

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PASIEN TUBERKULOSIS PARU DI NGHS  
(NON GOVERNMENT HEALTH SERVICE) KABUPATEN BANYUMAS DENGAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL  
GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)**

**SKRIPSI**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat  
Sarjana Farmasi (S.Farm)



**RATRI ROKHANI**

**1208010130**

**Fakultas Farmasi**

**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

**2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PASIEN TUBERKULOSIS PARU DI NGHS  
(NON GOVERNMENT HEALTH SERVICE) KABUPATEN BANYUMAS DENGAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL  
GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)**

**RATRI ROKHANI**

**1208010130**

**Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertahankan dalam  
sidang skripsi**

**Mengetahui**

**PEMBIMBING I**



**Susanti, M.Phil.,Apt  
NIK. 2160386**

**PEMBIMBING II**



**Much.Ilham N Aji W,M.P.H.,Apt  
NIK. 2160588**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PASIEN TUBERKULOSIS PARU DI NGHS  
(NON GOVERNMENT HEALTH SERVICE) KABUPATEN BANYUMAS DENGAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL  
GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)**

**RATRI ROKHANI**

**1208010130**

Telah dipertahankan di depan Panitia Sidang Skripsi pada tanggal

19 Agustus 2016


**SUSUNAN PANITIA**

Ketua Sekretaris

Dr. Asmiyeni Diliastri, D. M. S. Erza Genstris, M.Sc., Apt  
NIP. 197408222000122001 NIK. 2160622

Pengumpul

Much. Ilham N Aji W, M.P.H., Apt  
NIK. 2160588



Mengetahui  
Dekan Fakultas Farmasi  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Dr. Agus Siswanto, M. Sc., Apt  
NIK. 2150309



## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ratri Rokhani

NIM : 1208010130

Program Studi : S1 Farmasi

Fakultas / Universitas : Farmasi / Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil dari proses penelitian saya yang telah dilakukan dengan prosedur penelitian yang benar dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain atau terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini, dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 15 Agustus 2016

Yang menyatakan



Ratri Rokhani

## MOTTO

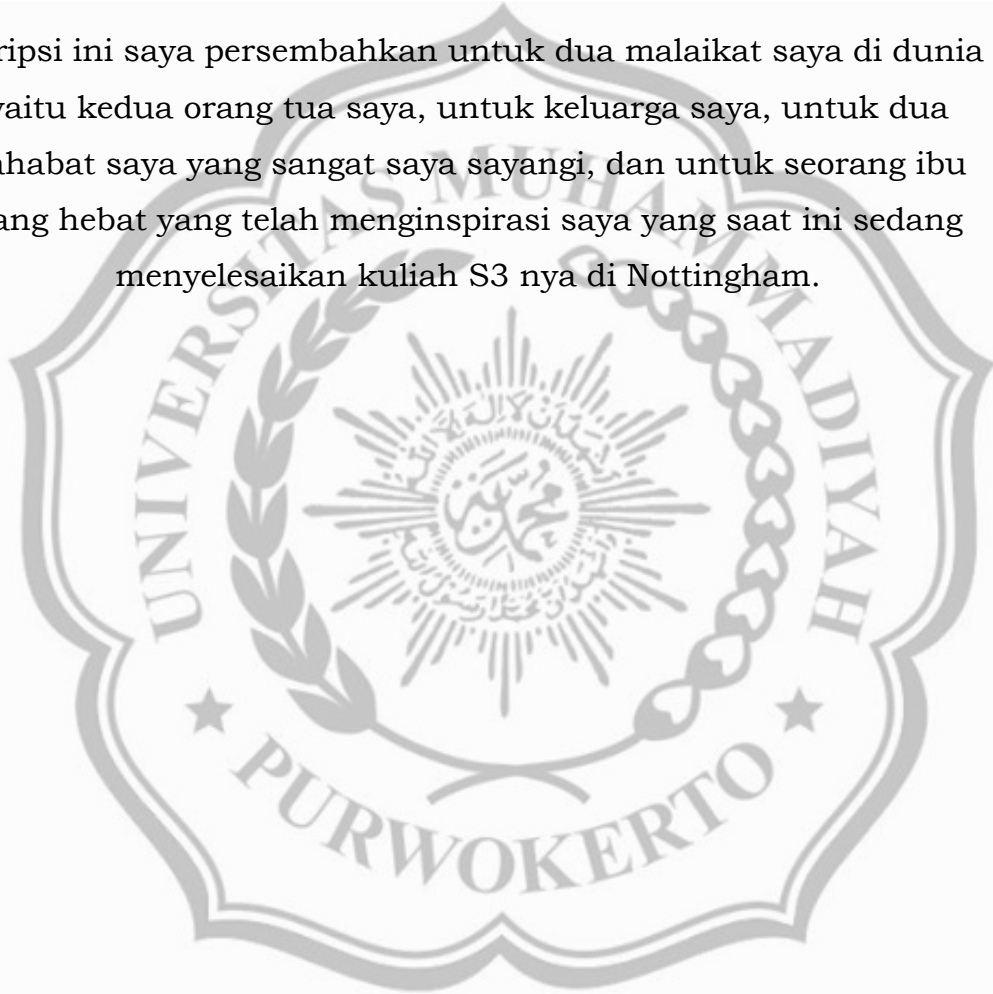
*“Allah yang menjadikan segala sesuatu yang susah menjadi mudah, segala sesuatu yang tidak mungkin menjadi mungkin, jadi mintalah kepada Allah”*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

Skripsi ini saya persembahkan untuk dua malaikat saya di dunia yaitu kedua orang tua saya, untuk keluarga saya, untuk dua sahabat saya yang sangat saya sayangi, dan untuk seorang ibu yang hebat yang telah menginspirasi saya yang saat ini sedang menyelesaikan kuliah S3 nya di Nottingham.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan yang luar biasa kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Pasien Tuberkulosis Paru di NGHS (*Non Government Health Service*) Kabupaten Banyumas dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)”. Shalawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman ilmiah. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Syamsuhadi Irsyad, M.H. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Bapak Dr. Agus Siswanto M.Si.,Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto
3. Ibu Susanti, M.Phil., Apt. selaku pembimbing I yang telah berkenan membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Much. Ilham N Aji Wibowo, M.P.H., Apt. selaku pembimbing II yang telah berkenan juga membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Nunuk Aries Nurulita, M.Sc. dan Ibu Dr. Asmiyenti Djaliasrin Djalil, M.Si. yang selalu memotivasi saya untuk terus berkarya dan berprestasi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta laboran Fakultas Farmasi yang telah memberikan semangat kepada saya untuk tegak dan berdiri terus maju.
7. Kedua orang tua saya terima kasih banyak atas kesabaran, dukungan, serta doa yang selalu dipanjatkan sampai selesainya skripsi ini.

8. Sahabat-sahabat saya yang super: Balkis, Aulya, Azizah, Kinanti, Yusni, Rahmah, Wahyu, Dani, Mubarak, Kelik yang sering saya repoti, terima kasih untuk kesabaran kalian.
9. Teman-teman Allosteric 2012 yang selalu mewarnai hari-hari saya, terima kasih atas motivasi dan dukungan kalian selama ini, tanpa kalian semua takkan indah.
10. Adik-adik tingkat yang saya sayangi: Anggi, Rizqi, Nindya Indah, Renita, Andi Nurul, Randika, Fajri terima kasih atas doa dan dukungan kalian.
11. Keluarga saya di Purwokerto : Mas Lukman Hakim, drg. Aris Aji Kurniawan dan Mba Mega Kartikasari, Mba Silma Kaaffah, Mba Yuvika Nurmareta, Mba Arini Syarifah, Mba Agustina Olivia Nezar yang selalu menyemangati saya.
12. Sahabat Mawapres 2015: Mas Ikrom Mustofa, Masduki Khamdan Muchamad, Mba Radhiatul Fitri, Mba Ayu Khoirotul Umaroh, Ayudhea Tanika, dkk yang tak henti-hentinya menginspirasi saya.
13. Semua pihak yang telah membantu saya selama ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan, keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat membantu dan sangat diharapkan penulis untuk memperbaiki kekurangan tersebut untuk kedepannya. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Purwokerto, 15 Agustus 2016

Penulis

## ABSTRAK

Tuberkulosis (TB) merupakan penyebab kematian nomor lima di dunia. Indonesia menduduki peringkat kedua penyumbang kasus TB terbesar di dunia setelah India. Menurut laporan Dinas Kesehatan Jawa Tengah pada tahun 2014, Kabupaten Banyumas menduduki peringkat ketiga penyumbang kasus TB terbesar di Jawa Tengah. Berdasarkan hasil survey nasional tahun 2010 menunjukkan bahwa lebih banyak penderita TB yang berobat di *Non Government Health Service* (NGHS) daripada *Government Health Service* (GHS). Pasien sekarang cenderung kritis dan menuntut pelayanan berkualitas baik di pelayanan kesehatan baik NGHS maupun GHS. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien TB di NGHS Kabupaten Banyumas dan menentukan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan oleh penyedia layanan TB. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif. Instrumen penelitian berupa kuisioner yang dibagikan kepada 72 responden pasien TB yang memenuhi kriteria inklusi. Data penelitian diolah secara kuantitatif dengan analisis univariat, *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada level kurang puas dengan %tingkat kesesuaian (%TKi) sebesar 85,54%. Atribut yang menjadi prioritas pertama perbaikan yaitu penjelasan apoteker mengenai informasi obat dengan nilai indeks PGCV sebesar 3,97. Disarankan kepada pihak NGHS sebagai salah satu penyedia layanan TB agar memperbaiki kinerja sesuai hasil penelitian ini.

*Katakunci* : Tuberkulosis, Kepuasan Pasien, Importance-Performance Analysis (IPA), indeks Potential Gain in Customer Value (PGCV)

## ABSTRACT

*Tuberculosis (TB) is the fifth leading cause of death in the world. Indonesia was ranked at the second position of the largest contributor of TB cases in the world after India. According to data obtained from Health Ministry of Indonesia in 2014, Banyumas Regency was ranked at the third of the largest contributor of TB cases in Central Java. Based on the results of a national survey in 2010 showed that more patients with TB were treated in Non Government Health Service (NGHS) than the Government Health Service (GHS). Patients now tend to be critical and demanding better quality services in health service at NGHS and GHS. This study aims to measure the satisfaction level of TB patients at NGHS in Banyumas Regency and determine the improvement priority needs to be done by the TB service providers. This type of research is descriptive. The research instrument is a questionnaire which was distributed to 72 respondents of TB patients who included in inclusion criteria. Data were analyzed quantitatively by univariate analysis, Importance-Performance Analysis (IPA), and the index Potential Gain in Customer Value (PGCV). The results showed that the level of patient satisfaction at the level of less satisfied with % conformity rate (%TKi) amounted to 85.54%. The attributes that being the first priority improvements is explanation regarding drug information of pharmacist at PGCV index value of 3.97. It suggested for NGHS as one of the TB service providers in order to improve performance according to the results of this study.*

*Keyword : Tuberculosis, Patient Satisfaction, Importance-Performance Analysis (IPA), indeks Potential Gain in Customer Value (PGCV)*

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Ratri Rokhani  
NIM / Angkatan : 1208010130 / 2012  
Tempat / Tanggal Lahir : Klaten, 16 Mei 1992  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Ds. Duwet RT 06/ RW 03 Kec. Ngawen Kab.  
Klaten

### Riwayat Pendidikan

- SD Negeri 1 Duwet (2004)
- SMP Negeri 1 Klaten (2007)
- SMF “Indonesia” Yogyakarta (2010)
- Universitas Muhammadiyah Purwokerto (2016)

### Pengalaman Kerja

- Asisten Apoteker di RS Bhayangkara Yogyakarta (2011)
- Asisten Apoteker di Apotek K24 Yogyakarta (2011)
- Guru privat mata pelajaran Kimia, Fisika dan Ilmu Resep di Purwokerto (2013-2015)
- Asisten praktikum di Fakultas Farmasi UMP (2012-2015)
- Mentor mata kuliah Kimia Organik dan Ilmu Resep di Fakultas Farmasi UMP (2014-2015)

### Presentasi Ilmiah

- Rokhani, Ratri. 2015. Perspektif Mahasiswa Farmasi UMP Terhadap Pasien HIV/AIDS. *International Conference on Trends of Economic, Humanities, and Management*. Singapura, 28-29 Maret 2015 (oral)

- Rokhani, Ratri. Ayu, Indah R, Fajri, Ahmad. 2015. Deteksi Kandungan Gelatin Babi pada Cangkang Kapsul Menggunakan Metode Fourier Transform Infrared (FTIR) Dikombinasikan dengan Kemometrik. *The 1<sup>st</sup> University of Muhammadiyah Purwokerto Pharmacy International Conference*. Purwokerto, Indonesia, 5-6Juni 2015 (oral)
- Susanti, Bagaskoro, K.P, Rokhani, R, Wibowo, M.I.N.A, 2015. Evaluasi Terhadap Kualitas Pengobatan Tuberkulosis di NGHS (*Non Government Health Service*) Kabupaten Banyumas. *The 1<sup>st</sup> University of Muhammadiyah Purwokerto Pharmacy International Conference*. Purwokerto, Indonesia, 5-6Juni 2015 (oral)
- Rokhani, Ratri. 2015. Potensi Ellagitannin pada Buah Stroberi (*Fragraria, sp*) Sebagai *Antiretroviral Reverse Transcriptase Inhibitor* pada HIV/AIDS. Karya tulis ilmiah. Final Pemilihan Mahasiswa Berprestasi Nasional. Malang, Indonesia, 1-3 Juli 2015.

#### Penghargaan Akademik

- Delegasi universitas pada Olimpiade Nasional Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (ON-MIPA) bidang kimia (2013 & 2014)
- Juara 3 Mahasiswa Berprestasi Tingkat Universitas Muhammadiyah Purwokerto (2013)
- Penerima Hibah PKM-Penelitian DIKTI (2013& 2014)
- Juara 1 Mahasiswa Berprestasi Tingkat Universitas Muhammadiyah Purwokerto (2014)
- Juara 1 Lomba Design Poster Rancang Bangun PERTAMINA (2014)
- Delegasi *Student Sit In* Fakultas Farmasi UMP ke Faculty of Science Mahidol University, Thailand (2015)
- Juara 2 Mahasiswa Berprestasi Tingkat KOPERTIS Wilayah VI (2015)
- 15 Besar Finalis Mahasiswa Berprestasi Tingkat Nasional (2015)
- Delegasi Fakultas Farmasi UMP pada Lomba “*Patient Counseling Event*” di ITB (2015)

#### Beasiswa

- Penerima beasiswa buku dari Penerbit EGC (2013)
- Penerima beasiswa Peningkatan Prestasi Akademik/PPA dari DIKTI (2013-2015)

#### Pengalaman Organisasi

- Sekretaris Bidang Keilmuan IMM Komisariat Farmasi UMP (2012-2014)
- Anggota Departemen Keilmuan Kabinet Pena Perisai Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Farmasi UMP (2012-2013)
- Anggota PIKMA YOUTH CENTER UMP (2012-2013)
- Sekretaris Umum Dewan Mahasiswa Fakultas Farmasi UMP (2013-2014)
- Sekretaris Umum Dewan Presidium UMP (2013-2014)
- Ketua Umum Dewan Mahasiswa Fakultas Farmasi UMP (2014-2015)
- Staff Mendidik Sehat Yayasan “Indonesia Sehat” (2015-sekarang)



## DAFTAR ISI

|   |       |
|---|-------|
| HALAMAN JUDUL .....                                     | i     |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                               | ii    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                | iii   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                                | iv    |
| MOTTO .....   | v     |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                               | vi    |
| KATA PENGANTAR .....                                    | vii   |
| ABSTRAK .....   | ix    |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                   | x     |
| RIWAYAT HIDUP .....                                     | xi    |
| DAFTAR ISI .....  | xiv   |
| DAFTAR TABEL .....                                      | xvi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                     | xvii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                   | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                 | 1     |
| A. Latar Belakang Masalah .....                         | 1     |
| B. Rumusan Masalah .....                                | 3     |
| C. Tujuan Penelitian .....                              | 3     |
| D. Manfaat Penelitian .....                             | 4     |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                           | 5     |
| A. Tuberkulosis (TB) .....                              | 5     |
| B. Program Penanggulangan TB di Indonesia .....         | 14    |
| C. Kualitas Pelayanan .....                             | 15    |
| D. Kepuasan Pasien .....                                | 16    |
| E. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....   | 20    |
| F. <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i> ..... | 20    |

|   |    |
|---|----|
| BAB III METODE PENELITIAN.....  | 22 |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....   | 22 |
| B. Waktu dan Tempat Penelitian .....  | 22 |
| C. Definisi Variabel Operasional.....   | 22 |
| D. Bahan dan Alat.....  | 24 |
| E. Cara Penelitian .....  | 29 |
| F. Pengolahan Data dan Analisis Data .....  | 31 |
| G. Etika Penelitian .....   | 36 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....   | 37 |
| A. NGHS di Kabupaten Banyumas.....  | 37 |
| B. Data Pasien TB Paru di NGHS Kabupaten Banyumas .....                                       | 38 |
| C. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner.....  | 39 |
| D. Karakteristik Responden .....  | 42 |
| E. <i>Importance Performance Analysis</i> (Analisis Tingkat<br>Kepuasan dan Kepentingan)..... | 44 |
| F. Analisis Indeks <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV) .                           | 55 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....   | 60 |
| A. Kesimpulan.....  | 60 |
| B. Saran.....   | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 61 |
| LAMPIRAN .....  | 66 |

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel2.1   | Obat Lini Pertama dan Efek Samping -----  | 11 |
| Tabel4.1   | Distribusi NGHS di Kabupaten Banyumas Berdasarkan Pengobatan TB-----                        | 38 |
| Tabel 4.2  | Distribusi Pasien yang Dieksklusikan dari Penelitian -----                                  | 39 |
| Tabel4.3   | Distribusi Pasien Sesuai Kriteria Berdasarkan Hasil Pengobatan --                           | 40 |
| Tabel 4.4  | Hasil Uji Validitas -----   | 41 |
| Tabel 4.5  | Karakteristik Responden -----   | 43 |
| Tabel 4.6  | Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan serta TingkatKesesuaian----- | 46 |
| Tabel 4.7  | Atribut-Atribut dalam Kuadran I -----   | 49 |
| Tabel 4.8  | Atribut-Atribut dalam Kuadran II -----  | 50 |
| Tabel 4.9  | Atribut-Atribut dalam Kuadran III -----   | 52 |
| Tabel 4.10 | Atribut-Atribut dalam Kuadran IV -----  | 55 |
| Tabel 4.11 | Urutan Prioritas Perbaikan Berdasarkan Analisis Indeks PGCV --                              | 57 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |                                       |    |
|------------|---------------------------------------|----|
| Gambar3.1  | Skema Jalannya Penelitian             | 31 |
| Gambar 3.2 | Diagram Kartesius                     | 34 |
| Gambar 4.1 | Importance <i>Performance Diagram</i> | 48 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. Lembar Kuisioner -----   | 68 |
| Lampiran 2. Distribusi Hasil Skor Validasi Kuisioner -----                   | 71 |
| Lampiran 3. Hasil Uji Validitas -----  | 74 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas -----                                     | 83 |
| Lampiran 5. Distribusi Karakteristik Responden -----                         | 84 |
| Lampiran 6. Hasil Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) -----    | 86 |
| Lampiran 7. Hasil Pehitungan Indeks Potential Gain in Customer Value(PGCV)89 |    |
| Lampiran 8. Surat-Surat Penelitian -----                                     | 91 |

