

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
PAMATANG SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN**



**GISELA NAINGGOLAN
NIM: P07539017054**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
PAMATANG SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN**

**Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi**



**GISELA NAINGGOLAN
NIM: P07539017054**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL :TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PAMATANG
SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN
NAMA : GISELA NAINGGOLAN
NIM : P07539017054
JURUSAN : FARMASI

Telah Diterima Dan Disetujui untuk Diseminarkan Dihadapan Penguji

Medan, 2020

Menyetujui
Pembimbing

Drs. Djamidin Manurung, Apt. MM
NIP. 195505121964021001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Drs.Masniah, M.Kes. Apt
NIP.1962042819950032001

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
PAMATANG SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN**

NAMA : GISELA NAINGGOLAN

NIM : P07539017054

JURUSAN : FARMASI

**Karya Tulis Ilmiah ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir Program
Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
2020**

Penguji I

Penguji II

Lavinur, ST, M.Si
NIP. 196302081984031002

Dra. Anteti Tampubolon, M.Si., Apt
NIP. 196510031992032001

Ketua Penguji

Drs. Djamidin Manurung, Apt. MM
NIP. 195505121984021001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Drs. Masniah, M. Kes, Apt
NIP. 196204281995032001

SURAT PERNYATAAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PAMATANG SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah dilakukan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Medan, 2020

**Gisela Nainggolan
P07539017054**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, Juni 2020**

Gisela Nainggolan

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PAMATANG
SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN**

xi + 35 + 10 tabel + 1 gambar + 8 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan pelayanan kefarmasian yang dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu responsiveness (ketanggapan), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (empati), tangible (bukti fisik). Tujuan dilakukan penelitian ini di puskesmas pematang sidamanik adalah untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, bukti fisik.

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan lembar kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Apotek Puskesmas Pematang Sidamanik Kabupaten Simalungun. Sample penelitian adalah 39 orang.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di puskesmas pematang sidamanik kabupaten simalungun menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi bukti fisik sebanyak 83,48%, dimensi ketanggapan sebanyak 82,25%, dimensi kepedulian sebanyak 80,41%, dimensi jaminan sebanyak 80,30%, dimensi kehandalan sebanyak 78,66%.

Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pematang Sidamanik berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan persentase 81,55%

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas
Daftar Bacaan : 13 (2009-2019)

**MEDAN HEALTH POLYTECHNIC OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, JUNE 2020**

Gisela Nainggolan

**SATISFACTION OUTPATIENT ON THE QUALITY OF
PHARMACEUTICAL IN PUSKESMAS PAMATANG SIDAMANIK
SIMALUNGUN**

xi + 35 + 10 tables + 1 picture + 8 appendix

ABSTRACT

Pharmacy services is a direct service and responds to the patient associated with a pharmaceutical preparation to achieve results which is sure to improve the patient's quality of life. Consumer satisfaction is very dependent on the perceptions and expectations of the consumers themselves. Customer satisfaction is related to pharmaceutical services which can be measured based on five dimensions, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible.

The purpose of this research was carried out at Puskesmas Pematang Sidamanik is to assess patient satisfaction with pharmaceutical services based on the dimensions of responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible.

This type of research uses a descriptive method using a questionnaire sheet. The population in this study were all outpatients who took medicine at the Puskesmas Pematang Sidamanik Pharmacy, Simalungun Regency. The research sample was 39 people.

The results of the research on the level of patient satisfaction at the Puskesmas Pematang Sidamanik, Simalungun district showed that the category of the greatest level of satisfaction was the physical evidence dimension as much as 83.48%, the responsiveness dimension was 82.25%, the caring dimension was 80.41%, the guarantee dimension was 80, 30%, the dimension of reliability was 78.66%.

The results of the data can be concluded that the level of pharmacy service for outpatients at Puskesmas Pematang Sidamanik based on 5 dimensions of service quality is satisfied with a percentage of 81.55%

Keywords : Pharmaceutical Services, Puskesmas

References : 13 (2009-2019)

:

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan Judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun”**.

Adapun tujuan penulis adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi. Dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, serta bantuan dari berbagai pihak sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes., selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Medan
2. Ibu Dra.Masniah, M.Kes., Apt, selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Bapak Lavinur,ST,M.Si, Pembimbing Akademik dan Penguji I yang telah membimbing dan menguji dan memberikan masukan kepada penulis.
4. Bapak Drs.Djamidin Manurung, Apt. MM Pembimbing Karya Tulis Ilmiah dan Ketua penguji yang telah mengantar peneliti mengikuti Ujian Akhir Program serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Dra, Anteti Tampubolon, M.Si., Apt Penguji II KTI dan Ujian Akhir Program yang telah memberikan kritik dan saran untuk penulisan peneliti ini.
6. Seluruh dosen dan staff di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Ibu dr.Sri Leni B Saragih selaku Kepala Puskesmas Pamatang Sidamanik dan seluruh staff Puskesmas Pamatang Sidamanik yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun.

8. Teristimewah kepada kedua orang tua penulis yang sangat penulis sayangi yang selalu mendukung dan mengerti keadaan penulis dalam keadaan susah dan senang. Terima kasih atas segala doa dan motivasinya.
9. Kepada saudara-saudara tersayang penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Kepada teman-teman penulis Elisabet Sirait, Naomi Hutagalung, Arlina Rambe, Devina Simanullang, dan mahasiswa angkatan 2017 di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan yang telah memberi dukungan kepada penulis dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Kepada Tomy Siallagan yang telah membantu dan memberi dukungan serta motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penuh menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dan penulis berharap semoga Karya Tulis ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Medan, 2020

Gisela Nainggolan
P07539017054

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
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	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA	5
2.1 Defenisi.....	5
2.2 Puskesmas	6
2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	8
2.4 Pengukuran Kepuasan Pasien.....	10
2.5 Kerangka Pikir	12
2.6 Definisi Operasional.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	14
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	14
3.2.2 Waktu Penelitian	14
3.3 Populasi dan Sampel	14
3.3.1 Populas.....	14
3.3.2 Sampel	14
3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	15
3.4.1 Jenis Data.....	15
3.4.2 Metode Pengumpulan data.....	15
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	15
3.5.1 Pengolahan Data	15

3.5.2 Analisis Data.....	16
3.6 Cara Pengukuran Variabel.....	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas	17
4.1.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	18
4.1.3 Hasil penelitian berdasarkan tingkat kepuasan pasien.....	20
4.1.3 rata-rata tingkat kepuasan pasien keseluruhan.....	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	27
5.1 Kesimpulan.....	27
5.2 saran	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	16
Tabel 4.1.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	16
Tabel 4.1.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	17
Tabel 4.1.5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	17
Tabel 4.1.3.1 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tangkap	18
Tabel 4.1.3.2 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan	19
Tabel 4.1.3.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	20
Tabel 4.1.3.4 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kepedulian.....	21
Tabel 4.1.3.5 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	22
Tabel 4.1.3.6 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	12
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	27
Lampiran 2 Surat Pernyataan Respponden	30
Lampiran 3 Foto Dokumentasi Peneliti	31
Lampiran 4 Surat Keterangan Peneliti	33
Lampiran 5 Log Book Pasien	34
Lampiran 6 Ethical Clearance	35
Lampiran 7 Kartu Bimbingan KTI	36
Lampiran 8 Data Primer	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang (phillip kotler,2009).

Kepuasan pasien merupakan indicator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2018). Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Menurut UU RI nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Permenkes RI No. 74, 2016). Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif) pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan.

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanann dari paradigma lama berorientasi pada pasien (*patient oriented*)

menjadi paradigma baru berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* (Permenkes RI No.74, 2016). Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan dapat di nilai dari kemampuan dalam hal *responsiveness* (cepat tangkap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) kepada pasien.(muninjaya 2011). Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepada Kepala Puskesmas.

Puskesmas Pamatang Sidamanik adalah puskesmas yang belum mempunyai rawat inap. Puskesmas Pamatang Sidamanik berlokasi di Tigaurung, Simantin, Pamatang Sidamanik, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara 21171, yang memberikan pelayanan kesehatan pada 10 kelurahan, diantaranya Kelurahan Bandar Manik, Gorak, Jorlang huluan, Pamatang Sidamanik, Pematang Tambun Raya, Sait Buntu Saribu, Sarimantin, Sihaporas, Simantin, Sipolha Horison. UPT Puskesmas Pamatang Sidamanik memberikan pelayanan berdasarkan dua kategori diantaranya JKN (BPJS, KIS, ASKES), dan umum. Pada survey pendahuluan dan dari data rekapan resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik cukup banyak. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun per hari kurang lebih 40 pasien. Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 1 TTK per hari ada kurang lebih 40 resep. Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di Apotek dalam jangka bersamaan mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat, maka dari itu penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*)
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*)
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*)
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*)

1.4 Manfaat penelitian

1. Dapat memberikan masukan bagi pelayanan kefarmasian di puskesmas untuk meningkat kualitas pelayanan yang diberikan bagi pasien untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik
2. Dapat meningkatkan wawasan kesehatan khususnya di bidang kefarmasian.
3. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang (Phillip Kotler, 2009).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2018). Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes No.75 Tahun 2014). Puskesmas merupakan unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

Pengobatan adalah salah satu usaha pokok pelayanan dasar puskesmas yang bersifat penyembuhan (kuratif), dalam usaha ini terdapat peran serta farmasis untuk memberikan layanan kefarmasian. Masyarakat cenderung memanfaatkan pelayanan puskesmas hanya untuk mendapatkan pelayanan pengobatan. Karena itu penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan kefarmasian untuk memenuhi kepuasan pengunjung dalam rangka menjaga kesehatan masyarakat (Muninja, 2004).

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan

kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Standar pelayanan kefarmasian di apotek ditetapkan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek. Untuk keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek diperlukan komitmen dan kerjasama semua pemangku kepentingan. Hal tersebut akan menjadikan pelayanan kefarmasian di apotek semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien dan masyarakat.

2.2 Puskesmas

Menurut Permenkes RI No. 75 bangunan puskesmas harus memenuhi persyaratan yang meliputi:

- a. persyaratan administratif, persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja, serta persyaratan teknis bangunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. bersifat permanen dan terpisah dengan bangunan lain; dan
- c. menyediakan fungsi, keamanan, kenyamanan, perlindungan keselamatan dan kesehatan serta kemudahan dalam memberi pelayanan bagi semua orang termasuk yang berkebutuhan khusus, anak-anak dan lanjut usia.

Puskesmas harus memiliki prasarana yang berfungsi paling sedikit terdiri atas:

- a. sistem penghawaan (ventilasi);
 - b. sistem pencahayaan;
 - c. sistem sanitasi;
 - d. sistem kelistrikan;
 - e. sistem komunikasi;
 - f. sistem gas medik;
 - g. sistem proteksi petir;
 - h. sistem proteksi kebakaran;
 - i. sistem pengendalian kebisingan;
 - j. sistem transportasi vertikal untuk bangunan lebih dari 1 (satu) lantai;
 - k. kendaraan Puskesmas keliling; dan
1. kendaraan ambulans
 1. Sarana dan Prasarana

Dalam upaya mendukung operasional pelayanan kefarmasian diperlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien, mulai dari tempat, peralatan sampai dengan kelengkapan administrasi yang berhubungan dengan pengobatan. Sarana dan prasarana tersebut dirancang dan diatur untuk menjamin keselamatan dan efisiensi kerja serta menghindari terjadinya kerusakan sediaan farmasi (Depkes, RI., 2008).

a) Ruang penerimaan resep

Ruang penerimaan resep meliputi tempat penerimaan resep, ditempatkan pada bagian paling depan dan mudah terlihat oleh pasien.

b) Ruang pelayanan resep dan peracikan

Ruang pelayanan resep dan peracikan atau produksi sediaan secara terbatas meliputi rak obat sesuai kebutuhan dan meja peracikan. Ruang ini diatur agar mendapatkan cahaya dan sirkulasi udara yang cukup. Jika memungkinkan disediakan pendingin ruangan (air conditioner) sesuai kebutuhan.

c) Ruang penyerahan obat

Ruang penyerahan obat meliputi konter penyerahan obat, buku pencatatan penyerahan dan pengeluaran obat. Ruang penyerahan obat dapat digabungkan dengan ruang penerimaan resep.

d) Ruang konseling

Ruang konseling meliputi satu set meja dan kursi konseling, lemari buku, buku-buku referensi sesuai kebutuhan, leaflet, poster, alat bantu konseling, buku catatan konseling, formulir jadwal konsumsi obat, formulir catatan pengobatan pasien, dan lemari arsip (filling cabinet), serta 1 (satu) set komputer, jika memungkinkan.

e) Ruang penyimpanan obat dan bahan medis habis pakai

Ruang penyimpanan harus memperhatikan kondisi sanitasi, temperatur, kelembaban, ventilasi, pemisahan untuk menjamin mutu produk dan keamanan petugas. Selain itu juga memungkinkan masuknya cahaya yang cukup. Ruang penyimpanan yang baik perlu dilengkapi dengan rak/lemari obat, pallet, pendingin ruangan (AC), lemari pendingin, lemari penyimpanan khusus narkotika dan psikotropika, lemari penyimpanan obat khusus, pengukur suhu, dan kartu suhu.

f) Ruang arsip

Ruang arsip dibutuhkan untuk menyimpan dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai dan pelayanan kefarmasian dalam jangka waktu tertentu. Ruang arsip memerlukan ruangan khusus yang memadai

dan aman untuk memelihara dan menyimpan dokumen dalam rangka untuk menjamin penyimpanan sesuai hukum, aturan, persyaratan, dan teknik manajemen yang baik. Istilah 'ruang' di sini tidak harus diartikan sebagai wujud 'ruangan' secara fisik, namun lebih kepada fungsi yang dilakukan.

2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian diapotek

Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, Pelayanan Kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Peraturan pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa Pekerjaan Kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu Sediaan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Pekerjaan kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Peran Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan.

Dalam pelayanan kefarmasian di apotek ada beberapa faktor penyebab masalah keterlambatan layanan obat kepada pasien, yaitu (Imbalo, 2012):

a. Faktor manusia

Pasien dalam jumlah besar tiba di apotek dalam waktu bersamaan, petugas instalasi farmasi (apoteker dan asisten apoteker) belum bekerja sama secara optimal, kepala instalasi kurang tanggap dan kurang memberikan pembinaan, kepemimpinan, dan kemampuan manajerial masih perlu ditingkatkan.

b. Faktor Metode

Saat jam sibuk (09.30-14.00) jumlah petugas instalasi farmasi yang bertugas di apotek tidak sebanding dengan jumlah resep yang masuk, tidak melakukan pembagian kerja, kerja sama dan cara kerja yang baik, tidak/kurang peduli terhadap kepentingan pasien, dan kemampuan manajerial kepala instalasi masih kurang memadai.

c. Faktor Tempat

Ruangan kerja kurang tertata dengan baik, ruang tunggu kurang nyaman, tempat duduk pasien kurang, dan pasien yang menunggu melebihi kapasitas ruangan.

d. Faktor materi/bahan obat

Persediaan obat di apotek kadang habis, perencanaan dan persediaan obat tidak akurat.

Dalam konteks pelayanan kefarmasian di apotek, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang timbul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni:

1. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan petugas farmasi tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang obat yang diresepkan
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan.
3. Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi terhadap obat yang diserahkan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan bahwa obat yang diserahkan telah sesuai.
4. Empati (*Empathy*) dalam pelayanan antara lain keramahan petugas apotek.
5. Bukti Fisik (*Tangible*) antara lain keterjangkauan lokasi apotek, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu (Yuniar, 2016 dalam herlinda).

Standar Pelayanan kefarmasian di Apotek meliputi standar:

1. Pengelolaan sediaan farmasi, Alat kesehatan, dan bahan Medis habis Pakai meliputi:
 - a. Perencanaan
 - b. Pengadaan
 - c. Penerimaan
 - d. Penyimpanan
 - e. Pemusnahan
 - f. Pengendalian

- g. Pencatatan dan pelaporan.
- 2. Pelayanan farmasi klinik meliputi:
 - a. Pengkajian resep
 - b. Dispensing
 - c. Pelayanan informasi obat
 - d. Konseling
 - e. Pelayanan kefarmasian di rumah (*Home Pharmacy Care*)
 - f. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
 - g. Monitoring Efek Samping Obat (MESO) (Permenkes, 2016)

2.4 Pengukuran Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Imbalo, 2018).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan puas. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Pengukuran tingkat pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan. Tingkat kepentingan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert dengan graduasi penilaian kepentingan, misalnya: sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

Penilaian pasien terhadap kinerja layanan kesehatan juga dilakukan dengan menggunakan skala likert dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian, misalnya, sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas. sangat puas diberi bobot 5, puas diberi bobot 4, cukup puas diberi bobot 3, kurang puas diberi bobot 2, tidak puas diberi bobot 1 (Imbalo, 2018).

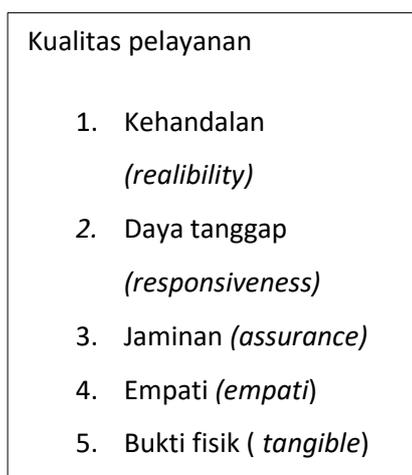
Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah, karena layanan kesehatan tidak mengalami semua perlakuan yang dialami oleh pasar biasa. Pengumpulan data survey kepuasan pasien dapat dilakukan dengan berbagai cara, tetapi umumnya dilakukan melalui kuesioner dan wawancara.

Ada beberapa macam metode dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien yaitu:

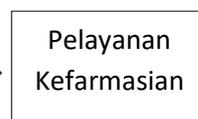
- a. Sistem keluhan dan saran
Memberikan kesempatan pada pasien menyampaikan keluhan dan saran.
- b. *Ghost shopping*
Memperkerjakan beberapa orang yang berperan sebagai pembeli kemudian melaporkan temuan mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan.
- c. *Lost customer analys*
Menghubungi pelanggan yang telah berhenti agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.
- d. Survey kepuasan pelanggan
Penelitian survey dapat melalui pos telepon langsung wawancara langsung.

2.5 Kerangka Pikir

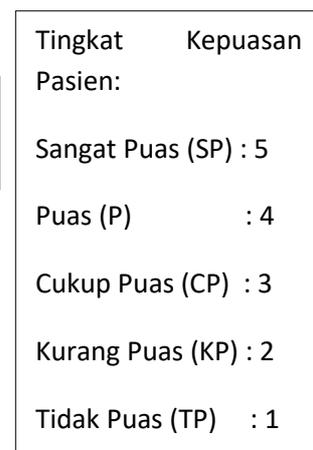
Variabel Terikat



variabel bebas



Parameter



Gambar 2.5 Kerangka Konsep

2.6 Definisi Operasional

a. Keandalan (*Reliability*)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan sebagainya.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsive serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

c. Jaminan (*assurance*)

Assurance adalah pengetahuan, kesopanan para pegawai untuk memudahkan rasa percaya pasien.

d. Empati (*empati*)

Empati adalah kesediaan pemberi jasa untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan, keinginan dan harapan.

e. Bukti fisik (*tangible*)

Tangible adalah berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei deskriptif. Survei deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat. (Notoatmodjo, 2017).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan tujuan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dilakukan selama 2 bulan di mulai dari April – Mei 2020.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mengambil obat di Apotek rawat jalan Puskesmas Pamatang Sidamanik.

3.3.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien JKN (BPJS, KIS, ASKES) dan umum yang mendapatkan pelayanan pada Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Quota Sampling*. Pengambilan sampel secara *Quota Sampling* dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara quota atau jatah. Besar sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 39 orang, dengan kriteria inklusi sebagai berikut:

1. Usia produktif yaitu 17-65 (Depkes, 2009)
2. Dapat berkomunikasi dengan bahasa Indonesia
3. Biasa membaca dan menulis

3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data dikumpulkan dari lembaran laporan yang berupa kuesioner yang diberikan kepada responden yang berisi pertanyaan dan dipilih jawaban yang telah dipersiapkan.
- b. Data sekunder, yaitu data diperoleh dari UPT Puskesmas Pamatang Sidamanik

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dalam bentuk pernyataan skala Likert. Kuesioner terdiri dari sejumlah pertanyaan dalam lima kategori jawaban yaitu: SP (Sangat Puas), P (Puas), CP (Cukup Puas), KP (Kurang Puas), dan TP (Tidak Puas). Skor terhadap pilihan jawaban Sangat Puas adalah 5, Puas adalah 4, Cukup Puas adalah 3, Kurang Puas adalah 2, Tidak Puas adalah 1.

3.5 Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan tahapan sebagai berikut:

1. *Editing* (Penyuntingan Data)

Langkah ini bertujuan untuk memperoleh data yang baik agar diperoleh informasi yang benar. Kegiatan yang dilakukan dengan melihat dan memeriksa apakah semua jawaban telah terisi

2. *Coding*(pemberian kode)

Pemberian kode agar proses pengolahan lebih mudah, pengkodean didasari pada jawaban yang diberi skor atau nilai tertentu.

3. *Data entry* (memasukkan data)

Yakni mengisi kolom-kolom atau kotak-kotak lembar kode atau kartu kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.

4. *Cleaning*

Yaitu tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di entry dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahan.

5. *Tabulating* (tabulasi)

Untuk melihat persentase dari setiap tabel, data bersifat deskriptif.

3.5.2 Analisis Data

Dalam menganalisis data yang dikumpul dengan menggunakan kuesioner langsung kepada responden, pengolahan data dilakukan dengan bantuan tabel distribusi frekuensi yang diuraikan dari jumlah pertanyaan.

3.6 Cara Pengukuran Variabel

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diukur berdasarkan Skala Likert. Jumlah pertanyaan adalah sebanyak 20 pertanyaan, tiap pertanyaan memiliki lima jawaban memiliki nilai/ bobot sebagai berikut:

1. Sangat puas: bobot 5
2. Puas : bobot 4
3. Cukup puas: bobot 3
4. Kurang puas: bobot 2
5. Tidak puas : bobot 1

Menurut Arikunto (Aspuah, 2013) skoring untuk penarikan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan skor maksimal.

$$\text{Skor} = \frac{\text{Skor yang dicapai}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Menurut Arikunto (Aspuah,2013) data yang terkumpul kategori menurut skala ordinal, dengan memperhatikan jumlah bobot. Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat puas, apabila total skor 86% - 100%
2. Puas, apabila total skor 76% - 85%
3. Cukup puas, apabila total skor 56% - 75%
4. Kurang puas, apabila total skor 40% - 55%
5. Tidak puas, apabila total skor <40%

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Pematang Sidamanik Kabupaten Simalungun

Puskesmas Pematang Sidamanik Kabupaten Simalungun merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Simalungun yang berstatus milik pemerintahan Kabupaten Simalungun dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Simalungun. Akreditasi Puskesmas Pematang Sidamanik Kabupaten Simalungun yaitu akreditasi dasar. Amprahan obat Puskesmas Pematang Sidamanik Kabupaten Simalungun yaitu dari Dinas Kesehatan Kabupaten Simalungun.

Puskesmas Pematang Sidamanik Kabupaten Simalungun terdiri dari 10 kelurahan yaitu:

1. Kelurahan Bandar Manik
2. Gorak
3. Jorlang huluan
4. Pematang Sidamanik
5. Pematang Tambun Raya
6. Sait Buntu Saribu
7. Sarimantin
8. Sihaporas
9. Simantin
10. Sipolha Horison

Puskesmas Pematang Sidamanik Kabupaten Simalungun di Pimpin oleh seorang dokter yang menjadi Kepala Puskesmas yang di bantu oleh tenaga-tenaga kesehatan seperti perawat, farmasi, bidan, gizi. Pelayanan Puskesmas Pematang Sidamanik Kabupaten Simalungun meliputi: Pelayanan KIA/KB, Pelayanan Kesehatan Umum, Pelayanan Umum Gawat Darurat, Pelayanan Gizi, Pelayanan Penunjang Medik, Laboratorium Farmasi.

4.1.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden

Tabel 4.1.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Kategori	Usia	Jumlah Responden	Persentase
Remaja	17-25 tahun	9	23,08
Dewasa	26-45 tahun	16	41,02
Lansia awal	46-55 tahun	11	28,20
Lansia akhir	>55 tahun	3	7,70
Total		39	100

Berdasarkan tabel 4.1.2 dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan umur yaitu dengan rentang umur 17-25 tahun (remaja) sebanyak 9 dengan persentase (23,07%), umur 26-45 tahun (dewasa) sebanyak 16 orang dengan persentase (41,02%), umur 46-55 tahun (lansia awal) sebanyak 11 orang, dengan persentase (28,20%), dan usia >55 tahun (lansia akhir) sebanyak 3 orang, dengan persentase (7,70%), total jumlah responden sebanyak 39 orang. Berdasarkan umur yang diperoleh bahwa umur 26-45 tahun lebih banyak. Hal ini dikarenakan usia 26-45 tahun lebih peduli terhadap pola hidup sehat.

Tabel 4.1.3 Distribusi Frekuensi karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	16	41,03
Perempuan	23	59,97
Total	39	100

Berdasarkan tabel 4.1.3 dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 16 orang dengan persentase (41,03%) dan perempuan sebanyak 23 orang dengan persentase (59,97%). Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang mempengaruhi kepuasan. Menurut Pennebaker, menyatakan bahwa wanita pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan pria. Dan hal ini juga sesuai dengan data demografis wilayah Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun.

Tabel 4.1.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
Pendidikan Rendah	2	5,13
Pendidikan Menengah	28	71,79
Pendidikan Tinggi	9	23,08
Total	39	100

Berdasarkan tabel 4.1.4 dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan pendidikan yaitu jumlah responden terbanyak memiliki pendidikan menengah sebanyak 28 orang dengan persentase (71,79%) kemudian diikuti oleh pendidikan perguruan tinggi/diploma sebanyak 9 orang dengan persentase (23,08%) kemudian pendidikan rendah sebanyak 2 orang dengan persentase (5,13).

Tabel 4.1 5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa/i	1	2,56
Ibu Rumah Tangga	8	20,51
Pegawai Negeri Sipil	7	17,95
Pegawai Swasta	6	15,39
Petani	13	33,33
Lainnya	4	10,26
Total	39	100

Berdasarkan tabel 4.1.5 dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan pekerjaan yaitu mahasiswa/i sebanyak 1 orang dengan persentase (2,56%), ibu rumah tangga sebanyak 8 orang dengan persentase (20,51%), pegawai negeri sipil sebanyak 7 orang dengan persentase (17,95%), pegawai swasta 6 orang dengan persentase (15,39%), petani sebanyak 13 orang dengan persentase (33,33%), dan lainnya sebanyak 4 orang dengan persentase (10,26%).

4.1.3 Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

1) Daya Tangkap

Merupakan kemampuan petugas farmasi untuk tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang obat yang diresepkannya. (Tabel 4.1.3.1)

Tabel 4.1.3.1 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tangkap di Puskesmas Pematang Sidamanik

Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Kategori
1. Petugas farmasi memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	157	195	80,51	Puas
2. Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien	165	195	84,61	Puas
3. Ketepatan pelayanan petugas kefarmasian dalam pemberian obat	164	195	84,10	Puas
4. Kemampuan petugas farmasi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan anda	160	195	82,05	Puas
5. Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan resep yang dilakukan petugas farmasi	156	195	80	Puas
Jumlah	802	975	82,25	Puas

Tabel diatas menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 80% dalam kategori puas. Hal ini berarti pasien puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien dalam kecepatan penyerahan obat pada setiap

penebusan resep yang dilakukan petugas farmasi. Sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

2) Kehandalan

Merupakan kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan ke pasien dengan jelas sesuai dengan informasi obat dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien rawat jalan pada saat berkunjung ke Puskesmas Pamatang Sidamanik. Variabel ini merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pamatang Sidamanik (tabel 4.1.3.2)

Tabel 4.1.3.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Kategori
1. Kejelasan informasi mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat yang diberikan petugas farmasi kepada anda	148	195	75,89	Puas
2. Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat kepada pasien	157	195	80,51	Puas
3. Kejelasan informasi tentang penyimpanan obat yang digunakan pasien	151	195	77,43	Puas
4. Kejelasan informasi tentang penyimpanan obat yang digunakan pasien	144	195	73,84	Cukup Puas
5. Pasien dilayani sesuai urutannya (tidak boleh	167	195	85,64	Puas

ada pasien yang menyerobot antrian				
Jumlah	767	975	78,66	Puas

Tabel diatas menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 73,84% dan 75,89%, pada pertanyaan kejelasan penulisan etiket pada kemasan obat dan kejelasan informasi mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat yang diberikan petugas farmasi . Hal ini berarti pasien ingin, agar petugas kefarmasian lebih memperjelas penulisan etiket pada kemasan obat dan supaya petugas kefarmasian dapat memberikan informasi yang lebih jelas mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat kepada pasien. Sehingga pasien dapat lebih mudah mengerti.

3) Jaminan

Merupakan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan kepercayaan terhadap pasien, kesopanan, keramahan, serta perhatian dalam melayani pasien di Puskesmas Pamatang Sidamanik. (Tabel 4.1.3.3)

Tabel 4.1.3.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan

Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Kategori
1. Obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien	162	195	83,07	Puas
2. Kepercayaan anda terhadap pelayanan di apotek	164	195	84,10	Puas
3. Kesopanan, keramahan, serta perhatian yang diberikan petugas farmasi dalam melayani anda	155	195	79,48	Puas

4. Petugas kefarmasian menguasai pengetahuan tentang obat	168	195	86,15	Sangat puas
5. Kelengkapan obat di apotek puskesmas memenuhi standar	160	195	82,05	Puas
Jumlah	809	975		Puas

Tabel diatas menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 79,48% dengan pertanyaan kesopanan, keramamahan, serta perhatian yang diberikan petugas farmasi dalam melayani pasien dengan kategori puas. Hal ini berarti bahwa pasien puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas farmasi kepada pasien. Sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

4) Kepedulian

Merupakan kepedulian petugas farmasi untuk memberikan perhatian kepada pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan pemahaman tentang keluhan pasien tanpa membeda-bedakan status sosial pasien. (tabel 4.1.3.4)

Tabel 4.1.3.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kepedulian

Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Kategori
1. Professional petugas farmasi kepada pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	163	195	83,58	Puas
2. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarga pasien yang diberikan oleh petugas farmasi	160	195	82,05	Puas

3. Pemahaman petugas tentang kebutuhan dan keinginan pasien	156	195	80	Puas
4. Petugas farmasi melakukan konseling yang baik kepada pasien	149	195	76,41	Puas
5. Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta	156	195	80	Puas
Jumlah	784	975	80,41	Puas

Tabel diatas menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 76,41% pada pertanyaan petugas farmasi melakukan konseling yang baik kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menginginkan supaya petugas kefarmasian dapat melakukan konseling yang lebih baik lagi kepada pasien yang berkunjung di Puskesmas Pamatang Sidamanik.

5) Bukti Fisik

Merupakan kemampuan instansi untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dalam hal ini adalah pasien. Meliputi penampilan secara fisik berupa kebersihan, kelengkapan, ketersediaan informasi obat dan penampilan petugas farmasi dalam hal kebersihan dan kerapian. (tabel 4.1.3.5)

Tabel 4.1.3.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Pertanyaan	Skor	Skor	%	Kategori
	Perolehan	Maksimum		
1. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu	160	195	82,05	Puas
2. Kelengkapan fasilitas apotek (tempat duduk memadai, toilet, sirkulasi udara yang baik	163	195	83,59	Puas

3. Ketersediaan informasi obat, dalam bentuk bulletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain	149	195	76,41	Puas
4. Penataan eksterior dan interior ruang apotek	170	195	87,17	Sangat puas
5. Penampilan petugas farmasi dalam hal kebersihan dan kerapian	172	195	88,20	Sangat puas
Jumlah	814	975	83,48	Puas

Tabel diatas menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 76,41% kategori puas pada pertanyaan ketersediaan informasi obat, dalam bentuk bulletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa agar instansi puskesmas pematang sidamanik dapat membuat informasi obat dalam bentuk bulletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dll. Supaya pasien yang berobat ke Puskesmas Pematang Sidamanik dapat mengetahui obat-obat lainnya.

Tabel 4.1.3.6 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Indikator	Skor Persentase (%)	Kategori Kepuasan
Daya Tangkap	82,25	Puas
Kehandalan	78,66	Puas
Jaminan	82,97	Puas
Kepedulian	80,41	Puas
Bukti Fisik	83,48	Puas
Jumlah	407,77	
Rata-rata	81,55	Puas

Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pematang Sidamanik

berdasarkan 5 dimensi (daya tangkap, kehandalan, jaminan, kepedulian, bukti fisik) adalah 81,55% dengan kategori puas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun secara keseluruhan sebesar 81,55% memiliki kategori puas
2. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi daya tangkap sebanyak (82,25%).
3. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan yaitu sebesar 78,66%.
4. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi jaminan yaitu sebesar 80,30%.
5. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi kepedulian yaitu sebesar 80,41%.
6. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik yaitu sebesar 83,48%.

5.2 Saran

1. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik tetap dipertahankan dan yang masih kurang agar di perbaiki.
2. Meningkatkan sikap kesopanan dan perhatian kepada pasien yang akan ditunjukkan kepada pasien.
3. Melakukan penambahan 2 TTK dan 1 Apoteker agar pelayanan kefarmasian dapat diterima dengan baik oleh pasien.
4. Kepada peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian ke puskesmas lain yang belum diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-undang No.36 tahun 2009 tentang kesehatan

Hasibuan, Elfryanti. 2015. *Tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kebun Lada Kecamatan Binjai Utara*. Karya Tulis Ilmiah. Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.

Permenkes No.75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Permenkes No 74 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

Notoatmodjo,S. 2017. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Sugiono, 2017. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Kotler, Phillip. 2009. *Tentang Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Northwestern university. Indeks

Pohan, imballo,s. 2018. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Muninjaya, Gde, AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Anonim. 2009. *Tentang pelayanan kesehatan*. Departemen Kesehatan RI

Aspuan,S. 2013. *Kumpulan Kuesioner dan instrumentt penelitian kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.

Sibarani, Halim. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan*. Medan: Jurnal Kefarmasian, 2019

Andriani, Lusi. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Alak Kota Kupang*. Kupang: Jurnal Kefarmasian, 2018

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PAMATANG SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN

Identitas Responden

- a. Nama Responden :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Umur :
- d. Pendidikan :
- e. Pekerjaan :

Petunjuk pengisian:

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

Berikan tanda checklist (\checkmark) pada jawaban yang anda pilih

1. *Responsiveness* (daya tangkap)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Petugas farmasi memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti					
2	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien					
3	Ketepatan pelayanan petugas kefarmasian dalam pemberian obat					
4	Kemampuan petugas farmasi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan anda					

5	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan resep yang dilakukan petugas farmasi					
---	--	--	--	--	--	--

2. *Realibility* (Kehandalan)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Kejelasan informasi mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat yang diberikan petugas farmasi kepada anda					
2	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat kepada pasien					
3	Kejelasan informasi tentang penyimpanan obat yang digunakan pasien					
4	Kejelasan penulisan etiket pada kemasan obat					
5	Pasien dilayani sesuai urutannya (tidak boleh ada pasien yang menyerobot antrian)					

3. *Assurance* (Jaminan)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien					
2	Kepercayaan anda terhadap pelayanan di apotek					
3	Kesopanan, keramatahman, serta perhatian yang diberikan petugas farmasi dalam melayani anda					
4	Petugas kefarmasian menguasai pengetahuan tentang obat					

5	Kelengkapan obat di apotek puskesmas memenuhi standar					
---	---	--	--	--	--	--

4. *Emphaty* (kepedulian)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Professional petugas farmasi kepada pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain					
2	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarga pasien yang diberikan oleh petugas farmasi					
3	Pemahaman petugas tentang kebutuhan dan keinginan pasien					
4	Petugas farmasi melakukan konseling yang baik kepada pasien					
5	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta					

5. *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu					
2	Kelengkapan fasilitas apotek (tempat duduk memadai, toilet, sirkulasi udara yang baik)					
3	Ketersediaan informasi obat, dalam bentuk bulletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain					
4	Penataan eksterior dan interior ruang apotek					
5	Penampilan petugas farmasi dalam hal kebersihan dan kerapian					

LAMPIRAN 2. SURAT PERNYATAAN RESPONDEN

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Dengan menandatangani lembar ini, saya:

Nama :

Usia :

Alamat :

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun”.

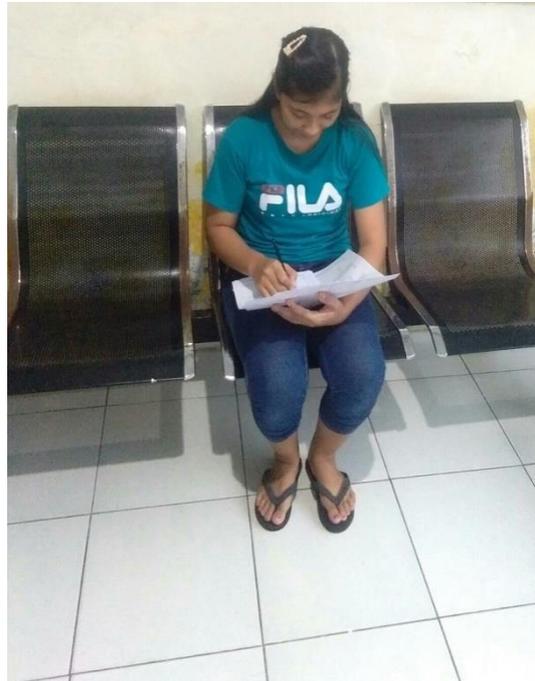
Saya telah dijelaskan bahwa jawaban kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya secara sukarela bersedia menjadi responden penelitian ini.

Medan, Mei 2020

Yang Menyatakan

()

Lampiran 3 Foto Dokumentasi Peneliti



LAMPIRAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS SIDAMANK KABUPATEN SIMALUNGUN

Identitas Responden
 a. Nama Responden : Diani Sitohang
 b. Jenis Kelamin : P
 c. Umur : 33
 d. Pendidikan : SMA
 e. Pekerjaan : IRT

Petunjuk pengisian:
 SP : Sangat Puas
 P : Puas
 CP : Cukup Puas
 KP : Kurang Puas
 TP : Tidak Puas

Berikan tanda checklist (✓) pada jawaban yang anda pilih

1. Responsiveness (daya tanggap)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Petugas farmasi memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓			
2	Kelengkapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien		✓			
3	Ketepatan pelayanan petugas kefarmasian dalam pemberian obat		✓			
4	Kemampuan petugas farmasi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan anda		✓			
5	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penobatan resep yang dilakukan petugas farmasi		✓			

2. Reliability (Kehandalan)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Kjelasan informasi mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat yang diberikan petugas farmasi kepada anda		✓			
2	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat kepada pasien		✓			
3	Kjelasan informasi tentang penyimpanan obat yang digunakan pasien		✓			
4	Kjelasan penulisan etiket pada kemasan obat		✓			
5	Pasien dilayani sesuai urutannya (tidak boleh ada pasien yang menyerobot antrian)		✓			

3. Assurance (Jaminan)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien		✓			
2	Kepercayaan anda terhadap pelayanan di apotek		✓			
3	Kesopanan, keramahan, serta perhatian yang diberikan petugas farmasi dalam melayani anda		✓			
4	Petugas kefarmasian menguasai pengetahuan tentang obat		✓			
5	Kelengkapan obat di apotek puskesmas memenuhi standar		✓			

4. Empathy (kepedulian)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Profesional petugas farmasi kepada pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain		✓			
2	Perhatian terhadap keluhan pasien dan		✓			

keluarga pasien yang diberikan oleh petugas farmasi

3	Pemahaman petugas tentang kebutuhan dan keinginan pasien		✓			
4	Petugas farmasi melakukan konseling yang baik kepada pasien		✓			
5	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta		✓			

5. Tangible (Bukti Fisik)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu		✓			
2	Ketersediaan fasilitas apotek (tempat duduk, memada, toilet, sirkulasi udara yang baik)		✓			
3	Ketersediaan informasi obat, dalam bentuk buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain		✓			
4	Penataan eksterior dan interior ruang apotek		✓			
5	Penampilan petugas farmasi dalam hal kebersihan dan kerapian		✓			

LAMPIRAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS SIDAMANK KABUPATEN SIMALUNGUN

Identitas Responden
 a. Nama Responden : Dionora Sitohang
 b. Jenis Kelamin : L
 c. Umur : 57
 d. Pendidikan : Kelompok 1
 e. Pekerjaan : Pensiun

Petunjuk pengisian:
 SP : Sangat Puas
 P : Puas
 CP : Cukup Puas
 KP : Kurang Puas
 TP : Tidak Puas

Berikan tanda checklist (✓) pada jawaban yang anda pilih

1. Responsiveness (daya tanggap)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Petugas farmasi memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓			
2	Kelengkapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien		✓			
3	Ketepatan pelayanan petugas kefarmasian dalam pemberian obat		✓			
4	Kemampuan petugas farmasi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan anda		✓			
5	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penobatan resep yang dilakukan petugas farmasi		✓			

2. Reliability (Kehandalan)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Kjelasan informasi mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat yang diberikan petugas farmasi kepada anda		✓			
2	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat kepada pasien		✓			
3	Kjelasan informasi tentang penyimpanan obat yang digunakan pasien		✓			
4	Kjelasan penulisan etiket pada kemasan obat		✓			
5	Pasien dilayani sesuai urutannya (tidak boleh ada pasien yang menyerobot antrian)		✓			

3. Assurance (Jaminan)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien		✓			
2	Kepercayaan anda terhadap pelayanan di apotek		✓			
3	Kesopanan, keramahan, serta perhatian yang diberikan petugas farmasi dalam melayani anda		✓			
4	Petugas kefarmasian menguasai pengetahuan tentang obat		✓			
5	Kelengkapan obat di apotek puskesmas memenuhi standar		✓			

4. Empathy (kepedulian)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Profesional petugas farmasi kepada pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain		✓			
2	Perhatian terhadap keluhan pasien dan		✓			

keluarga pasien yang diberikan oleh petugas farmasi

3	Pemahaman petugas tentang kebutuhan dan keinginan pasien		✓			
4	Petugas farmasi melakukan konseling yang baik kepada pasien		✓			
5	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta		✓			

5. Tangible (Bukti Fisik)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu		✓			
2	Ketersediaan fasilitas apotek (tempat duduk, memada, toilet, sirkulasi udara yang baik)		✓			
3	Ketersediaan informasi obat, dalam bentuk buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain		✓			
4	Penataan eksterior dan interior ruang apotek		✓			
5	Penampilan petugas farmasi dalam hal kebersihan dan kerapian		✓			

Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian

**PEMERINTAH KABUPATEN SIMALUNGUN**
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PAMATANG SIDAMANIK
TIGA URUNG KECAMATAN PAMATANG SIDAMANIK
Email : puskespam_sidamanik@gmail.com
Kode Pos 21171

Pamatang Sidamanik, 29 Mei 2020

No : 440/292/PUSK-PS/V/2020
Lampiran : -
Perihal : Balasan Surat Izin Penelitian

Kepada Yth
Ketua Jurusan Farmasi
Poltekkes Medan
Di
Tempat

Dengan Hormat

Sehubungan dengan surat dari Jurusan Farmasi Poltekkes Medan dengan Nomor PP.06.01/00/01/150f/2020 tanggal 22 april 2020 Perihal Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Medan, dengan ini kami sampaikan bahwa:

No	Nama	Nim	Judul
1	Gisela Nainggolan	P07539017054	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun

Telah selesai melaksanakan Penelitian di UPT Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun.
Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian Bapak/ Ibu di ucapkan terima kasih

Kepala UPT Puskesmas Pamatang Sidamanik

Nip. 19700926000032007

 Shot on Y95
vivo dual camera

Lampiran 5 Log Book Pasien

LOGBOOK PASIEN
PUSKESMAS PEMATANG SIDAMANIK

NO	TANGGAL/HARI	NAMA	TTD PASIEN
1	27/4/2020	DIBOLMANI Sihalehu	[Signature]
2	27/4/2020	Susi Dasdra	[Signature]
3	27/4/2020	Floza Nanggolan	[Signature]
4	28/4/2020	Sulman Tampubolon	[Signature]
5	28/4/2020	Netti Damaike	[Signature]
6	29/4/2020	Dorma Simombing	[Signature]
7	29/04/2020	Brendan Sitang	[Signature]
8	29/04/2020	Mijun Apria	[Signature]
9	29/4/2020	Rosyeni Hasugian	[Signature]
10	30/4/2020	M. Viki Nugroho	[Signature]
11	30/04/2020	Rusli Simalangan	[Signature]
12	30/4/2020	Candra Manik	[Signature]
13	09/05/2020	Lusiana Napitulu	[Signature]
14	04/5/2020	ALEX SIALLAGAN	[Signature]
15	05/5/2020	Romali Situmorang	[Signature]
16	5/05/2020	Cecilia Nasution	[Signature]
17	6/05/2020	Pengsi Sidabutar	[Signature]
18	6/05/2020	Ilham	[Signature]
19	6/05/2020	Ranasti Manullang	[Signature]
20	08/5/2020	Lisya Rumanthorbo	[Signature]

LOGBOOK PASIEN
PUSKESMAS PEMATANG SIDAMANIK

NO	TANGGAL/HARI	NAMA	TTD PASIEN
21	09/05/2020	Elia Situmorang	[Signature]
22	11/05/2020	Galih Situmorang	[Signature]
23	11/05/2020	Endang Situmorang	[Signature]
24	11/05/2020	Esther Situmorang	[Signature]
25	11/05/2020	Peter Damaike	[Signature]
26	12/05/2020	Donal Simandjaja	[Signature]
27	12/05/2020	Dewi Sihalehu	[Signature]
28	13/05/2020	Muzman	[Signature]
29	13/05/2020	Rico Handayani	[Signature]
30	13/05/2020	Deswani Sihalehu	[Signature]
31	13/05/2020	Rama Tambunan	[Signature]
32	14/05/2020	Roberson Mant	[Signature]
33	14/05/2020	Memo Pardede	[Signature]
34	15/05/2020	Tommy Pardede	[Signature]
35	18/05/2020	Anggi Saugh	[Signature]
36	18/05/2020	Eti Puto	[Signature]
37	18/05/2020	Riska Ayu	[Signature]
38	20/05/2020	deSisriandani Puto	[Signature]
39	20/05/2020	AGUS SINAGA	[Signature]

LAMPIRAN 6 ETICAL CLEANRANCE

 **KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
Jl. Jamin Ginting Km. 13,5 Kel. Lau Cih Medan Tuntungan Kode Pos 20136
Telepon: 061-8368633 Fax: 061-8368644
email : kepk.poltekkesmedan@gmail.com



**PERSETUJUAN KEPK TENTANG
PELAKSANAAN PENELITIAN BIDANG KESEHATAN
Nomor: 01.774/b/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2020**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, setelah dilaksanakan pembahasan dan penilaian usulan penelitian yang berjudul:

“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian
Di Puskesmas Pematang Sidamanik Kabupaten Simalungun”

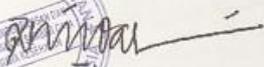
Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/
Peneliti Utama : **Gisela Nainggolan**
Dari Institusi : **Jurusan D-III Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan**

Dapat disetujui pelaksanaannya dengan syarat :

- Tidak bertentangan dengan nilai – nilai kemanusiaan dan kode etik penelitian kesehatan
- Melaporkan jika ada amandemen protokol penelitian.
- Melaporkan penyimpangan/ pelanggaran terhadap protokol penelitian.
- Melaporkan secara periodik perkembangan penelitian dan laporan akhir.
- Melaporkan kejadian yang tidak diinginkan.

Persetujuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan batas waktu pelaksanaan penelitian seperti tertera dalam protokol dengan masa berlaku maksimal selama 1 (satu) tahun.

Medan, 24 Agustus 2020
Ketua,
Komisi Etik Penelitian Kesehatan
Poltekkes Kemenkes Medan



Dr. Ir. Zuraidah Nasution, M.Kes
NIP. 196101101989102001

LAMPIRAN 7 KARTU BIMBINGAN KTI

POLITEKNIK KESEHATAN
JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 70 MEGAN

KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI

Nama : GISELA NAINGGOLAN
NIM : P053901054
Pembimbing : Des. Djamidin Manung, MM, Apt



NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	22/1-2020	1	Pengubahan membahas judul	<i>[Signature]</i>	
2	24/1-2020	2	Membuatkan beberapa judul untuk seleksi	<i>[Signature]</i>	
3	07/1-2020	3	Acc judul tentang Tingkat Kesehatan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Keperawatan	<i>[Signature]</i>	
4	3/3-2020	4	Penyataan dan Revisi Proposal	<i>[Signature]</i>	
5	5/3-2020	5	Kurangnya Proposal	<i>[Signature]</i>	
6	01/3-2020	6	Pembahasan Proposal	<i>[Signature]</i>	
7	11/3-2020	7	Acc Proposal	<i>[Signature]</i>	
8	15/4-2020	8	Persiapan Seminar PROPOSAL	<i>[Signature]</i>	
9	29/5-2020	9	Konsultasi Bab IV & V	<i>[Signature]</i>	
10	10/7-2020	10	Persiapan ujian KTI	<i>[Signature]</i>	
11	25/6-2020	11	Revisi KTI	<i>[Signature]</i>	
12	03/7-2020	12	ACC KTI	<i>[Signature]</i>	

Ketua,

[Signature]
Dra. Masriah, M.Kes, Apt
NIP. 196204281995032001

Lampiran 8 Data Primer

No	Karakteristik Pasien				Jenis Pelayanan																				Tingkat kepuasan Pasien								
					Daya Tangkap					Kehandalan					Jaminan					Kepedulian						Bukti Fisik					Jumlah	%	
	Hari/Tgl	Nama	JK	Usia	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5			
1	27/04/2020	Ridolman Sihaloho	Lk	57	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	106	84,8%	Puas	
2	27/04/2020	Susi Dasuha	Pr	27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	102	81,6%	Puas
3	27/04/2020	Flora Nainggolan	Pr	23	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	81,6%	Puas	
4	28/04/2020	Salmon Tampubolon	Lk	49	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	79,2%	Puas	
5	28/04/2020	Netti Damanik	Pr	39	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	101	80,8%	Puas	
6	29/04/2020	Dorma Sihombing	Pr	32	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	102	81,6%	Puas	
7	29/04/2020	Brendan Sihotang	Lk	29	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	104	83,2%	Puas	
8	29/04/2020	Mijun Aprisa	Pr	23	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	102	81,6%	Puas	
9	29/04/2020	Rosyeni Hasugian	Pr	39	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	104	83,2%	Puas	
10	30/04/2020	M. Viki Nugrohoho	Lk	28	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	105	84%	Puas		
11	30/04/2020	Rusli Siallagan	Pr	49	4	4	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	104	83,2%	Puas	
12	30/04/2020	Candra Manik	Lk	26	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	101	80,8%	Puas	
13	04/05/2020	Lasminta Napitupulu	Pr	48	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	105	84%	Puas		
14	04/05/2020	Alex Siallagan	Lk	24	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	105	84%	Puas	
15	05/05/2020	Romauli Situmorang	Pr	53	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	104	83,2%	Puas	
16	05/05/2020	Cecilia Nasution	Pr	22	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	99	79,2%	Puas
17	06/05/2020	Benget Sidabutar	Lk	50	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	79,2%	Puas	
18	06/05/2020	Ilham	Lk	25	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	80,8%	Puas	
19	06/05/2020	Rawasti Manullang	Pr	48	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	104	83,2%	Puas
20	08/05/2020	Lisya Rumahorbo	Pr	19	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	100	80%	Puas
21	08/05/2020	Uli Sibarani	Pr	53	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	101	80,8%	Puas	
22	11/05/2020	Sahat Sitio	Lk	59	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	100	80%	Puas	
23	11/05/2020	Endang Sitio	Pr	32	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	104	83,2%	Puas
24	11/05/2020	Eston Siregar	Lk	51	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	98	78,4%	Puas
25	11/05/2020	Rotua Damanik	Pr	26	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	99	79,2%	Puas
26	12/05/2020	Daniel Simanullang	Lk	54	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	105	84%	Puas	
27	12/05/2020	Dewi Sihaloho	Pr	29	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	106	84,8%	Puas
28	13/05/2020	Mujiman	Lk	45	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	102	81,6%	Puas	
29	13/05/2020	Rica Handayani	Pr	37	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	80,8%	Puas	
30	13/05/2020	Dermawati Haloho	Pr	35	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	103	82,4%	Puas	
31	13/05/2020	Rosma Tambunan	Pr	58	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	100	80%	Puas
32	14/05/2020	Robertson Manik	Lk	25	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	95	76%	Puas	
33	14/05/2020	Maria Pardede	Pr	46	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	80,8%	Puas	
34	15/05/2020	Tommy Simatupang	Lk	44	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	81,6%	Puas	
35	18/05/2020	Anggi Saragih	Pr	25	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	103	82,4%	Puas	
36	18/05/2020	Eri Purba	Lk	52	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	105	84%	Puas	
37	19/05/2020	Riska Ayu	Pr	22	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	80,8%	Puas	
38	20/05/2020	Krisnawati Purba	Pr	36	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	100	80%	Puas	
39	20/05/2020	Agus Sinaga	Lk	41	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	101	80,8%	Puas
		Jumlah			157	165	164	160	156	148	157	151	144	167	162	164	155	168	160	163	160	156	149	156	160	163	149	170	172	3976	81,55%	Puas	

