : Fithria Dyah Ayu S., M.Sc., Apt (.....)

Anggota Penguji : 1. Dian Medisa, M.P.H., Apt (.....)

2. Diesty Anita Nugraheni, M.Sc., Apt (.....)

3. Tuti Purwaningsih, S.Stat, M.Si (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Islam Indonesia

Drs. Allwar, M.Sc., Ph.D



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan diterbitkan dalam daftar pustaka

Yogyakarta, Februari 2017



*[Signature]*  
Diah Intan Pertiwi

## **PERSEMBAHAN**

*“... Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang mempunyai ilmu pengetahuan beberapa derajat...”*

*(Al-Mujadilah 11)*

*Skripsi ini ku persembahkan untuk orang-orang yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doanya untuk kelancaran skripsi ini :*

### ***Abah dan mamah tercinta***

*Sri Hayanto dan Sri Suhartatik*

*Yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dan semangat dukungan dalam menempuh pendidikan, yang selalu memberikan nasehat agar bisa bertanggung jawab dan tidak boleh mengeluh untuk mengerjakan kewajiban.*

### ***Kakak tersayang***

*Mas Indra dan Mas Irfan*

*Yang selalu memberikan semangat, motivasi dan nasehatnya, menemani dan melindungiku saat jauh dari keluarga.*

### ***Sahabat dan partner ku tersayang***

*Dzuwfadzli Ahmad Rofi'I, Hani Halimatus Sa'diyah, Saesaria Ramadhanti, Intan FitriDasari, Ermira Zenifa, Ipnu Setyo Widarno, Pandan Panggalih, Chairunnisa yang sudah membantu dan memberikan semangat, memberikan pengalaman serta pelajaran, semoga persahabatan dan persaudaraan kita tetap selalu terjalin.*

*Buat Nadira, Yessi, Desi, Nia, Haniyyah, Pamela, Putri, Naca, Erwinda, Hasanor, seluruh teman-teman Farmasi C 2012, angkatan Injectio 2012 dan staf akademik FMIPA UII yang tidak bisa kusebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan, bantuan dan masukan dari kalian.*

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.*

Segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kotagede II Dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan skripsi ini oleh penulis tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan masukan dari berbagai pihak dari awal hingga akhir penyusunan. Penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Ibu Fithria Dyah Ayu Suryanegara, M.Sc., Apt dan Ibu Dian Medisa, M.P.H., Apt selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, saran, dukungan dan do'a selama penelitian dan penyusunan skripsi.
2. Ibu Diesty Anita Nugraheni, M.Sc., Apt. dan Ibu Tuti Purwaningsih, S.Stat, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan dalam perbaikan skripsi.
3. Bapak Drs. Allwar, M.Sc, Ph.D selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Pinus Jumaryatno, S.Si., M.Phil., Ph.D., Apt selaku Ketua Jurusan Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
5. Dosen pengajar Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.

6. Kepala Puskesmas, apoteker dan seluruh staf Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I yang telah membantu dan memberikan arahan selama proses penelitian ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan semua pihak yang bersifat membangun demi kemajuan dan kesempurnaan penulisan skripsi di masa yang akan datang. Akhirnya besar harapan penulis semoga hasil penelitian ini dapat memberikan faedah bagi semua pihak.

***Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.***

Yogyakarta, Februari 2017

Penulis,

Diah Intan Pertiwi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II STUDI PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1. ....	
Tinjauan Pustaka .....	5
2.1.1. Kepuasan .....	5
2.1.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	5
2.1.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan.....	7
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.3. Jaminan Kesehatan Nasional.....	10
2.1.3.1 Definisi JKN .....	10
2.1.3.2 BPJS dan Prinsip Jaminan Kesehatan .....	10
2.1.3.3 Kepesertaan Jaminan Kesehatan .....	11
2.1.4. Puskesmas .....	12
2.1.4.1 Definisi Puskesmas .....	12
2.1.4.2 Fungsi Puskesmas .....	13
2.1.5. Pelayanan farmasi .....	16
2.2. Landasan Teori.....	17
2.3. Kerangka Konsep .....	18
2.4. Hipotesis.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	20
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
3.3. Populasi dan Sampel .....	20
3.3.1. Populasi .....	20
3.3.2. Sampel.....	20
3.3.3. Kriteria Inklusi .....	21
3.3.4. Kriteria Eksklusi.....	22



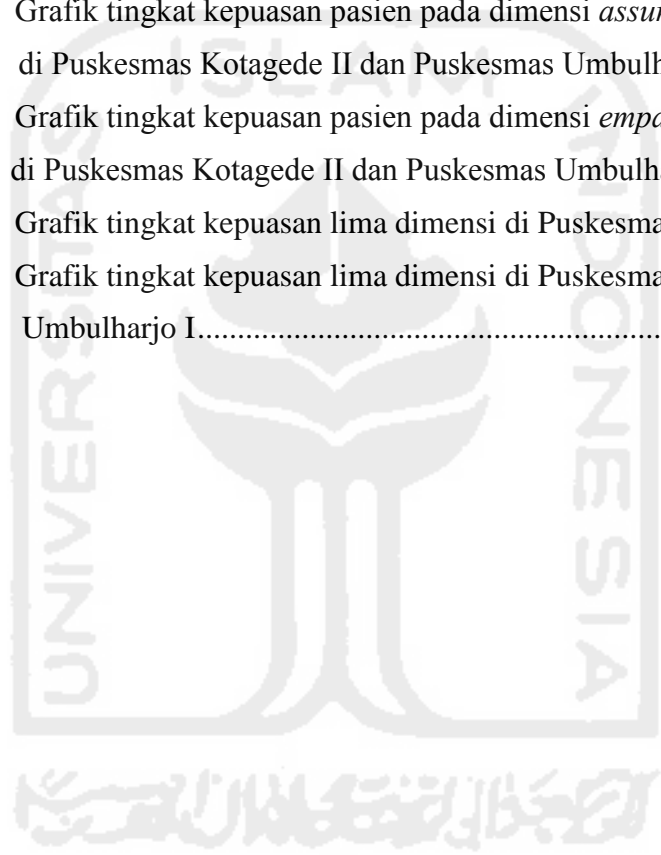
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4.1. Kuisioner Bagian Pertama.....	22
3.4.2. Kuisioner Bagian Kedua.....	22
3.5. Definisi dan Operasional Variabel.....	23
3.6. Pengolahan dan Analisis Data.....	25
3.7. Prosedur Penelitian.....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1. Validitas dan Reliabilitas.....	29
4.1.1. Uji Validitas.....	29
4.1.2. Uji Reliabilitas.....	30
4.2. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	31
4.2.1. Dimensi <i>Tangible</i> .....	31
4.2.2. Dimensi <i>Reliability</i> .....	34
4.2.3. Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	37
4.2.4. Dimensi <i>Assurance</i> .....	38
4.2.5. Dimensi <i>Empathy</i> .....	40
4.3. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Menggunakan <i>Mann Whitney</i> .....	44
4.4. ....	
Karakteristik Pasien JKN Rawat Jalan di Puskesmas Kotagede II dan Umbulharjo I.....	45
4.4.1. Jenis Kelamin.....	46
4.4.2. Usia.....	46
4.4.3. Pendidikan.....	47
4.4.4. Pekerjaan.....	47
4.4.5. Pendapatan.....	48
4.4.6. Jenis Asuransi.....	48
4.4.7. Frekuensi kunjungan.....	48
4.4.8. Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Kepuasan Menggunakan Uji <i>Chi Square</i> dan Uji <i>Spearman Rank</i> di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	49
4.6. Keterbatasan Penelitian.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	Jumlah Penduduk di Wilayah Rejowinangun Tahun 2013-2015.....	15
<b>Tabel 3.1</b>	Nilai Skala <i>Alpha Cronbach's</i> .....	26
<b>Tabel 3.2</b>	Nilai Koefisien Korelasi <i>Spearman Rank</i> .....	27
<b>Tabel 4.1</b>	Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i> .....	29
<b>Tabel 4.2</b>	Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> .....	29
<b>Tabel 4.3</b>	Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> .....	30
<b>Tabel 4.4</b>	Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> .....	30
<b>Tabel 4.5</b>	Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i> .....	30
<b>Tabel 4.6</b>	Hasil Uji Reliabilitas .....	31
<b>Tabel 4.7</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Tangible</i> di Puskesmas Kotagede II .....	32
<b>Tabel 4.8</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Tangible</i> di Puskesmas Umbulharjo I.....	32
<b>Tabel 4.9</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Reliability</i> di Puskesmas Kotagede II .....	35
<b>Tabel 4.10</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Reliability</i> di Puskesmas Umbulharjo I.....	35
<b>Tabel 4.11</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> di Puskesmas Kotagede II .....	37
<b>Tabel 4.12</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> di Puskesmas Umbulharjo I.....	37
<b>Tabel 4.13</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Assurance</i> di Puskesmas Kotagede II .....	39
<b>Tabel 4.14</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Assurance</i> di Puskesmas Umbulharjo I.....	39
<b>Tabel 4.15</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Empathy</i> di Puskesmas Kotagede II .....	41
<b>Tabel 4.16</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Empathy</i> di Puskesmas Umbulharjo I.....	41
<b>Tabel 4.17</b>	Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Menggunakan Uji <i>Mann Whitney</i> ....	44
<b>Tabel 4.18</b>	Karakteristik Pasien JKN Rawat Jalan di Puskesmas Kotagede II dan Umbulharjo I.....	45
<b>Tabel 4.19</b>	Uji <i>Chi Square</i> Antara Karakteristik Sosiodemografi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	49
<b>Tabel 4.20</b>	Uji <i>Spearman Rank</i> Antara Karakteristik Sosiodemografi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I .....	49

## DAFTAR GAMBAR

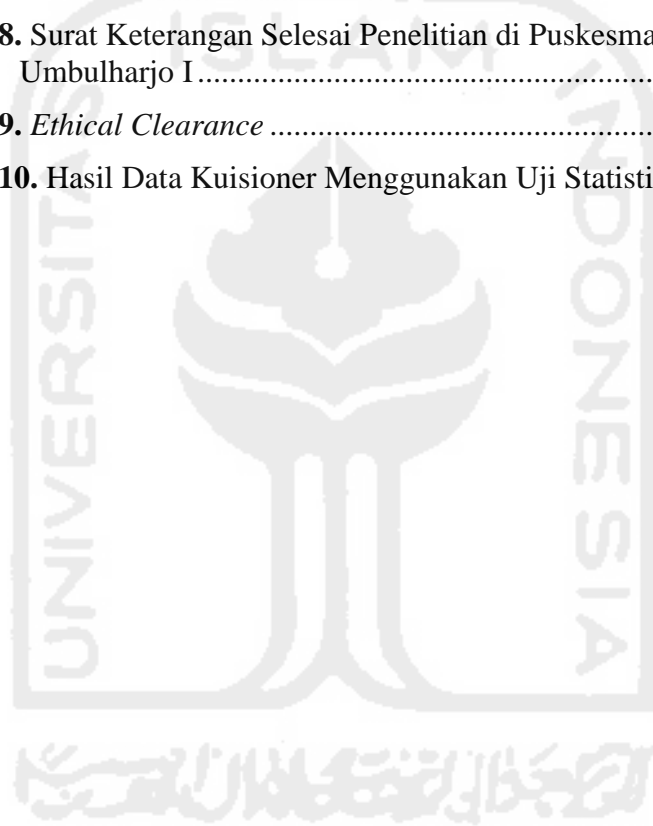
<b>Gambar 1.</b> Kerangka Konsep.....	18
<b>Gambar 2.</b> Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>tangible</i> di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	33
<b>Gambar 3.</b> Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>reliability</i> di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	36
<b>Gambar 4.</b> Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>responsiveness</i> di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	38
<b>Gambar 5.</b> Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>assurance</i> di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	40
<b>Gambar 6.</b> Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>empathy</i> di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	42
<b>Gambar 7.</b> Grafik tingkat kepuasan lima dimensi di Puskesmas Kotagede II ...	42
<b>Gambar 8.</b> Grafik tingkat kepuasan lima dimensi di Puskesmas Umbulharjo I.....	43





## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	58
<b>Lampiran 2.</b> Data Karakteristik Sosiodemografi di Puskesmas Kotagede II.....	62
<b>Lampiran 3.</b> Data Karakteristik Sosiodemografi di Puskesmas Umbulharjo I ...	66
<b>Lampiran 4.</b> Surat Ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.....	70
<b>Lampiran 5.</b> Surat Ijin Penelitian dari Dinas Perijinan Kota Yogyakarta .....	71
<b>Lampiran 6.</b> Surat Ijin Penelitian Ke Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I dari FMIPA.....	72
<b>Lampiran 7.</b> Surat Keterangan Selesai Penelitian di Puskesmas Kotagede II.....	74
<b>Lampiran 8.</b> Surat Keterangan Selesai Penelitian di Puskesmas Umbulharjo I.....	75
<b>Lampiran 9.</b> <i>Ethical Clearance</i> .....	76
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Data Kuisisioner Menggunakan Uji Statistik .....	77



# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Diah Intan Pertiwi

## INTISARI

Upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, salah satunya dengan program JKN yang dijalankan oleh BPJS kesehatan dan bekerja sama dengan seluruh fasilitas kesehatan di Indonesia. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang paling banyak digunakan dan beberapa pasien merasakan ketidakpuasan untuk pelayanan yang diberikan sehingga dapat mempengaruhi minat untuk menggunakan fasilitas kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta berdasarkan dimensi *Servqual*, mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien serta mengetahui hubungan sosiodemografi terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan rancangan *Cross-sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *sistematik random sampling* dengan jumlah sampel 100 responden tiap puskesmas. Pengumpulan data berupa data kuantitatif dari kuisioner *Servqual* dan karakteristik sosiodemografi pasien. Analisis data menggunakan uji *Chi Square*, uji *Spearman Rank Correlation*, dan uji *Mann Whitney*. Dimensi *reliability* di Puskesmas Kotagede II memiliki tingkat kepuasan tertinggi, yaitu 100% dan dimensi *tangible* di Puskesmas Umbulharjo I memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai 96%. Dimensi *tangible* di Puskesmas Kotagede II memiliki tingkat kepuasan terendah, yaitu 96% dan dimensi *empathy* di Puskesmas Umbulharjo I memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu 91%. Terdapat perbedaan bermakna antara Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I, yaitu pada dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* terhadap tingkat kepuasan pasien. Terdapat hubungan yang rendah antara usia dan frekuensi kunjungan terhadap tingkat kepuasan di pelayanan farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.

**Kata kunci :** JKN, puskesmas, kepuasan pasien, *servqual*

# ANALYSIS SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENT JKN ON PHARMACEUTICAL SERVICE IN PRIMARY HEALTH CARE KOTAGEDE II DAN UMBULHARJO I USING SERVQUAL METHOD

Diah Intan Pertiwi

## ABSTRACT

Indonesian government's efforts to improve public health, one of which is Universal Health Coverage (UHC) program organized by the Social Security Administering health Agency and cooperated with all health facilities in Indonesia. Primary Health Care is a health facility the most widely used and some patients feel dissatisfaction for services offered so that it can be affect the interest for the use of health facilities. The purpose of this study was to know the level of patient satisfaction JKN outpatients health against pharmaceutical service in primary health care Kotagede II and Umbulharjo I based on Servqual dimensions, to know the difference of patient satisfaction at primary health care and determine the relation between sociodemographic at the level of patient satisfaction JKN outpatient in primary health care Kotagede II and Umbulharjo I. Types of research was analytic observational study using cross sectional design. Sampling was conducted using systematic random sampling with sample size 100 respondents each primary health care. Collecting data using quantitative data from *Servqual* questionnaires and sociodemographic characteristics of the patients. Data analysis using *Chi Square* test, *Spearman Rank correlation* test and *Mann Whitney* test. Reliability dimension in primary health Kotagede II has the highest satisfaction level, that is 100% and tangible dimension in primary health Umbulharjo I has the highest satisfaction level, that is 96%. Tangible dimension in primary health Kotagede II has the lowest satisfaction level, that is 96% and empathy dimension in primary health Umbulharjo I has the lowest satisfaction level, that is 91%. There is a significant difference between primary health Kotagede II and Umbulharjo I, that are reliability, responsiveness and empathy dimensions of the level patient satisfaction. There is a low correlation between age and the frequency of visits on the level of patient satisfaction in pharmaceutical services in primary health care Kotagede II and Umbulharjo I.

Keyword : JKN, primary health care, patient satisfaction, *Servqual*