

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
UPT PUSKESMAS GLUGUR DARAT
KECAMATAN MEDAN TIMUR**



**DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN
NIM : P07539016007**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2019**

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
UPT PUSKESMAS GLUGUR DARAT
KECAMATAN MEDAN TIMUR**

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



**DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN
NIM : P07539016007**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK UPT PUSKESMAS
GLUGUR DARAT KECAMATAN MEDAN TIMUR

NAMA : DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN
NIM : P07539016007
JURUSAN : FARMASI

Telah Diterima dan Disetujui Untuk Diseminarkan Dihadapan Penguji
Medan, Agustus 2019

Menyetujui
Pembimbing



Dra. Masniah, M Kes, Apt
NIP 196204281995032001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



Dra. Masniah, M Kes, Apt
NIP 196204281995032001

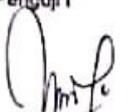
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL :TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
UPT PUSKESMAS GLUGUR DARAT KECAMATAN
MEDAN TIMUR

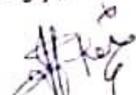
NAMA : DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN
NIM : P07539016007
JURUSAN : FARMASI

Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir Program Jurusan
Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan

Penguji I


Nadroh br Sitepu, M Si
NIP 198007112015032002

Penguji II


Dra. Jafri Rezi, M Si, Apt
NIP 195604081996031001

Ketua Penguji


Dra Masniah, M Kes. Apt
NIP 196204281995032001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan


Dra Masniah, M Kes. Apt
NIP 196204281995032001



SURAT PERNYATAAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK UPT PUSKESMAS GLUGUR DARAT KECAMATAN MEDAN TIMUR

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

Medan, Agustus 2019

**Darli Oktaviyana Siagian
NIM P07539016007**

**MEDAN HEALTH POLYTECHNIC OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, AUGUST 2019**

DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN

**Outpatient Patient Satisfaction Level to Pharmaceutical Services at
Pharmacy Unit of Glugur Darat Community Health Center of Medan Timur
Sub District**

xii + 45 pages + 1 table + 1 picture + 8 attachments

ABSTRACT

Patient satisfaction is a level of patient's feelings that arises as a result of performance of health services obtained after the patient compares it with what they expected. Pharmaceutical Services is a form of direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve patients quality of life. Pharmacy is pharmacy service facility where pharmacists practice. Pharmacy service quality is very influential on patient satisfaction because customer satisfaction is one indicator to find out how the quality of service.

This study uses descriptive survey method, sampling by purposive sampling method with population of 1875 and total sample of 95 respondents.

The results showed that level of patient satisfaction on dimensions of capture power was very satisfied (80.92%), the dimensions of reliability were very satisfied (80.12%), the dimensions of collateral were very satisfied (81.43%), the dimensions of concern were very satisfied (80.33%) and the physical evidence dimension was very satisfied (80.37%).

Then it is advisable for pharmacists to maintain patient satisfaction and keep on doing good service, facilities and infrastructure at pharmacy need to be considered so that patient comfort is further enhanced.

Keywords : Patient Satisfaction, Pharmacy Services, Pharmacy, Glugur Darat Community Health Center, Medan Timur Sub District.

Reference : 11 (2009-2017)

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, AGUSTUS 2019**

DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN

**Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di
Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur**

xii + 45 halaman + 1 tabel + 1 gambar + 8 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pelayanan Kefarmasian adalah bentuk 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. Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator untuk mengetahui bagaimana kualitas suatu pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif, pengambilan sampel dengan cara metode purposive sampling dengan jumlah populasi sebanyak 1875 dan jumlah sampel sebanyak 95 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi daya tangkap adalah sangat puas (80,92%), dimensi kehandalan adalah sangat puas (80,12%), dimensi jaminan adalah sangat puas (81,43%), dimensi kepedulian adalah sangat puas (80,33%) dan pada dimensi bukti fisik adalah sangat puas (80,37%).

Kemudian disarankan kepada petugas farmasi untuk mempertahankan kepuasan pasien dan tetap melakukan pelayanan yang baik, sarana dan prasarana di apotek perlu diperhatikan agar kenyamanan pasien lebih ditingkatkan lagi.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Apotek, UPT
Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur.

Daftar Bacaan : 11 (2009-2017)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur”** yang merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan, saran dan semangat dari berbagai pihak. Atas bantuan dan bimbingan tersebut penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes. selaku Direktur Poltekkes Medan.
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes., Apt. selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan dan selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah menghantarkan saya mengikuti Ujian Akhir Program (UAP).
3. Ibu Dra. Nasdiwaty Daud, M.Si., Apt. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
4. Ibu Nadroh Br Sitepu, M.Si. selaku penguji I Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan serta saran kepada penulis.
5. Bapak Drs. Jafri Rezi, M.Si., Apt. selaku penguji II Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan serta saran kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff pegawai Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Ibu dr. Rosita Nurjannah. selaku Kepala Puskesmas Glugur Darat yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Glugur Darat.
8. Seluruh staff ruangan Apotek di Puskesmas Glugur Darat yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan penelitian di Puskesmas Glugur Darat.

9. Teristimewa kepada kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dan cintai yaitu, ayah penulis Bonar Siagian dan ibu penulis Nurmala br Br Sitorus serta adik kandung penulis Ranti Ela Safitri Siagian dan Triana Roma Uli Siagian yang selalu mendukung dan mengerti keadaan penulis dalam keadaan susah dan senang. Yang tak pernah berhenti berdoa dengan penuh kesabaran dan kasih sayang memberikan nasihat, dorongan baik moral dan material.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan Mahasiswa dan Mahasiswi angkatan 2016 di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

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

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Agustus 2019
Penulis

Darli Oktaviana Siagian
NIM P07539016007

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRACK	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan umum.....	3
1.3.2 Tujuan khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Apotek	5
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	5
2.3 Pelayanan Farmasi Klinik.....	7
2.3.1 Pengkajian dan pelayanan resep	7
2.3.2 Dispensing	8
2.3.3 Pelayanan informasi obat.....	9
2.3.4 Konseling	9
2.3.5 Pelayanan kefarmasian di rumah	9
2.3.6 Pemantauan terapi obat	10
2.3.7 Monitoring efek samping obat	10
2.4 Puskesmas	11
2.4.1 Tujuan puskesmas.....	11

2.4.2 Fungsi puskesmas	11
2.4.3 Wewenang puskesmas	12
2.5 Kepuasan Pasien.....	12
2.6 Indikator Kepuasan Pasien	13
2.7 Kerangka Konsep	14
2.8 Definisi Operasional.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	16
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.2.1 Lokasi penelitian	16
3.2.2 Waktu penelitian	16
3.3. Populasi dan Sampel	16
3.3.1 Populasi.....	16
3.3.2 Sampel.....	16
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	17
3.4.1 Jenis data	17
3.4.2 Metode pengumpulan data.....	17
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	18
3.5.1 Pengolahan data.....	18
3.5.2 Analisis data.....	18
3.6 Cara Mengukur Variabel	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Profil Lahan	20
4.2 Hasil Penelitian	21
4.3 Pembahasan.....	22
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	26
5.1 Kesimpulan.....	26
5.2 Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA.....	27

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden	21
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	14
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Sebagai Subjek Penelitian	28
Lampiran 2 Koesioner Penelitian	29
Lampiran 3 Master Data	32
Lampiran 4 Distribusi Tingkat Kepuasan	34
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	39
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian	42
Lampiran 7 Kartu Laporan Pertemuan Bimbingan KTI	44
Lampiran 8 Ethical Clearance	45

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-undang 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.

Untuk mencapai derajat kesehatan yang maksimal bagi masyarakat yang memiliki gangguan kesehatan akan berkunjung ke sarana kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan disamping pelayanan medis juga ada pelayanan kefarmasian, Pelayanan Kefarmasian adalah bentuk suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.(Permenkes No. 73 tahun 2016).

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 kefarmasian klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. (Permenkes No. 73 tahun 2016).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Prinsip penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu masyarakat puas dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan apotek sebagai media untuk memberikan pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat. Pelayanan yang baik, perlakuan yang baik dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan yang menentukan kepuasan pasien.(Kurniasih, 2012).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2018). Di sisi lain manfaat yang didapat masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah kepastian dari pemerintah tentang pelayanan kefarmasian yang dilakukan berdasarkan nilai ilmiah, keadilan, kemanusiaan, dan perlindungan serta keselamatan pasien atau masyarakat yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang memenuhi standar dan persyaratan keamanan, mutu dan kemanfaatan. (Kurniasih, 2012).

Semakin ketatnya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan apotek selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kefarmasian untuk selalu meningkatkan pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau tidak. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam membenarkan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga apotek dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. (Lubis, 2015).

Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah SERVQUAL (*Service Quality*), dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Responsiveness* (Daya Tangkap), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Kepedulian), dan *Tangible* (Bukti Fisik).

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hendra Stevani dkk (2016) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, hasil penelitian yang diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Baruu termasuk dalam kategori puas dengan presentase jawaban responden sebesar 69,93%.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. (Pohan, 2018)

UPT Puskesmas Glugur Darat merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di kota Medan yang terakreditasi yang memiliki 11 wilayah kerja di antaranya Kelurahan Pulo Brayan Bengkel Baru, Kelurahan Pulo Brayan Bengkel, Kelurahan Pulo Brayan Darat I, Kelurahan Pulo Brayan Barat II, Kelurahan Glugur Darat I, Kelurahan Glugur Darat II, Kelurahan Sidodadi, Kelurahan Gang Buntu, Kelurahan Perintis, Kelurahan Gaharu, dan Kelurahan Durian. UPT Puskesmas Glugur Darat memberikan pelayanan berdasarkan dua kategori yaitu diantaranya JKN (BPJS,KIS,ASKES) dan E-KTP. Berdasarkan data rekapan resep diketahui per harinya puskesmas tersebut dapat melayani pasien kurang lebih 72 pasien rawat jalan dan perbulannya kurang lebih 1875 pasien rawat jalan. Dengan demikian jumlah resep yang banyak perharinya hanya dilayani oleh 2 tenaga TTK di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat dan dalam jangka bersamaan mengakibatkan pengerjaan resep berjalan lambat. Di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat saat ini juga belum memiliki apoteker sebagai penanggung jawab di apotek tersebut.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dan mengetahui gambaran "**Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur**" apakah sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian atau tidak.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien ditinjau dari variabel reliabilitas yaitu:

- a. *Responsiveness* (Daya Tangkap)
- b. *Reliability* (Kehandalan)
- c. *Assurance* (Jaminan)
- d. *Empathy* (Kepedulian)
- e. *Tangible* (Bukti Fisik)

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur.
- b. Sebagai bahan masukan bagi Instalasi UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur dan lembaga-lembaga terkait dalam hal penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
- c. Rujukan bagi peneliti selanjutnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Apotek

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker. (Permenkes No.73 tahun 2016).

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 (*socio-pharmacoeconomy*). 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. Untuk melaksanakan semua kegiatan itu, diperlukan standar pelayanan kefarmasian. (Permenkes No. 73 tahun 2016).

2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian di apotek saat ini telah mempunyai standar mutu dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 Tentang Standar Kefarmasian Di Apotek.

Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.
- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian.
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi standar:

- a. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai sebagaimana dimaksud meliputi:
 - i. Perencanaan.
 - ii. Pengadaan.

- iii. Penerimaan.
 - iv. Penyimpanan.
 - v. Pemusnahan.
 - vi. Pengendalian.
 - vii. Pencatatan dan pelaporan.
- b. Pelayanan farmasi klinik sebagaimana dimaksud meliputi:
- i. Pengkajian resep.
 - ii. Dispensing.
 - iii. Pelayanan informasi obat.
 - iv. Konseling.
 - v. Pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*).
 - vi. Pemantauan terapi obat.
 - vii. Monitoring efek samping obat.

Penyelenggara Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien. Sumber daya kefarmasian sebagaimana dimaksud:

- a. Sumber daya manusia.

Pelayanan kefarmasian di apotek diselenggarakan oleh apoteker, dapat dibantu oleh apoteker pendamping dan tenaga teknis kefarmasian yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik. Dalam melakukan pelayanan kefarmasian seorang apoteker harus menjalankan peran yaitu:

- i. Pemberi layanan.
- ii. Pengambil keputusan.
- iii. Komunikator.
- iv. Pemimpin.
- v. Pengelola.
- vi. Pembelajaran seumur hidup.
- vii. Peneliti.

- b. Sarana dan Prasarana

Apotek harus mudah diakses oleh masyarakat. Sarana dan prasarana apotek dapat menjamin mutu sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta kelancaran praktik pelayanan kefarmasian. Sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menunjang pelayanan kefarmasian di apotek.

Sarana dan Prasarana yang ada di apotek meliputi:

- i. Ruang penerimaan resep.
- ii. Ruang pelayanan resep dan peracikan (produksi sediaan secara terbatas).
- iii. Ruang penyerahan obat.
- iv. Ruang konseling.
- v. Ruang penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.
- vi. Ruang arsip.

2.3 Pelayanan Farmasi Klinik

Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan farmasi klinik meliputi:

2.3.1 Pengkajian dan Pelayanan Resep

Kegiatan pengkajian resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinik, kajian administrasi meliputi:

- a. Nama pasien, umur, jenis kelamin, dan berat badan.
- b. Nama dokter, nomor Surat Izin Praktik (SIP), alamat, nomor telepon dan paraf.
- c. Tanggal penulisan resep.

Kajian kesesuaian farmasetik meliputi:

- a. Bentuk dan kekuatan sediaan.
- b. Stabilitas.
- c. Kompatibilitas (ketercampuran obat).

Pertimbangan klinik meliputi:

- a. Ketepatan indikasi dan dosis obat.
- b. Aturan, cara dan lama penggunaan obat.
- c. Duplikasi dan polifarmasi.
- d. Reaksi obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping obat, manifestasi klinik lain).
- e. Kontra indikasi.

f. Interaksi.

Jika ditemukan adanya tidaksesuaian dari hasil pengkajian maka apoteker harus menghubungi dokter penulis resep.

2.3.2 Dispensing

Dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan, dan pemberian informasi obat.

Setelah melakukan pengkajian resep dilakukan hal sebagai berikut:

- a. Menyiapkan obat sesuai dengan permintaan resep.
- b. Melakukan peracikan obat bila diperlukan.
- c. Memberikan etiket.
 - i. Warna putih untuk obat dalam/oral
 - ii. Warna biru untuk obat luar dan suntik
 - iii. Menempelkan lebel “kocok dahulu” pada sediaan bentuk suspense atau emulsi
- d. Memasukan obat kedalam wadah yang tepat dan terpisah untuk obat yang berbeda untuk menjaga mutu obat dan menghindari penggunaan yang salah.

Setelah penyimpanan obat dilakukan hal sebagai berikut:

- a. Sebelum obat diserahkan kepada pasien harus dilakukan pemeriksaan kembali mengenai penulisan nama pasien pada etiket, cara penggunaan serta jenis dan jumlah obat (kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep).
- b. Memanggil nama dan nomor tunggu pasien.
- c. Memeriksa ulang identitas dan alamat pasien.
- d. Menyerahkan obat yang disertai pemberian informasi obat.
- e. Memberikan informasi cara penggunaan obat dan hal-hal yang terkait dengan obat antara lain manfaat obat, makanan dan minuman yang harus dihindari, kemungkinan efek samping, cara penyimpanan obat dan lain-lain.
- f. Penyerahan obat kepada pasien hendaklah dilakukan dengan cara yang baik, mengingat pasien dalam kondisi tidak sehat mungkin emosinya tidak stabil.
- g. Memastikan bahwa yang menerima obat adalah pasien atau keluarganya.
- h. Membuat salinan resep sesuai dengan resep asli dan diparaf oleh apoteker (apabila diperlukan).
- i. Menyimpan resep pada tempatnya.
- j. Apoteker membuat catatan pengobatan pasien.

Apoteker di Apotek juga dapat melayani obat non resep atau pelayanan swamedikasi.

2.3.3 Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal.

Kegiatan pelayanan informasi obat di apotek meliputi:

- a. Menjawab pertanyaan baik lisan maupun tulisan.
- b. Membuat dan menyebarkan buletin/brosur/leaflet, pemberdayaan masyarakat (penyuluhan).
- c. Memberikan informasi dan edukasi kepada pasien.
- d. Memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa farmasi yang sedang praktik profesi.
- e. Melakukan penelitian penggunaan obat.
- f. Membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah.
- g. Melakukan program jaminan mutu.

Pelayanan Informasi Obat harus didokumentasikan untuk membantu penelusuran kembali dalam waktu yang relatif singkat.

2.3.4 Konseling

Konseling merupakan proses interaktif antar apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien.

2.3.5 Pelayanan Kefarmasian di Rumah (*home pharmacy care*)

Jenis pelayanan kefarmasian di rumah yang dapat dilakukan oleh apoteker, meliputi:

- a. Penilaian/pencarian (*assessment*) masalah yang berhubungan dengan pengobatan.
- b. Identifikasi kepatuhan pasien.
- c. Pendampingan pengelolaan obat dan alat kesehatan di rumah, misalnya cara pemakaian obat asma, penyimpanan insulin.
- d. Konsultasi masalah obat atau kesehatan secara umum.
- e. Monitoring pelaksanaan, efektifitas dan keamanan penggunaan obat berdasarkan catatan pengobatan pasien.
- f. Dokumentasi pelaksanaan pelayanan kefarmasian di rumah.

2.3.6 Pemantauan Terapi Obat (PTO)

Merupakan proses yang memastikan bahwa seorang pasien mendapatkan terapi obat yang efektif dan terjangkau dengan memaksimalkan efek samping.

Kriteria pasien:

- a. Anak-anak dan lanjut usia, ibu hamil dan menyusui.
- b. Menerima obat lebih dari 5 (lima) jenis.
- c. Adanya multidiagnosa.
- d. Pasien dengan gangguan fungsi ginjal atau hati.
- e. Menerima obat dengan indeks terapi sempit.
- f. Menerima obat yang sering diketahui menyebabkan reaksi obat yang merugikan.

2.3.7 Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

Merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis.

Kegiatan:

- a. Mengidentifikasi obat dan pasien yang mempunyai resiko tinggi mengalami efek samping obat.
- b. Mengisi formulir monitoring efek samping obat.
- c. Melaporkan ke pusat monitoring efek samping obat nasional.

Faktor yang perlu diperhatikan:

- a. Kerjasama dengan tim kesehatan lain.
- b. Ketersediaan formulir monitoring efek samping obat.

2.4 Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat atau disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan 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. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan primer yang selama ini sangat banyak membantu masyarakat dalam masalah kesehatan.

Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan paling dasar yang melayani rujukan pertama sebelum selanjutnya mendapatkan rujukan ke fasilitas kesehatan selanjutnya (Rumah Sakit), serta sangat mudah untuk dijangkau oleh masyarakat, dituntut untuk dapat memiliki karakter mutu pelayanan prima yang sesuai dengan harapan pasien, serta memberikan pelayanan medis yang bermutu.(Mangkoan, 2016).

2.4.1 Tujuan Puskesmas

- a. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
- b. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
- c. Hidup dalam lingkungan sehat.
- d. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

2.4.2 Fungsi Puskesmas

- a. Penyelenggara UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya.
- b. Penyelenggara UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya

2.4.3 Wewenang Puskesmas

- a. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
- b. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
- c. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- d. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan sektor lain terkait.
- e. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
- f. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia puskesmas.
- g. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
- h. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan pelayanan kesehatan.

2.5 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2018). Di sisi lain manfaat yang didapat masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah kepastian dari pemerintah tentang pelayanan kefarmasian yang dilakukan berdasarkan nilai ilmiah, keadilan, kemanusiaan, dan perlindungan serta keselamatan pasien atau masyarakat yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang memenuhi standardan persyaratan keamanan, mutu dan kemanfaatan. (Kurniasih, 2012)

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 apabila bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan cara 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. (Sukamto, 2017)

Kepuasan pasien dipengaruhi atas dua aspek yakni aspek pelanggan dan aspek pelayanan. Aspek pelanggan dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, pendidikan dan lain-lain. Sedangkan aspek pelayanan kesehatan terdiri dari dua faktor yaitu, aspek medis, seperti tersedianya peralatan yang memadai dan aspek non medis yang mencakup layanan petugas kesehatan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta biaya yang murah. (Sukamto, 2017)

Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan yang lain. Kemauan pasien dapat dilakukan melalui survei kepuasan pasien. Pengalaman membuktikan bahwa transformasi ekonomi pasti akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. (Pohan, 2018)

Ketidakpuasan pasien timbul terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan (Pohan, 2018). Ketidakpuasan akan berdampak terhadap jumlah kunjungan serta mendorong pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba. (Sukamto, 2017)

2.6 Indikator Kepuasan Pasien

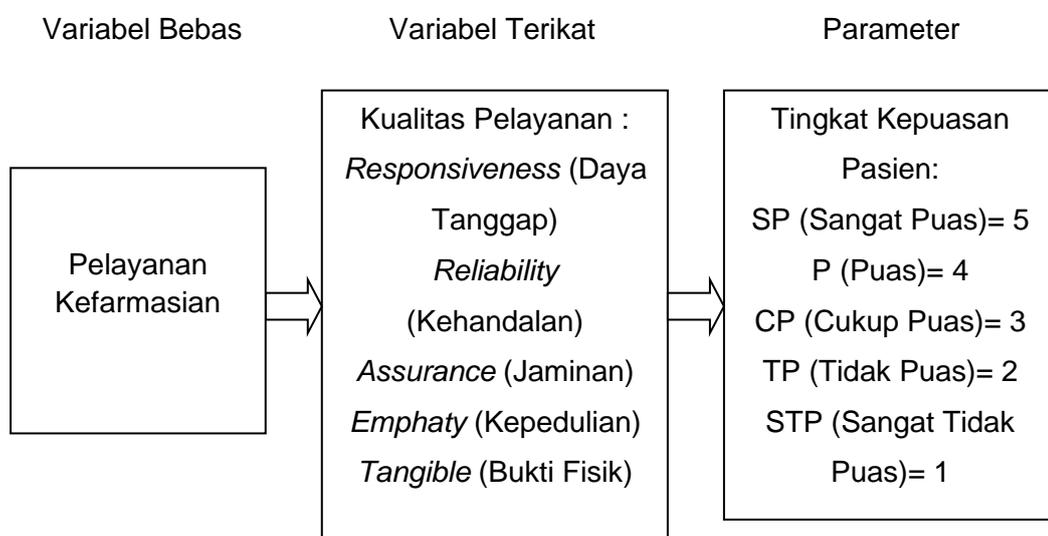
Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien, sehingga memengaruhi proses pengambilan keputusan untuk membeli ulang produk yang sama. Model kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi lima dimensi penilaian (Lubis, 2015).

Lima dimensi penilaian sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* (Daya Tangkap), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat.
- b. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat.

- c. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien sehingga terpercaya.
- d. *Emphaty* (Kepedulian), yaitu kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien.
- e. *Tangible* (Bukti Fisik), yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien.

2.7 Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

2.8 Definisi Operasional

- a. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.
- b. Tingkat sikap sangat puas, apabila total skor 80% - 100%
- c. Tingkat sikap puas, apabila total skor 60% - <80%
- d. Tingkat cukup puas, apabila total skor 40% - <60%
- e. Tingkat kurang puas, apabila total skor 20% - <40%
- f. Tingkat sikap tidak puas, apabila total skor 0% - <20%
- g. 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.

- h. Indikator Kepuasan Pasien adalah tolak ukur untuk dapat mengukur keberhasilan suatu pelayanan.
- i. *Responsiveness* (Daya Tangkap), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat.
- j. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat.
- k. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien sehingga terpercaya.
- l. *Empathy* (Kepedulian), yaitu kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien.
- m. *Tangible* (Bukti Fisik), yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif. Survei deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat. (Notoatmodjo, 2018) yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terhadap peningkatan kualitas hidup pasien.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan dari bulan April sampai dengan Juni 2019.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur.

3.3.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah sebagian dari seluruh pasien yang berobat di ruang rawat jalan di UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur berdasarkan metode *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri. (Notoatmodjo, 2018).

Kriteria Populasi:

Inklusi: Dewasa usia 18 sampai 65 tahun

Eksklusi: Anak-anak dan lansia

Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

d = Tingkat Kepercayaan (0,1) = 90%

Jumlah sampel yang diambil adalah:

$$n = \frac{1875}{1+1875(0,1^2)}$$

$$n = \frac{1875}{1+18,75}$$

$$n = 94,93$$

Maka, jumlah sampel yang diambil adalah 95 responden

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 kuisisioner yang diberikan kepada responden yang berisi pertanyaan dan memilih jawaban yang telah dipersiapkan.

b. Data Sekunder

yaitu data yang diperoleh dari Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat.

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini cara pengumpulan data adalah Kuesioner (Angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang diberikan berisi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur.

Instrumen yang untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin:

- a. SP (Sangat Puas) = 5
- b. P (Puas) = 4
- c. CP (Cukup Puas) = 3
- d. TP (Tidak Puas) = 2
- e. STP (Sangat Tidak Puas) = 1

3.5 Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan tahapan sebagai berikut:

- a. Editing
Langkah ini bertujuan untuk memperoleh data yang baik agar diperoleh informasi yang benar. Kegiatan ini dilakukan dengan melihat dan memeriksa apakah semua jawaban telah terisi.
- b. Coding
Pemberian kode agar proses pengolahan data lebih mudah, pengkodean didasari dari jawaban yang diberi skor atau nilai tertentu.
- c. Entry Data
Yakni mengisi kolom-kolom atau kotak-kotak lembar kode atau kartu kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.
- d. Cleaning
Yakni tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di entry dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahan.
- e. Tabulating
Yakni tahapan kegiatan perorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlahkan, disusun dan data ditata untuk disajikan dan di analisis.

3.5.2 Analisis Data

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

3.6 Cara Mengukur Variabel

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diukur berdasarkan lima variabel:

- a. Data Tangkap (*Responsiveness*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Kepedulian (*Empathy*)
- e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Jumlah pertanyaan untuk masing-masing variabel adalah lima pertanyaan memiliki lima jawaban, dimana tiap jawaban memiliki nilai:

- | | |
|----------------------------|-----|
| a. SP (Sangat Puas) | = 5 |
| b. P (Puas) | = 4 |
| c. CP (Cukup Puas) | = 3 |
| d. TP (Tidak Puas) | = 2 |
| e. STP (Sangat Tidak Puas) | = 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 dikumpul kategori menurut skala ordinal, dengan memperhatikan jumlah bobot. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Tingkat sikap sangat puas, apabila total skor 80% - 100%
- b. Tingkat sikap puas, apabila total skor 60% - <80%
- c. Tingkat cukup puas, apabila total skor 40% - <60%
- d. Tingkat kurang puas, apabila total skor 20% - <40%
- e. Tingkat sikap tidak puas, apabila total skor 0% - <20%

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Lahan

Puskesmas Glugur Darat terletak di Jalan Pendidikan No. 8 Kecamatan Medan Timur Kota Medan. Puskesmas Glugur Darat memiliki luas daerah 776 Ha. Adapun batas-batas Puskesmas Glugur Darat adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara Kecamatan Medan Deli.
- b. Sebelah Timur Kecamatan Medan Perjuangan dan Kecamatan Medan Tembung.
- c. Sebelah Selatan Kecamatan Medan Kota.
- d. Sebelah Barat Kecamatan Medan Barat.

Puskesmas Glugur Darat melakukan pelayanan kesehatan terhadap 11 kelurahan yang ada di wilayah kerja Kecamatan Medan Timur, yaitu:

- a. Kelurahan Pulo Brayan Bengkel Baru
- b. Kelurahan Pulo Brayan Bengkel
- c. Kelurahan Pulo Brayan Darat I
- d. Kelurahan Pulo Brayan Darat II
- e. Kelurahan Glugur Darat I
- f. Kelurahan Glugur Darat II
- g. Kelurahan Sidodadi
- h. Kelurahan Gang Buntu
- i. Kelurahan Perintis
- j. Kelurahan Gaharu
- k. Kelurahan Durian

Pada wilayah kerja UPT Puskesmas Glugur Darat memiliki 1 Puskesmas Pembantu (Pusdu) yaitu Pusdu Pulo Brayan Bengkel yang terletak di Kelurahan Pulo Brayan Bengkel.

4.2 Hasil Penelitian

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Di Apotek UPT Puskesmas
Glugur Darat Kecamatan Medan Timur

No	Karateristik Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin:		
	Laki-laki	25	26.32%
	Perempuan	70	73.68%
2	Umur:		
	18-25	19	20.00%
	26-35	18	18.95%
	36-45	17	17.89%
	46-55	26	27.37%
	56-65	15	15.79%
3	Pendidikan:		
	SD	1	1.05%
	SMP	15	15.79%
	SMA	49	51.58%
	Perguruan Tinggi	30	31.58%
4	Pekerjaan:		
	Mahasiswa	2	2.11%
	Wiraswasta	20	21.05%
	PNS	17	17.89%
	Ibu Rumah Tangga	43	45.26%
	Karyawan Swasta	8	8.42%
	Tidak Ada	5	5.26%

Tabel 4.1 Menunjukkan bahwa responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan (73.68%), responden terbanyak berdasarkan golongan umur adalah 46-55 tahun (27.37%), responden terbanyak berdasarkan pendidikan adalah

SMA (51.58), dan responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah Ibu Rumah Tangga (45.26%).

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, dapat dibuat pembahasan sebagai berikut:

- a. Total skor = $\frac{1922}{2375} \times 100\% = 80,92\%$; Terlihat persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tangkap yang terdiri atas ketepatan pelayanan petugas kefarmasian dalam pemberian obat 22 responden merasa sangat puas, 68 responden merasa puas, 5 responden merasa cukup puas, kemampuan petugas farmasi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien 18 responden merasa sangat puas, 65 responden merasa puas, 12 responden merasa cukup puas, ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien 19 responden merasa sangat puas, 60 responden merasa puas, 15 cukup puas, 1 responden merasa tidak puas, kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan resep yang dilakukan petugas farmasi 15 responden merasa sangat puas, 58 responden merasa puas, 19 responden merasa cukup puas, 3 responden merasa tidak puas, dan petugas farmasi memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti 18 responden merasa sangat puas, 67 responden merasa puas, 9 responden merasa cukup puas, 1 responden merasa tidak puas. Dari nilai ini kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi daya tangkap di apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur adalah sangat puas dengan total skor 1922 poin atau 80,92%
- b. Total skor = $\frac{1903}{2375} \times 100\% = 80,12\%$; Terlihat persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan yang terdiri atas pasien dilayani sesuai urutannya 30 responden merasa sangat puas, 59 responden merasa puas, 4 responden merasa cukup puas, 2 responden merasa tidak puas, kejelasan mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat yang diberikan petugas farmasi, 17 responden merasa sangat puas, 59 responden merasa puas, 15 responden merasa cukup puas, 1 responden merasa tidak puas, kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat, 15 responden merasa sangat puas, 68 responden merasa puas, 11 responden

merasa cukup puas, 1 responden merasa tidak puas, kejelasan tentang penyimpanan obat 12 responden merasa sangat puas 58 responden merasa puas, 21 responden merasa cukup puas, 4 responden merasa tidak puas dan kejelasan penulisan etiket 20 responden merasa sangat puas, 62 responden merasa puas, 8 responden merasa cukup puas, 5 responden merasa tidak puas. Dari nilai ini kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi kehandalan di apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur adalah sangat puas dengan total skor 1903 poin atau 80,12%

- c. Total skor = $\frac{1934}{2375} \times 100\% = 81,43\%$; Terlihat persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan yang terdiri atas petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat, 18 responden merasa sangat puas, 64 responden merasa puas, 12 responden merasa cukup puas, 1 responden merasa tidak puas, keterampilan petugas farmasi dalam meracik obat, 14 responden merasa sangat puas, 61 responden merasa puas, 17 responden merasa cukup puas, 3 responden merasa tidak puas, kesopanan keramatahah petugas farmasi, 21 responden merasa sangat puas, 64 responden merasa puas, 7 responden merasa cukup puas, 3 responden merasa tidak puas, obat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien, 24 responden merasa sangat puas, 65 responden merasa puas, 3 responden merasa cukup puas, 3 responden merasa tidak puas dan kepercayaan anda terhadap pelayanan di apotek, 25 responden merasa sangat puas, 62 responden merasa puas, 7 responden merasa cukup puas, 1 responden merasa tidak puas. Dari nilai ini kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi jaminan di apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur adalah sangat puas dengan total skor 1934 poin atau 81,43%.

- d. Total skor = $\frac{1908}{2375} \times 100\% = 80,33$; Terlihat persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepedulian yang terdiri atas professional petugas farmasi kepada pasien tanpa memandang status sosial, 23 responden merasa sangat puas, 58 responden merasa puas, 13 responden merasa cukup puas, 1 responden merasa tidak puas, perhatian terhadap keluhan pasien, 21 responden merasa sangat puas, 65 responden merasa puas, 8 responden merasa cukup puas, 1 responden merasa tidak puas, pemahaman petugas

tentang kebutuhan dan keinginan pasien, 16 pasien merasa sangat puas, 65 pasien merasa puas, 11 pasien merasa cukup puas, 3 responden merasa tidak puas, petugas farmasi melakukan konseling yang baik, 13 responden merasa sangat puas, 67 responden merasa puas, 14 responden merasa cukup puas, 1 responden merasa tidak puas dan petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta, 15 responden merasa sangat puas, 62 responden merasa puas, 14 responden merasa cukup puas, 4 responden merasa tidak puas. Dari nilai ini kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi kepedulian di apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur adalah sangat puas dengan total skor 1908 poin atau 80,33%.

- e. Total skor = $\frac{1909}{2375} \times 100\% = 80,37\%$; Terlihat persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik yang terdiri atas kebersihan kerapian dan kenyamanan ruang tunggu, 21 responden merasa sangat puas, 58 responden merasa puas, 12 responden merasa cukup puas, 1 responden merasa tidak puas, penampilan petugas farmasi dalam hal kebersihan dan kerapian, 25 responden merasa sangat puas, 64 responden merasa puas, 4 responden merasa cukup puas, 2 responden merasa tidak puas, penataan ekterior dan interior ruangan apotek, 19 responden merasa sangat puas, 59 responden merasa puas, 14 responden cukup puas, 3 responden merasa tidak puas, ketersediaan informasi obat seperti buletin, 22 responden merasa sangat puas, 57 responden merasa puas, 12 responden merasa cukup puas, 4 responden merasa tidak puas dan kelengkapan fasilitas apotek. Dari nilai ini kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi bukti fisik di apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur adalah sangat puas dengan total skor 1909 poin atau 80,37%

Maka, berdasarkan persentase tingkat kepuasan responden secara keseluruhan yang meliputi kelima dimensi dari kualitas pelayanan kefarmasian di apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur adalah 9576 poin atau 80,64% dalam hal ini pasien merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di apotek.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Hendra Stevani dkk (2016) di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru

diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori puas dengan presentase jawaban responden sebesar 69,93%. Sedangkan penelitian yang saya lakukan di apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori sangat puas dengan presentase jawaban responden sebesar 80,64% oleh karena itu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur lebih baik dibanding di apotek Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*). Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas ditetapkan sebagai acuan untuk keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas ini perlu komitmen dan kerja sama semua pemangku kepentingan terkait. Hal tersebut akan menjadikan pelayanan di puskesmas semakin optimal dan dapat meningkatkan citra puskesmas dan kepuasan pasien atau masyarakat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

- a. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur berdasarkan dimensi daya tangkap adalah sangat puas dengan skor 1922 poin atau 80,92%.
- b. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur berdasarkan dimensi kehandalan adalah sangat puas dengan skor 1903 poin atau 80,12%.
- c. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur berdasarkan dimensi jaminan adalah sangat puas dengan skor 1934 poin atau 81,43%.
- d. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur berdasarkan dimensi kepedulian adalah sangat puas dengan skor 1908 poin atau 80,33%.
- e. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur berdasarkan dimensi bukti fisik adalah sangat puas dengan skor 1909 poin atau 80,37%.

5.2 SARAN

- a. Untuk mempertahankan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian maka diharapkan kepada petugas farmasi untuk tetap melakukan pelayanan yang baik.
- b. Sarana dan prasarana di apotek perlu diperhatikan agar kenyamanan pasien lebih ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aspuan, S . 2013. *Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan*. Nuha Medika, Yogyakarta.
- Kurniasih, Retno, 2012. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Jawa Tengah*. Skripsi . Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Lubis ,Indah , 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Haji Medan*. Kota Medan . Karya Tulis Ilmiah . Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
- Mangkoan, Monalisa, 2016. *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 pada Puskesmas Di Kota Yogyakarta*. Skripsi . Universitas Sanata Dharma
- Notoatmodjo, S, 2017. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Permenkes No. 73 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*
- Permenkes No. 74 tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*
- Permenkes No. 75 Tahun 2014 *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*
- Pohan, Imbalo, S, 2018. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Stevani, Hendra, dkk. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru*. Karya Tulis Ilmiah. Politeknik Kesehatan Makassar
- Sukanto, Herlinda, 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar*. Skripsi . UIN Alauddin Makassar
- Undang-undang No. 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*

LAMPIRAN 1

SURAT PERSETUJUAN SEBAGAI SUBJEK PENELITIAN (INFORMED CONSENT)

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur

Peneliti : Darli Oktaviyana Siagian

Jurusan : DIII-Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Dengan menandatangani lembaran ini saya memberikan persetujuan untuk mengisi kuisisioner yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur tahun 2019". Saya mengerti bahwa penelitian ini tidak mengandung resiko yang berarti.

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai penelitian ini dan diberi kesempatan untuk bertanya. Saya secara sukarela berperan serta dalam penelitian ini.

Tanda tangan
Responden,

Medan, 2019
Peneliti,

()

(Darli Oktaviyana S)

LAMPIRAN 2

KOESIONER PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK UPT PUSKESMAS GLUGUR DARAT KECAMATAN MEDAN TIMUR

1. Identitas Responden

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

Petunjuk pengisian:

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

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

1. *Responsiveness* (Daya Tangkap)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Ketepatan pelayanan petugas kefarmasian dalam pemberian obat					
2	Kemampuan petugas farmasi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan anda					
3	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien					
4	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan resep yang dilakukan petugas farmasi					
5	Petugas farmasi memberikan					

	informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti					
--	---	--	--	--	--	--

2. *Reliability* (Kehandalan)

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

3. *Assurance* (Jaminan)

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

4. *Emphaty* (Kepedulian)

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

LAMPIRAN 4

TABEL 1. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap daya tangkap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Ketepatan pelayanan petugas kefarmasian dalam pemberian obat				
	a. Sangat Puas	22	23	5	110
	b. Puas	68	72	4	272
	c. Cukup Puas	5	5	3	15
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Kemampuan petugas farmasi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan anda				
	a. Sangat Puas	18	19	5	90
	b. Puas	65	68	4	260
	c. cukup Puas	12	13	3	36
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien				
	a. Sangat Puas	19	20	5	95
	b. Puas	60	63	4	240
	c. Cukup Puas	15	16	3	45
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan resep yang dilakukan petugas farmasi				
	a. Sangat Puas	15	16	5	75
	b. Puas	58	61	4	232
	c. Cukup Puas	19	20	3	57
	d. Tidak Puas	3	3	2	6
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
5.	Petugas farmasi memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti				
	a. Sangat Puas	18	19	5	90
	b. Puas	67	71	4	268
	c. Cukup Puas	9	9	3	27
	d. Tidak Puas	1	1	2	6
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
Total skor					1922

TABEL 2. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Pasien dilayani sesuai urutannya (tidak boleh ada pasien yang menyerobot antrian)				
	a. Sangat Puas	30	32	5	150
	b. Puas	59	62	4	236
	c. Cukup Puas	4	4	3	12
	d. Tidak Puas	2	2	2	4
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Kejelasan informasi mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat yang diberikan petugas farmasi kepada anda				
	a. Sangat Puas	17	18	5	85
	b. Puas	59	62	4	236
	c. Cukup Puas	15	16	3	45
	d. Tidak Puas	4	4	2	8
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat kepada pasien				
	a. Sangat Puas	15	16	5	75
	b. Puas	68	72	4	272
	c. Cukup Puas	11	12	3	33
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Kejelasan informasi tentang penyimpanan obat yang digunakan pasien				
	a. Sangat Puas	12	13	5	60
	b. Puas	58	61	4	232
	c. Cukup Puas	21	22	3	63
	d. Tidak Puas	4	4	2	8
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
5.	Kejelasan penulisan etiket pada kemasan				
	a. Sangat Puas	20	21	5	100
	b. Puas	62	65	4	248
	c. Cukup Puas	8	8	3	24
	d. Tidak Puas	5	5	2	10
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
Total skor					1903

TABEL 3. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat				
	a. Sangat Puas	18	19	5	90
	b. Puas	64	67	4	256
	c. Cukup Puas	12	13	3	36
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Keterampilan petugas farmasi dalam meracik obat				
	a. Sangat Puas	14	15	5	70
	b. Puas	61	64	4	244
	c. Cukup Puas	17	18	3	51
	d. Tidak Puas	3	35	2	6
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Kesopanan, keramamahan, serta perhatian yang diberikan petugas farmasi dalam melayani anda				
	a. Sangat Puas	21	22	5	105
	b. Puas	64	64	4	256
	c. Cukup Puas	7	18	3	21
	d. Tidak Puas	3	3	2	6
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien				
	a. Sangat Puas	24	25	5	120
	b. Puas	65	67	4	260
	c. Cukup Puas	3	7	3	9
	d. Tidak Puas	3	3	2	6
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
5.	Kepercayaan anda terhadap pelayanan di apotek				
	a. Sangat Puas	25	26	5	125
	b. Puas	62	65	4	248
	c. Cukup Puas	7	7	3	21
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
Total skor					1934

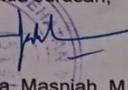
TABEL 4. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap kepedulian (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Profesional petugas farmasi kepada pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain				
	a. Sangat Puas	23	24	5	115
	b. Puas	58	61	4	232
	c. Cukup Puas	13	14	3	39
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarga pasien yang diberikan oleh petugas farmasi				
	a. Sangat Puas	21	22	5	105
	b. Puas	65	68	4	260
	c. Cukup Puas	8	8	3	24
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Pemahaman petugas tentang kebutuhan dan keinginan pasien				
	a. Sangat Puas	16	17	5	80
	b. Puas	65	68	4	260
	c. Cukup Puas	11	12	3	33
	d. Tidak Puas	3	3	2	6
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Petugas farmasi melakukan konseling yang baik kepada pasien				
	a. Sangat Puas	13	14	5	65
	b. Puas	67	71	4	268
	c. Cukup Puas	14	15	3	42
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
5.	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta				
	a. Sangat Puas	15	16	5	75
	b. Puas	62	65	4	248
	c. Cukup Puas	14	15	3	42
	d. Tidak Puas	4	4	2	8
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
Total skor					1908

TABEL 5. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap bukti fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu				
	a. Sangat Puas	21	22	5	105
	b. Puas	58	61	4	232
	c. Cukup Puas	12	13	3	36
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Penampilan petugas farmasi dalam hal kebersihan dan kerapian				
	a. Sangat Puas	25	26	5	125
	b. Puas	64	67	4	256
	c. Cukup Puas	4	4	3	12
	d. Tidak Puas	2	2	2	4
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Penataan eksterior dan interior ruang apotek				
	a. Sangat Puas	19	20	5	95
	b. Puas	59	62	4	236
	c. Cukup Puas	14	15	3	42
	d. Tidak Puas	3	3	2	6
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Ketersediaan informasi obat, dalam bentuk buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain				
	a. Sangat Puas	22	23	5	110
	b. Puas	57	60	4	228
	c. Cukup Puas	12	13	3	36
	d. Tidak Puas	4	4	2	8
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
5.	Kelengkapan fasilitas apotek (tempat duduk memadai, toilet, sirkulasi udara yang baik)				
	a. Sangat Puas	23	24	5	115
	b. Puas	48	51	4	192
	c. Cukup Puas	21	22	3	63
	d. Tidak Puas	3	3	2	6
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
Total skor					1909

LAMPIRAN 5

	KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBERDAYA MANUSIA 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 Website : www.poltekkes-medan.ac.id , email : poltekkes_medan@yahoo.com	
Nomor	: DM. 01.05/01.03/AA7 /2019	Medan, 21 Mei 2019
Lampiran	: -	
Perihal	: Mohon Izin Penelitian Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan	
<p>Kepada Yth : Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan</p>		
<p>Dengan hormat,</p> <p>Dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi, data dan data fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang akan mengadakan penelitian sebagai berikut:</p> <p>Nama : Darli Oktaviyana Siagian NIM : P07539016007 Semester : VI (Enam) Jurusan : Farmasi Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur</p> <p>Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.</p>		
<p style="text-align: right;">Ketua Jurusan,  Dra. Masniah, M. Kes, Apt NIP : 196204281995032001</p> <p style="text-align: center;"></p>		

Gambar 1. Surat Izin Mohon Penelitian



PEMERINTAH KOTA MEDAN DINAS KESEHATAN

e-mail : dkk_medan@yahoo.com
Jalan Rotan Komplek Petisah Telp (061) 4520331
MEDAN

Medan, 29 Maret 2019

Nomor : 440 / 120.20 / III / 2019
Lampiran : -
Perihal : Ijin Survey Penelitian

Kepada Yth :
Koord Puskesmas
Glugur Darat
di-

Tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan
No.DM.01.05/01.03/262/2019, tanggal 26 Maret 2019, Perihal **Ijin Survey
Penelitian** di Puskesmas Kota Medan.

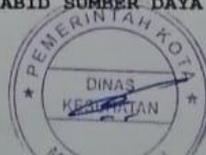
Bersama ini kami kirimkan nama Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes
Kemenkes Medan yang melaksanakan **Survey Penelitian** sbb :

Nama : Darli Oktaviyana Siagian
NIM : P07539016007
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan
Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan
Medan Timur

Kepada Mahasiswa tersebut harap diberikan bimbingan dan pengarahan sesuai
dengan kebutuhan.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik
diucapkan terima kasih.

A.n. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA MEDAN
KABID SUMBER DAYA KESEHATAN



DIRGO DIRHAMSYAH, SKM, M.Kes
NIP. 19630824 198703 1 013

Gambar 2. Surat Ijin Survey Penelitian



PEMERINTAHAN KOTA MEDAN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS GLUGUR DARAT
JL. Pendidikan No.8 Kel. Glugur Darat I Kec. Medan Timur
e-mail: pkm.gdaratmedan@gmail.com

Nomor : 445/103/GD/VI/2019
Lampiran :
Perihal : **Selesai Penelitian**

Medan, 20 Juni 2019
Kepada Yth
Dinas Kesehatan Kota Medan
Di
Medan

Menanggapi surat dari Dinas Kesehatan Kota Medan Nomor :
440/198.46/V/2019 Tentang melaksanakan penelitian menerangkan bahwa :

Nama : Dari Oktaviyana Siagian
NIM : P07539016007
Judul penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pelayanan
Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur
Darat Kecamatan Medan Timur

Berkenaan dengan hal tersebut bersama ini kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan Penelitian di lingkungan Puskesmas Glugur Darat Medan

Demikian surat ini kami sampaikan, serta atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Kepala UPT Puskesmas Glugur Darat

Dr. Rosita Nuriannah S
NIP. 19611207 199603 2 001

Tembusan

1. Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Republik Indonesia
2. Peninggal

Gambar 3. Surat Selesai Penelitian

LAMPIRAN 6



Gambar 1. UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur



Gambar 2. Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur



Gambar 3. Pasien mengisi koesioner pertanyaan



Gambar 4. Peneliti bertanya kepada pasien

LAMPIRAN 7

POLITEKNIK KESEHATAN
JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN



KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI

Nama Mahasiswa : DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN
 NIM : P07539016007
 Pembimbing : Dra. MASNIAH, M. Kes., Apt.

No.	TGL	PERTE MUA	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	5/3-19	1	Konsultasi Judul		
2	8/3-19	2	ACC Judul		
3	15/3-19	3	Revisi Bab I dan II		
4	17/3-19	4	Revisi Bab III		
5	04/5-19	5	Acc Proposal		
6	08/5-19	6	Perbaikan Proposal		
7	18/6-19	7	Diskusi Bab IV dan V		
8	19/6-19	8	Diskusi Abstrak		
9	20/6-19	9	Revisi Bab IV, V dan Abstrak		
10	22/6-19	10	Acc KTI		
11	28/6-19	11	Seminar Hasil		
12	28/6-19	12	UAP		

Ketua,

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



Gambar 1. Kartu Laporan Pertemuan Bimbingan KTI

LAMPIRAN 8



**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: 01/917/KEPK/POLTEKES KEMENKES MEDAN 2019**

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 Pelayanan Kefarmasian Di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur”

Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/ Peneliti Utama : **Darli Oktaviyana Siagian**
Dari Institusi : **Jurusan DIII Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan**

Dapat disetujui pelaksanaannya dengan syarat :
Tidak bertentangan dengan nilai – nilai kemanusiaan dan kode etik penelitian farmasi.
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, Agustus 2019
Komisi Etik Penelitian Kesehatan
Poltekkes Kemenkes Medan

Jp Ketua,

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