

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT
JALAN DI APOTEK PUSKESMAS TELADAN
KOTA MEDAN**



**HALIM SIBARANI
NIM : P07539016012**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2019**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT
JALAN DI APOTEK PUSKESMAS TELADAN
KOTA MEDAN**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



**HALIM SIBARANI
NIM : P07539016012**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
201**

LEMBAR PERSETUJUAN

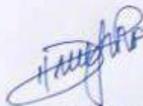
JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PADA PASIEN RAWAT
JALAN APOTEK PUSKESMAS TELADAN KOTA MEDAN

NAMA : HALIM SIBARANI

NIM : P07539016012

Telah diterima dan Disetujui Untuk Diseminarkan di Hadapan Penguji
Medan, Juli 2019

Menyetujui
Pembimbing



Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si
NIP. 197611201997032002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



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

LEMBAR PENGESAHAN

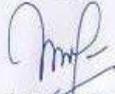
JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PADA PASIEN RAWAT
JALAN APOTEK PUSKESMAS TELADAN KOTA MEDAN

NAMA : HALIM SIBARANI

NIM : P07539016012

Karya Tulis Ilmiah ini Akan Diuji Pada Sidang Ujian Akhir Program
Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan
Medan, Juli 2019

Penguji I



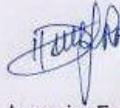
Nadroh br Sitepu, M.Si.
NIP. 196007112015032002

Penguji II



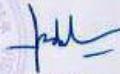
Masrah, S.Pd. M.Kes
NIP. 197008311992032002

Ketua Penguji



Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si
NIP. 197611201997032002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



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

SURAT PERNYATAAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS TELADAN KOTA MEDAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan 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. Juli 2019

**Halim Sibarani
P07539016012**

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, ...Juli 2019

Halim Sibarani

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Kota Medan

viii + 44 Halaman, 10 Tabel, 1 Gambar, 9 Lampiran

ABSTRAK

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di analisis dengan menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan. Sampel penelitian yang diambil secara *quota sampling* yaitu sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi bukti fisik sebanyak 89,56%, dimensi ketanggapan 88,64%, dimensi empati 83,32%, dimensi jaminan 83,24%, dan terakhir yaitu dimensi kehandalan sebanyak 83%.

Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sangat puas dengan persentase sebanyak 85,55%.

Kata kunci : *Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas*
Daftar Bacaan : 12 (2013-2018)

MEDAN HEALTH POLYTECHNIC OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, July 2019

Halim Sibarani

Overview of Patient Satisfaction's Level with Pharmaceutical Services in Outpatients at Pharmacy of Community Health Center in Medan City

viii + 34 Pages + 10 Tables + 10 Attachments, 1 Figure

ABSTRACT

Service and satisfaction are two things that cannot be separated, because with satisfaction, the relevant parties can correct each other until the services provided are better or worse. It is very influenced by every officer in providing services, in other words, services that can be satisfying are services carried out based on applicable provisions and can understand what is demanded by community. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Pharmacy of Teladan community Health Center in Medan.

This study used quantitative method that was research that described level of patient satisfaction with pharmaceutical services analyzed using a questionnaire. The population in this study were all outpatients who took drugs at pharmacy of Teladan Health Center in Medan. The research sample taken by quota sampling was as many as 100 people.

The results of study on the level of patient satisfaction at pharmacy of Teladan community health center in Medan showed that the biggest satisfaction level category was 89.56% in the physical evidence dimension, 88.64% in the responsiveness dimension, 83.32% in the empathy dimension, 83.24% in the guarantee dimension, and finally the reliability dimension is 83%.

The results of the data can be concluded that the level of satisfaction of pharmacy services in outpatients pharmacy of Teladan community health center in Medan based on 5 dimensions of service quality was very satisfied with the percentage of 85.55%.

Keywords : Satisfaction, Pharmaceutical Services, Community Health Center
Reference : 12 (2013-2018)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan”

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan. Dalam penyusunan dan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, tidak terlepas dukungan, bimbingan, saran, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Ida Nurhayati, M.Kes., selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes., Apt., selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan
3. Ibu Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si., selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah sekaligus Ketua Penguji yang telah mengantar peneliti mengikuti Ujian Akhir Program (UAP) serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Nadroh br Sitepu, M.Si., dan Ibu Masrah, S.Pd, M.Kes selaku penguji I dan penguji II yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun untuk penulisan penelitian ini.
5. Seluruh dosen dan staff di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
6. Ibu dr. Kus Puji Astuti selaku Kepala Puskesmas Teladan Kota Medan, Ibu Syafriah S.Farm.,Apt selaku Apoteker Puskesmas Teladan Kota Medan, Ibu Nur Cahaya Sianturi Amd., Farm selaku Tenaga Teknis Kefarmasian Puskesmas Teladan Kota Medan dan seluruh staf Puskesmas Teladan Kota Medan yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Teladan Kota Medan.
7. Teristimewa kepada Ibunda peneliti Rahima Manalu yang telah berjuang dengan gigih membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang dan yang telah mengajarkan arti mencari ilmu dengan perjuangan dan

pengorbanan yang luar biasa, Almarhum ayah yang telah menanamkan jejak-jejak kehidupan meskipun tak sempat melihat dan mendampingi saya beranjak dewasa, namun doa selalu terpanjat agar diberikan keluasan alam barzah dan dijauhkan dari azab kubur. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada keduanya. Kepada Kakak dan Adik tercinta Alm. Sondang, Siti Fatimah, Suryani, Aisyah, Tarida, dan Astuti yang tidak pernah lelah memberikan motivasi dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.

8. Kepada Sahabat tercinta Abuya, Niami, Nuradila, Suryani, Fitri, Rolian yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat serta membantu penulis selama melaksanakan penelitian. Serta seluruh teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

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

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dan penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Medan, Juli 2019

Halim Sibarani

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Definisi.....	4
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	5
2.3 Puskesmas	7
2.4 Kerangka Konsep	8
2.5 Definisi Operasional.....	8
BAB III METODE PENELITIAN	10
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	10
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	10
3.2.1 Lokasi	10
3.2.2 Waktu Penelitian	10
3.3 Populasi dan Sampel	10
3.3.1 Populasi	10
3.3.2 Sampel.....	10
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	11
3.4.1 Jenis Data.....	11
3.4.2 Metode Pengumpulan data	11
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	11
3.5.1 Pengolahan Data.....	11
3.5.2 Analisis Data	12
3.6 Metode Pengukuran Variabel	12
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	13

4.1	Gambaran Umum Puskesmas Teladan Kota Medan	13
4.2	Hasil Penelitian.....	14
4.2.1	Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik	14
4.2.2	Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan	16
4.3	Pembahasan.....	19
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		23
5.1	Kesimpulan	23
5.2	Saran.....	23
DAFTAR PUSTAKA		24

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1.2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	14
Tabel 4.1.3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	14
Tabel 4.1.4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	14
Tabel 4.1.5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	15
Tabel 4.1.6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Keandalan	16
Tabel 4.1.7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	16
Tabel 4.1.8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan	17
Tabel 4.1.9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati.....	17
Tabel 4.1.10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	18
Tabel 4.2.11. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	18

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	8

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	25
Lampiran 2 Ethical Clearance.....	33
Lampiran 3 Surat Persetujuan Responden	28
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	29
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	30
Lampiran 6 Profil Apotek.....	31
Lampiran 7 Foto Pengisian Kuesioner	32
Lampiran 8 Kartu Bimbingan KTI.....	33
Lampiran 9 Master Tabel	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Priyoto, 2014)

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri (Kurniati, 2013 dalam Herlinda).

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 74 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepada Kepala puskesmas. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik, telah terjadi perubahan orientasi pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien (Permenkes, 2016).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bupu (2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tingkat

kepuasan terbesar pada dimensi jaminan (79,90), dimensi empati (72,6), dimensi tanggapan (71,35), selanjutnya dimensi kehandalan (71), dan yang terakhir dimensi bukti nyata (69,92). Sehingga presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang secara keseluruhan sebesar (72,93) dengan klasifikasi puas.

UPT Puskesmas Teladan merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat di kota Medan, yang memberikan pelayanan kesehatan pada 5 kelurahan, diantaranya Kelurahan Masjid, Teladan Barat, Pasar Baru, Pusat Pasar, dan Pandau Hulu. UPT Puskesmas Teladan 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 Teladan Kota Medan cukup banyak. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Teladan per hari lebih kurang 100 pasien. Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 2 TTK dan 1 Apoteker perhari adalah 100 resep. Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di Apotek dalam jangka bersamaan mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat. Disamping itu persediaan obat di Apotek Puskesmas Teladan kurang memenuhi kebutuhan pasien sehingga obat sering diganti dengan obat jenis yang lainnya. Oleh karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya dengan jumlah pekerja Apotek sebanyak 3 orang akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian di Apotek kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Apotek Puskesmas Teladan.

Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti merasa tertarik ingin mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan.

1.2. Perumusan Masalah

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas Teladan Kota Medan ?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Teladan Kota Medan.

1.3.2. Tujuan Khusus

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

1.4. Manfaat penelitian

- a. Bagi instansi terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Teladan Kota Medan.
- b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan kefarmasian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. (Priyoto,2017)

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang di pergunakan 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. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker.

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 yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau disebut Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan suatu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas , yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang

meliputi kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes, 2016).

2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek

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 .

Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah terkait obat (*drug related problems*), masalah farmakoekonomi, dan farmasi sosial. Untuk menghindari hal tersebut, Apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan. Apoteker juga harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional. Dalam melakukan praktik tersebut, Apoteker juga dituntut untuk melakukan monitoring penggunaan obat, melakukan evaluasi serta mendokumentasikan segala aktivitas kegiatannya. Untuk melaksanakan semua itu, diperlukan Standar Pelayanan Kefarmasian (Permenkes,2016).

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 (*Emphaty*) dalam pelayanan antara lain keramahan petugas apotek.

5. Bukti Fisik (*Tangible*) antara lain keterjangkauan lokasi apotek, kecukupan tempat duduk diruang 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).

2.3. Puskesmas

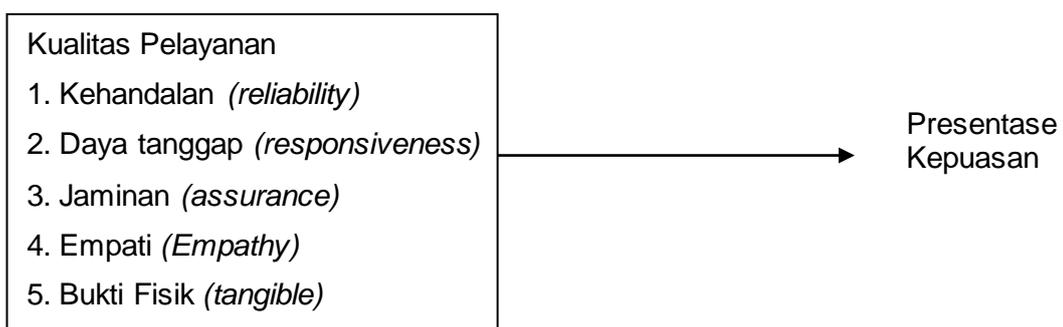
Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitative), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas.

Peningkatan kinerja pelayanan kesehatan dasar yang ada di Puskesmas dilakukan sejalan dengan perkembangan kebijakan yang ada pada berbagai

sector. Adanya kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi diikuti pula dengan menguatnya kewenangan daerah dalam membuat berbagai kebijakan. Selama ini penerapan dan pelaksanaan upaya kesehatan dalam kebijakan dasar Puskesmas yang sudah ada sangat beragam antara daerah satu dengan daerah lainnya, namun secara keseluruhan belum menunjukkan hasil yang optimal.

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah Obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes,2016).

2.4. Kerangka Konsep



Gambar 2.1. Kerangka Konsep

2.5. Definisi Operasional

- a. Keandalan (*reliability*) merupakan tingkat kemampuan & keandalan peugas dalam peningkatan pelayanan.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Jaminan (*assurance*) terkait dengan pengetahuan petugas dan kelengkapan lain dari obat guna menghindari terjadinya *medication error*.
- d. Empati (*empathy*) merupakan tingkat empati petugas dalam peningkatan pelayanan.
- e. Bukti fisik (*tangible*) merupakan suasana dan kondisi di Apotek UPT Puskesmas Teladan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Apotek UPT Puskesmas Teladan yang beralamat di Jl.Sisingamangaraja No. 65., Teladan Barat., Kecamatan Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.2.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan April - Juni 2019.

3.3. Populasi dan sampel

3.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mengambil obat di Apotek rawat jalan Puskesmas Teladan Kota Medan.

3.3.2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien JKN (BPJS,KIS,ASKES) dan umum yang mendapatkan pelayanan pada Apotek Puskesmas Teladan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Quota Sampling*. Pengambilan sampel secara *Quota Sampling* dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara *quotum* patau jatah. Besar sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 orang, dengan kriteria inklusi sebagai berikut :

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

3.4. Jenis dan Metode 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 yang diperoleh dari UPT Puskesmas Teladan Kota Medan.

3.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner dalam bentuk pernyataan skala Likert. Kuisisioner 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 :

- a. Penyuntingan data (*Editing*)
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.
- b. Pengkodean (*Coding*)
Pemberian kode agar proses pengolahan data lebih mudah, pengkodean didasari pada jawaban yang diberi skor atau nilai tertentu.
- c. Memasukkan data (*data entry*)
Yakni mengisi kolom-kolom atau kotak-kotak lembar kode atau kartu kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.
- d. Cleaning
Yaitu tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di *entry* dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahn.
- e. Tabulasi (*tabulating*)

Yakni tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan di analisis (Lapau, 2013).

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. Metode Pengukuran variabel

Tingkat kualitas pelayanan kefarmasian pada pasien diukur berdasarkan lima variabel yaitu : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penilaian variabel diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan. Nilai tertinggi untuk tiap satu pertanyaan adalah 5, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 25.

Bobot untuk setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sangat Puas (SP) : bobot 5
2. Puas (P) : bobot 4
3. Cukup Puas (CP) : bobot 3
4. Kurang Puas (KP) : bobot 2
5. Tidak Puas (TP) : bobot 1

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

$$\text{skor} = \frac{\text{skoryangdicapai}}{\text{skormaksimal}} \times 100 \%$$

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

- | | |
|-------------------------------|----------------------|
| a) < 40 % dari skor maksimal | : Pasien tidak puas |
| b) 40-55 % dari skor maksimal | : Pasien kurang puas |
| c) 56-75 % dari skor maksimal | : Pasien cukup puas |
| d) 76-85 % dari skor maksimal | : Pasien puas |
| e) 86-100% dari skor maksimal | : Pasien sangat puas |

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

4.1.1. Gambaran Umum Puskesmas Teladan Kota Medan

Puskesmas Teladan Kota Medan berdiri pada tanggal 28 Oktober 1968 yang diresmikan oleh Gubernur KDH Provinsi Sumatera Utara, Mara Halim Harahap. Puskesmas Teladan Kota Medan merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di Kota Medan yang berstatus milik pemerintahan Kota Medan dibawah naungan Dinas Kesehatan Kota Medan. Puskesmas Teladan Kota Medan telah lulus terakreditasi dengan nilai akreditasi UTAMA pada tanggal 8 Nopember 2018.

Puskesmas Teladan Kota Medan mempunyai wilayah kerja kurang lebih 229,1 Ha dengan akses jalan yang dapat dilalui kendaraan roda dua dan roda empat, yang terdiri dari 5 (lima) kelurahan yaitu :

- a. Kelurahan Masjid
- b. Kelurahan Teladan Barat
- c. Kelurahan Pasar Baru
- d. Kelurahan Pusat Pasar
- e. Kelurahan Pandahulu 1

Puskesmas Teladan berbatasan dengan :

- ❖ Sebelah Utara berbatasan dengan kecamatan Maimun
- ❖ Sebelah Selatan berbatasan dengan kelurahan Teladan Timur
- ❖ Sebelah Timur berbatasan dengan Medan Perjuangan
- ❖ Sebelah Barat berbatasan dengan Simpang Limun

Puskesmas Teladan Kota Medan di pimpin oleh seorang dokter yang menjadi Kepala Puskesmas yang dibantu oleh tenaga-tenaga kesehatan seperti perawat, farmasi, bidan, gizi, dokter gigi dan perawat gigi. Pelayanan di Puskesmas Teladan Kota Medan meliputi : UGD, Ruang Persalinan, Ruang KIA, KB, dan Imunisasi, Ruang DBD, Diare, ISPA dan TB, Laboratorium, Ruang Gizi, Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut, Ruang Pemeriksaan, Apotek, dan Ruang VCT (Voluntary Counseling and Testing).

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	7	7
Dewasa	25-45 tahun	44	44
Lansia awal	46-55 tahun	22	22
Lansia akhir	>55 tahun	27	27
Total		100	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 7 orang dengan persentase 7%, umur 26-45 tahun (dewasa) sebanyak 44 orang dengan persentase 44%, umur 46-55 tahun (lansia awal) sebanyak 22 orang dengan persentase 22%, dan usia >55 tahun (lansia akhir) sebanyak 27 orang dengan persentase 27% total jumlah responden sebanyak 100 orang.

Tabel 4.1.3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	45	45
Perempuan	55	55
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1.3. dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 45 orang dengan persentase 45% dan perempuan sebanyak 55 orang dengan persentase 55%.

Tabel 4.1.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
Pendidikan Rendah	4	4

Pendidikan Menengah	63	63
Pendidikan Tinggi	33	33
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1.4. dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan pendidikan yaitu jumlah responden terbanyak memiliki pendidikan menengah sebanyak 63 orang dengan persentase 63%, kemudian diikuti oleh pendidikan perguruan tinggi/diploma sebanyak 33 orang dengan persentase 33%, kemudian pendidikan rendah sebanyak 4 orang dengan persentase 4%.

Tabel 4.1.5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa/i	1	1
Ibu Rumah Tangga	24	24
Pegawai Negeri Sipil	14	14
Pegawai Swasta	55	55
Lain-lain	6	6
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1.5. dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan pekerjaan yaitu mahasiswa/i sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, ibu rumah tangga sebanyak 24 orang dengan persentase 24%, Pegawai negeri sipil sebanyak 14 orang dengan persentase 14%, pegawai swasta 55 orang dengan persentase 55%, dan yang terakhir lain-lain 6 orang dengan persentase 6%.

4.1.3. Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.1.6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi
Kehandalan

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	48	48
Puas	30	30
Cukup Puas	22	22
Kurang Puas	-	-
Tidak Puas	-	-
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1.6 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi kehandalan yaitu 48 orang dengan persentase 48%, kategori untuk puas yaitu 30 orang dengan persentase 30%, kategori untuk cukup puas yaitu 22 orang dengan persentase 22%.

Tabel 4.1.7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi
Ketanggapan

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	36	36
Puas	45	45
Cukup Puas	19	19
Kurang Puas	-	-
Tidak Puas	-	-
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1.7 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi ketanggapan yaitu 36 orang dengan persentase 36%, kategori untuk puas yaitu 45 orang dengan persentase 45%, kategori untuk cukup puas yaitu 19 orang dengan persentase 19%.

Tabel 4.1.8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	56	56
Puas	41	41
Cukup Puas	3	3
Kurang Puas	-	-
Tidak Puas	-	-
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1.8. menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi jaminan yaitu 56 orang dengan persentase 56%, kategori untuk puas yaitu 41 orang dengan persentase 41%, kategori untuk cukup puas yaitu 3 orang dengan persentase 3%.

Tabel 4.1.9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	38	38
Puas	41	41
Cukup Puas	21	21
Kurang Puas	-	-
Tidak Puas	-	-
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1.9 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi empati yaitu 38 orang dengan persentase 38%, kategori untuk puas yaitu 41 orang dengan persentase 41%, kategori untuk cukup puas yaitu 21 orang dengan persentase 21%.

Tabel 4.1.10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	54	54
Puas	44	44
Cukup Puas	2	2
Kurang Puas	-	-
Tidak Puas	-	-
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1.10 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi bukti fisik yaitu 54 orang dengan persentase 54%, kategori untuk puas yaitu 44 orang dengan persentase 44%, kategori untuk cukup puas yaitu 2 orang dengan persentase 2%.

Tabel 4.1.11. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Dimensi	Skor yang diperoleh	Skor Maksimal	Persentase	Kategori
Kehandalan	2075	2500	83%	Puas
Ketanggapan	2216	2500	88,64%	Sangat Puas
Jaminan	2081	2500	83,24%	Puas
Empati	2083	2500	83,32%	Puas
Bukti Fisik	2239	2500	89,56%	Sangat Puas
Total	10693	12500	85,54%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.1.11 menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) adalah 85,55% dengan kategori sangat puas.

4.3 Pembahasan

Pengukuran gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan dengan metode deskriptif dengan menggunakan kuesioner yaitu :

- a. Berdasarkan tabel 4.1.2. karakteristik berdasarkan umur diperoleh responden dengan umur 26-45 tahun yang paling banyak berkunjung ke puskesmas sebanyak 44 orang dengan persentase 44% . Hal ini dikarenakan pasien dengan usia 26-45 tahun termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh. Lalu diikuti dengan umur >55 tahun dengan jumlah responden sebanyak 27 orang dengan persentase 27%, selanjutnya umur 46-55 tahun sebanyak 22 orang dengan persentase 22%, dan yang terakhir sebanyak 7 orang dengan persentase 7% yaitu umur 17-25 tahun.
- b. Berdasarkan tabel 4.1.3. karakteristik berdasarkan jenis kelamin diperoleh responden berjenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan responden laki-laki, persentase jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 55 orang dengan persentase 55% sedangkan responden laki-laki sebanyak 45 orang dengan persentase 45%. Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang mempengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu untuk memimpin sesuatu (Fitri *et al*, 2013). Dan hal ini juga sesuai dengan data demografis wilayah Puskesmas Teladan yang di dominasi oleh perempuan.
- c. Berdasarkan tabel 4.1.4. karakteristik responden berdasarkan pendidikan diperoleh responden dengan pendidikan menengah lebih banyak berkunjung ke puskesmas sebanyak 63 orang dengan persentase 63%. Lalu diikuti dengan responden dengan pendidikan tinggi sebanyak 33 orang dengan persentase 33%, selanjutnya responden dengan pendidikan rendah sebanyak 4 orang dengan persentase 4%, sedangkan. Semakin tinggi pendidikan seseorang dapat memungkinkan untuk

mengenali gejala awal penyakit sehingga kesedian yang lebih besar untuk mencari pelayanan kesehatan awal (Priyoto, 2017).

- d. Berdasarkan tabel 4.1.5. karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diperoleh responden dengan pekerjaan pegawai swasta lebih banyak berkunjung ke puskesmas yaitu sebanyak 55 orang dengan persentase 55%, lalu diikuti responden dengan pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 24 orang dengan persentase 24%, Pegawai Negeri sipil sebanyak 14 orang dengan persentase 14%, lain-lain sebanyak 6 orang dengan persentase 6%, dan paling sedikit responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 1 orang dengan persentase 1%. Hal ini sesuai dengan data mata pencaharian penduduk wilayah puskesmas teladan yaitu pegawai swasta lebih banyak dibandingkan mata pencaharian lainnya.
- e. Berdasarkan tabel 4.1.6. tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan diperoleh responden yang memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 48 orang, kategori puas sebanyak 30 orang, kategori cukup puas sebanyak 22 orang. Banyaknya pasien yang merasa sangat puas dengan dimensi kehandalan mencerminkan bahwa petugas kesehatan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan.
- f. Berdasarkan tabel 4.1.7. tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan diperoleh responden yang memilih kategori sangat puas adalah sebanyak 36 orang, kategori puas sebanyak 45 orang, kategori cukup puas sebanyak 19 orang. Tingginya jumlah responden yang memilih kategori puas dapat terjadi karena keinginan tenaga farmasi dalam memberikan kecepatan dalam pelayanan farmasi serta memberikan solusi terhadap masalah pasien sehingga keluhan dan masalah yang dirasakan oleh pasien dapat terjawab atas ketanggapan petugas tenaga farmasi tersebut.
- g. Berdasarkan tabel 4.1.8. tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan diperoleh responden yang memilih kategori sangat puas sebanyak 56 orang, kategori puas sebanyak 41 orang, kategori cukup puas sebanyak 3 orang. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi jaminan disebabkan

oleh pelayanan yang memuaskan tentang pengetahuan tenaga farmasi dalam obat-obatan serta kesopanan dalam memberi pelayanan.

- h. Berdasarkan tabel 4.1.9. tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati diperoleh responden yang memilih kategori sangat puas yaitu 38 orang, kategori puas sebanyak 41 orang, kategori cukup puas sebanyak 21 orang. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi empati dapat disebabkan antara lain oleh tingginya tingkat kepedulian para pemberi pelayanan kesehatan. Khususnya di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan yang tanpa memandang status sosial pasien dengan memberikan pelayanan kesehatan dengan semaksimal mungkin.
- i. Berdasarkan tabel 4.1.10. tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bukti fisik diperoleh responden yang memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 54 orang, kategori puas sebanyak 44 orang, kategori cukup puas sebanyak 2 orang. Ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien.
- j. Berdasarkan tabel 4.1.11 rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi terhadap pelayanan kefarmasian yaitu sesuai dengan rumus yang di kemukakan oleh Arikunto yaitu skor yang diperoleh/skor maksimal x 100 %, maka total skor yang diperoleh dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik lalu di bagi dengan skor maksimal dikalikan dengan 100%. Berikut hasil yang diperoleh adalah $10693/12500 \times 100\% = 85,54\%$ dengan kategori sangat puas.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bupu (2016), di Puskesmas Oepoi Kota Kupang diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori puas dengan persentase sebesar 72,93%. Sedangkan penelitian yang saya lakukan di apotek Puskesmas Teladan Kota Medan diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase sebesar 85,54% Oleh karena itu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

kefarmasian di apotek Puskesmas Teladan Kota Medan lebih baik disbanding di apotek Puskesmas Oepoi Kota Kupang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Gambaran kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan secara keseluruhan sebesar 85,55 % memiliki kategori sangat puas.
2. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan yaitu sebesar 83%.
3. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi jaminan sebesar 83,24%.
4. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan sebesar 88,64%.
5. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi empati yaitu sebesar 83,32%
6. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik yaitu sebesar 89,56%.

5.2. Saran

1. Melengkapi persediaan obat di apotek agar obat yang akan diberikan sesuai dengan permintaan resep dokter.
2. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian di bagian rekam medik atau poliklinik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2017. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Aspuah, S., 2013. *Kumpulan Kuesioner Instrumen Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Medical Book.
- Bupu, M.S., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Karya Tulis Ilmiah*. Kupang : POLTEKKES KEMENKES KUPANG
- Fitria, N., Sriati, A., Hernawaty, T. 2013. *Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial*. Jakarta : Salemba Medika.
- Lapau, B., 2013. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- M. Dewi dan Wawan, A., 2018. *Teori & Pengukuran Pengetahuan, Sikap, Dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Notoadmodjo, S., 2017. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*.
- Priyoto, 2017. *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukamto, H., 2013. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo. *Skripsi*. Makkassar :Universitas Hasanuddin.
- Yuniar, Yuyun. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Jurnal Kefarmasian, 2016.

LAMPIRAN 1

KUESIONER

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS TELADAN KOTA MEDAN

Survey ini adalah survey untuk penulisan Karya Tulis Ilmiah di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/saudara bersedia mengisi dan menjawab pertanyaan dengan sukarela dan jujur.

Berilah tanda silang (**X**) pada pilihan yang sesuai dengan diri anda.

1. Karakteristik Responden

1. Umur

- a. 17-25 tahun
- b. 26-45 tahun
- c. 46-55 tahun
- d. > 55 tahun

2. Jenis Kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

3. Pendidikan

- a. Tidak tamat SD
- b. SD
- c. SMP
- d. SMA
- e. Perguruan Tinggi/Diploma

4. Pekerjaan

- a. Mahasiswa/i
- b. Ibu Rumah Tangga
- c. PNS
- d. Pegawai Swasta
- e. Tidak Bekerja

2. Kepuasan Pasien

Berilah tanda check list (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan Apotek.

Dimensi	No	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Keandalan	1	Ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi					
	2	Penjelasan informasi obat yang diberikan petugas farmasi					
	3	Kecepatan petugas farmasi dalam pengerjaan obat					
	4	Respon petugas farmasi ketika anda menyuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat					
	5	Kemampuan petugas farmasi dalam menyelesaikan keluhan pasien					
Ketanggapan	6	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan dari pasien					
	7	Ketanggapan petugas farmasi untuk berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia di apotek					
	8	Kemampuan petugas farmasi memberitahu ketika obat anda tidak tersedia hari ini dan disarankan untuk kembali pada esok hari					
	9	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien					
	10	Kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi dengan pasien					
Jaminan	11	Petugas farmasi melayani dengan sopan					
	12	Petugas farmasi kembali					

		mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat					
	13	Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien/sesuai dengan resep dokter					
	14	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik					
	15	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat					
Empati	16	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta					
	17	Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien					
	18	Petugas farmasi memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhannya					
	19	Petugas farmasi bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien					
	20	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan					
Bukti fisik	21	Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi					
	22	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian					
	23	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat yang strategis					
	24	Ketersediaan tempat pembuangan sampah					
	25	Tersedia alat untuk menampung resep masuk (misal keranjang)					

LAMPIRAN 2 ETHICAL CLEARANCE

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
 HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
 POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
 POLYTECHNIC HEALTH MINISTRY OF HEALTH MEDAN

KETERANGAN LAYAK ETIK
 DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
 "ETHICAL EXEMPTION"

No.305/KEPK POLTEKKES KEMENKES MEDAN/2019

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :
 The research protocol proposed by

Peneliti utama : HALIM SIBARANI
 Principal In Investigator

Nama Institusi : POLITEKNIK KESEHATAN
 KEMENKES MEDAN
 Name of the Institution

Dengan judul:
 Title

**"GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
 PADA PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS TELADAN KOTA MEDAN"**

*"description of the level of patient satisfaction with pharmacy services for outpatients at the Teladan
 Puskesmas Pharmacy in Medan"*

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 28 Juni 2019 sampai dengan tanggal 28 Juni 2020.

This declaration of ethics applies during the period June 28, 2019 until June 28, 2020.

June 28, 2019
 Professor and Chairperson,

 Dr. Ir. Zuraidah Nasution, M.Kes

LAMPIRAN 3. 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 "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan".

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

2019

Medan, Mei

menyatakan

Yang

)

(

LAMPIRAN 4 SURAT IZIN PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KESEHATAN
 Jalan Rotan Komplek Petisah Telepon/Faksimile (061) – 4520331
 Website : dinkes.pemkomedan.go.id email : dinkes@pemkomedan.go.id
 Medan – 20112

Medan, 21 Mei 2019

Nomor : 440/106.34/I/2019
 Lamp :
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth :
Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan
Kemenkes Republik Indonesia
 di-

M E D A N

Sehubungan dengan Surat Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Republik Indonesia Nomor : DM.01.05/00/01/368/2019 Tanggal 09 Mei 2019 Perihal tentang permohonan melaksanakan izin penelitian di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Medan, kepada:

NO	NAMA	NIM	JUDUL
1.	Halim Sibarani	P07539016012	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan.

Berkenaan hal tersebut diatas, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami dapat menyetujui kegiatan izin penelitian tersebut sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Dalam rangka meningkatkan Validasi Data hasil penelitian maka diharapkan kepada saudara agar salah satu Dosen Penguji dalam Ujian Proposal dan Ujian Akhir berasal dari Dinas Kesehatan Kota Medan.

Demikian kami sampaikan agar dapat dimaklumi, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An.KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA MEDAN
SEKRETARIS


Drg. Hj. IRMA SURYANI, MKM
Pembina Tingkat I
NIP. 19680113 199212 2 001

Tembusan :

1. Kepala Puskesmas Teladan
2. Yang Bersangkutan
3. Pertinggal.-

LAMPIRAN 5 SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TELADAN (R.I)
 Jalan Sisingamangaraja No.65 –Medan
 Telp. (061) 42906822, Email : puskteladanmedan@yahoo.com

No : 445/129/Pusk.Tel/VII /2019
 Lamp :
 Hal : Izin Penelitian

Medan, 15 Juli 2019
 Kepada Yth,
 Bapak Kepala Dinas Kesehatan
 Kota Medan
 Di-
 Medan

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Dinas kesehatan Kota Medan No. 440/186.34/V/2019 tanggal 21 Mei 2019 perihal Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa :

No	Nama	NIM	Judul
1.	Halim Sibarani	P07539016012	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan.

Telah selesai melaksanakan Penelitian di UPT Puskesmas Teladan.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian Bapak di ucapkan terima kasih.

Kepala UPT Puskesmas Teladan



NIP. 196802161996032001

Tembusan :

1. Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Republik Indonesia
2. Mahasiswa/i yang Bersangkutan
3. Peringgal

LAMPIRAN 7 FOTO PENGISIAN KUESIONER

LAMPIRAN 8 KARTU BIMBINGAN KTI

POLITEKNIK KESEHATAN
JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN



KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI

Nama Mahasiswa : HALIM SIBARANI.....
NIM : P07539016012.....
Pembimbing : Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si

No.	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	6/3-19	I	Konsultasi Pembuatan Judul KTI	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
2	30/3-19	II	Konsultasi BAB I	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
3	8/4-19	III	Konsultasi BAB II	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
4	14/4-2019	IV	Konsultasi BAB III	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
5	26/4-19	V	Penyerahan Proposal bab I, II, III	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
6	14/5-19	VI	Diskusi untuk Penelitian	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
7	20/5-19	VII	Diskusi Hasil Penelitian	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
8	12/6-19	VIII	Konsultasi bab IV dan V	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
9	12/6-19	IX	Penulisan Bab IV dan V	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
10	20/6-19	X	Revisi Bab IV dan V	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
11	9/7-19	XI	Penyerahan proposal IV, V	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
12	10/7-19	XII	Acc KTI	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>



Dra. Masnah, M.Kes. Apt.
NIP. 196204281995032001

