

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS MAUPONGGO KABUPATEN
NAGEKEO BULAN APRIL 2019**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh :

**Margareta Novia Timorensis Beka
PO.530333216124**

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Ahli Madya Farmasi

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES KUPANG
PROGRAM STUDI FARMASI
KUPANG
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS MAUPONGGO KABUPATEN
NAGEKEO BULAN APRIL 2019**

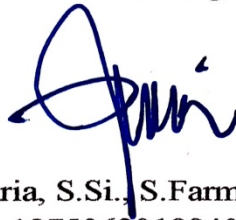
Oleh :

**Margareta Novia Timorensis Beka
PO.530333216124**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian Karya Tulis Ilmiah

Kupang, ~~14~~ Juni 2019

Pembimbing



**Maria Hilaria, S.Si., S.Farm., Apt., M.Si
NIP. 197506201994022001**

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS MAUPONGGO KABUPATEN
NAGEKEO BULAN APRIL 2019**

Oleh :

**Margareta Novia Timorensis Beka
PO.530333216124**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal, 25 Juni 2019
Susunan Tim Penguji

1. Priska E. Tenda, S.F., Apt., M.Sc


.....

2. Maria Hilaria, S.Si., S.Farm., Apt., M.Si


.....

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

Kupang, 16 Juli 2019

Ketua Prodi,



Maria Hilaria, S.Si., S.Farm., Apt., M.Si

NIP. 97506201994022001

PERNYATAAN

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

Kupang, Juli 2019



Margareta Novia Timorensis Beka

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas Anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo Bulan April 2019 penulis dapat menyelesaikan dengan baik.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat dalam menyelesaikan pendidikan jenjang program Diploma III pada Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang.

Dalam menyelesaikan Karya tulis Ilmiah ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu R. H. Kristina, SKM., M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang.
2. Ibu Maria Hilaria, S.Si.,S.Farm.,Apt., M.Si selaku Ketua Prodi Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupangsekaligus pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, dan mengarahkan penulis selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah
3. Ibu Priska E. Tenda, S.F., Apt., M.Scselaku penguji I yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis.
4. Ibu Dra. Elisma, Apt., M.Si selaku Dosen PA, semua dosen dan tenaga kependidikan yang memberikan dukungan dan motivasi selama menempuh perkuliahan di Program Studi Farmasi.

5. Kepala Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian, dan petugas di apotek yang selalu membantu pada saat penelitian.
6. Semua keluarga terkhususnya Bapa Egi, Mama Romana, dan Om Koni serta ketiga saudara saya Febry, Boy dan Agung yang telah membantu dan mendukung penulis selama penelitian baik moral, materi maupun doa yang selalu ada diberikan tanpa batas bagi penulis.
7. Sahabat saya tercinta Renty Wula, Mira Lawe, Saltin Wulandari, Veren Kala, Wawan Dasilva, Brian Penga, PIM, NEYS, Gacuta, dan Asrama Putri Farmalis yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan penelitian.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Kupang, Juli 2019

Penulis

INTISARI

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan dimana seorang pasien menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan penampilan (*tangible*) dari pelayanan kefarmasian pada Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo. Jenis penelitian ini adalah deskriptif yaitu dengan menggunakan lembar kuesioner sebagai instrumen penelitian dan dihitung persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien dan diklasifikasikan. Berdasarkan analisis data hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh simpulan, rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019 sebesar 85% dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi empati 93%, dimensi ketanggapan 91%, dimensi jaminan 90%, dimensi kehandalan 89%, dan dimensi penampilan 61%.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Puskesmas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tingkat Kepuasan.....	6
B. Kepuasan Pasien	7
C. Pelayanan Kefarmasian.....	8
D. Puskesmas	10
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Jenis Penelitian	13
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	13
C. Populasi Dan Sampel	13
D. Teknik Pengambilan Sampel	14
E. Variabel Penelitian	14
F. Definisi Operasional	15
G. Instrumen Penelitian	16
H. Prosedur Penelitian.....	17
I. Teknik Analisis Data.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
A. Karakteristik Pasien	19
B. Tingkat Kepuasan Pasien.....	22
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	31
A. Simpulan	31

B. Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Definisi Operasional	15
Tabel 2. Indikator Soal pada Kuesioner Yang Digunakan pada Penelitian	16
Tabel 3. Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien	18
Tabel 4. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019	19
Tabel 5. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Umur Pasien di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019	20
Tabel 6. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Pekerjaan Pasien di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019	21
Tabel 7. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Waktu Kunjungan Pasien di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019	22
Tabel 8. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan 5 Variabel Secara Keseluruhan Di Puskesmas Mauponggo.....	23
Tabel 9. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Keandalan di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019	24
Tabel 10. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Ketanggapan di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019.....	25
Tabel 11. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Jaminan di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019	27
Tabel 12. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Empati di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019	28
Tabel 13. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Penampilan di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Permintaan Menjadi Responden.....	33
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	34
Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan Pasien.....	35
Lampiran 4. Data Tingkat Kepuasan Pasien.....	39
Lampiran 5. Foto Dokumentasi Penelitian.....	44
Lampiran 6. Surat Penelitian.....	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2009).

Upaya kesehatan adalah kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Konsep kesehatan di Indonesia termasuk puskesmas yang merupakan salah satu dari sarana kesehatan yang merujuk pada pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Diperlukan upaya-upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut. Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus

mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan (Siregar, 2003).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. 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 meliputi dua kegiatan yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (penampilan). Salah satu evaluasi mutu di puskesmas adalah evaluasi mutu pelayanan seperti tingkat kepuasan konsumen (Kotler, 2004).

Pelayanan pasien rawat jalan memiliki serangkaian layanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan yang tidak menempati tempat tidur di rumah sakit. Rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis,

pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit (Kementrian Kesehatan RI, 2003).

Penelitian sebelumnya mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi keyakinan (*assurance*) 45,25%, dimensi kehandalan (*reliability*) 44,5%, selanjutnya pada dimensi penampilan (*tangible*) 42,25%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 40,75%, kemudian terakhir pada dimensi empati (*emphaty*) 39,25% (Yuliani, Sambara, Hilaria, & Manikin, 2013).

Puskesmas Mauponggo merupakan satu-satunya Puskesmas di Kecamatan Mauponggo Kabupaten Nagekeo yang melayani 20 desa, 7 Pustu dan 1 Puskesmasdes. Puskesmas ini melaksanakan pelayanan kefarmasian yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap dan juga rawat jalan. Jumlah kunjungan rawat jalan Puskesmas Mauponggo mencapai 1000 pasien/bulan, dengan jumlah tenaga kefarmasian sebanyak 3 orang yaitu 1 Apoteker dan 2 Tenaga Teknis Kefarmasian. Salah satu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mauponggo melayani pasien rawat jalan sehingga penelitian merujuk pada "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo"

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo

2. Tujuan Khusus

Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan penampilan (*Tangible*) dari pelayanan kefarmasian pada Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu dalam bidang Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo yang diperoleh selama perkuliahan di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang.

2. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo.

3. Bagi institusi

Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dan menambah referensi keputakaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tingkat Kepuasan

1. Pengertian

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum, jika kinerja dibawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan merasa puas dan apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang atau bahagia (Supranto, 2001).

Untuk mengetahui tingkat kepuasan ini, maka dilakukan survey kepuasan. Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan publik (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014).

2. Pelaksanaan

Pedoman survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan publik mengatakan bahwa pelaksanaannya melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Menyusun instrument survei;

- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014).

B. Kepuasan Pasien

1. Pengertian

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dan kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Kotler, 2004). Kepuasan bisa dirasakan oleh pasien berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataannya yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen

Terdapat lima dimensi yang memiliki persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yaitu :

- a. Keandalan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Hal ini dipengaruhi oleh

faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

- c. Jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan, kesopanan dalam member pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.
- d. Empati (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberi perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa) tanpa memandang status sosial dan memahami kebutuhan konsumen.
- e. Penampilan (*tangible*) adalah didefinisikan sebagai penampilan peralatan dan petugas yang memberi pelayanan. Suatu servis jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba maka aspek berwujud menjadi sangat penting terhadap pelayanan (Kotler, 2004).

C. Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kementrian Kesehatan RI, 2017). Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas meliputi standar sebagai berikut :

1. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Habis Pakai

- a. Perencanaan Kebutuhan
- b. Permintaan
- c. Penerimaan
- d. Penyimpanan
- e. Pendistribusian
- f. Pengendalian
- g. Pencatatan, pelaporan dan pengarsipan

2. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan Pelayanan Farmasi Klinis

- a. Pengkajian resep, penyerahan obat, dan pemberian informasi obat
- b. Pelayanan Informasi Obat (PIO)
- c. Konseling
- d. Ronde/Visite pasien (khusus Puskesmas Rawat Inap)
- e. Pemantauan dan pelaporan efek samping obat
- f. Pemantauan terapi obat
- g. Evaluasi penggunaan obat (Kementrian Kesehatan RI, 2017).

Penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien, dan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kementrian Kesehatan RI, 2017).

D. Puskesmas

1. Pengertian

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

2. Tugas dan Fungsi Puskesmas

a. Tugas

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

b. Fungsi

Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Dalam menyelenggarakan fungsinya, puskesmas berwenang untuk:

- 1) Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- 2) Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain.

- 3) Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
- 4) Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan pelayanan kesehatan.
- 5) Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.
- 6) Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.
- 7) Sebagai wahana pendidikan tenaga kesehatan.

Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Kegiatan penyelenggaraannya, meliputi :

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu.
- 2) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif.
- 3) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
- 4) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung.
- 5) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi

- 6) Melaksanakan rekam medis.
- 7) Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses pelayanan kesehatan
- 8) Melaksanakan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Mauponggo, Kecamatan Mauponggo, Kabupaten Nagekeo

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada Bulan Februari- Juni tahun 2019

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Semua pasien dan keluarga pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mauponggo, Kecamatan Mauponggo, Kabupaten Nagekeo.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini, dengan kriteria :

- a. Pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan pada ruang farmasi di Puskesmas Mauponggo
- b. Mampu berkomunikasi, membaca dan menulis.
- c. Berumur $\geq 17 - 61$ tahun.
- d. Minimal kunjungan 2 kali.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

Besar sampel dihitung menggunakan rumus Taro Yamane sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi (jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 1 bulan

$$N = 1000)$$

d = Presisi yang ditetapkan (10%)

Maka diperoleh besar sampel, sebagai berikut :

$$n = \frac{1000}{1000(0,1)^2 + 1}$$

$$n = 90,90 \sim 91 \text{ responden}$$

Dari rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 90,90 dibulatkan menjadi 91 sampel.

E. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian adalah variabel tunggal yaitu kepuasan pasien ditinjau dari dimensi kehandalan (*Reliability*), dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dimensi empati (*Emphaty*), dan dimensi penampilan (*Tangible*).

F. Definisi Operasional

Tabel 1. Definisi Operasional

No		Definisi	Alat Ukur	Skala
1.	Kepuasan Pasien	suatu perasaan senang atau kecewa dari pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang muncul akibat dari kinerja pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas farmasis di Puskesmas Mauponggo	Kuesioner	Ordinal
2.	Pasien Rawat Jalan	pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan kefarmasian di ruangan farmasi Puskesmas Mauponggo	Kuesioner	Nominal
3.	Kehandalan	Kemampuan petugas farmasi untuk memberi pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya	Kuesioner	Ordinal
4.	Ketanggapan	Kemampuan petugas farmasi untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen	Kuesioner	Ordinal
5.	Jaminan	Kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan, terampil dalam memberikan keamanan dan kepercayaan kepada konsumen dari jasa yang ditawarkan.	Kuesioner	Ordinal

6.	Empati	Kemampuan petugas farmasi untuk peduli dan memberikan perhatian secara khusus atau secara individual kepada pasien tanpa memandang status social dan memahami kebutuhan pasien.	Kuesioner	Ordinal
7.	Penampilan	penampilan secara fisik pada ruang farmasi berupa peralatan yang bersih, keadaan ruangan yang bersih, dan nyaman serta kerapian berpakaian dari petugas yang memberikan pelayanan.	Kuesioner	Ordinal

G. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner dengan masing-masing item dalam skala berbentuk pertanyaan positif (*favorable*) dan pertanyaan negatif (*unfavorable*) yang ditujukan kepada pasien dan/atau keluarga pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mauponggo.

Tabel 2. Indikator soal pada kuesioner yang digunakan pada penelitian

No	Indikator	Butir Soal		Jumlah Soal
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1.	Kehandalan	1,2,3	4	4
2.	Ketanggapan	5,6,7	8	4
3.	Jaminan	9,10,11	12	4
4.	Empati	13,14,15	16	4
5.	Penampilan	17,18,19	20	4

H. Prosedur Penelitian

1. Pengenalan lokasi penelitian.
2. Mengurus surat izin penelitian.
3. Pembagian kuesioner kepada responden dan penjelasan cara pengisian.
4. Lembar kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan oleh peneliti.
5. Lembar kuesioner yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis.

I. Teknik Analisis Data

Data yang telah didapat akan diolah dan dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala *likert*.

Kegiatan analisis data meliputi:

1. *Scoring*, yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden yaitu:

- a. Skala *favorable*

- 1) Untuk jawaban sangat puas mendapat skor 5
- 2) Untuk jawaban puas mendapat skor 4
- 3) Untuk jawaban cukup puas mendapat skor 3
- 4) Untuk jawaban kurang puas mendapat skor 2
- 5) Untuk jawaban tidak puas mendapat skor 1

- b. Skala *unfavorable*

- 1) Untuk jawaban sangat puas mendapat skor 1
- 2) Untuk jawaban puas mendapat skor 2
- 3) Untuk jawaban cukup puas mendapat skor 3

- 4) Untuk jawaban kurang puas mendapat skor 4
 - 5) Untuk jawaban tidak puas mendapat skor 5
2. *Tabulating*, yaitu pengumpulan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles*) dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2010):

$$\% = \frac{\Sigma \text{ skor perolehan}}{\Sigma \text{ skor maksimum}} \times 100\%$$

Berdasarkan rumus tersebut dapat disesuaikan dengan *range* skala tingkat kepuasan pasien sebagai berikut:

Tabel 3. Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien

NO	Tingkat Kepuasan	Nilai skala peringkat
1.	Sangat Puas	81 – 100%
2.	Puas	61 – 80%
3.	Cukup Puas	41 – 60%
4.	Kurang Puas	21 – 40%
5.	Tidak Puas	0 – 20%

Sumber: (Sugiyono, 2010)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien merupakan gambaran kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Maupunggo yang digolongkan berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan jumlah waktu kunjungan. Distribusi pasien di Puskesmas Maupunggo Kabupaten Nagekeo dapat dilihat berdasarkan karakteristik sebagai berikut :

1. Berdasarkan jenis kelamin

Gambaran kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Maupunggo Kabupaten Nagekeo berdasarkan jenis kelamin (Tabel. 4).

Tabel 4. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Puskesmas Maupunggo Bulan April 2019

Jenis kelamin	Pasien	Keluarga Pasien	Jumlah	%
Laki-laki	25	3	28	31
Perempuan	48	15	63	69
Total	73	18	91	100
%	80	20		100

(Sumber : data primer penelitian)

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 91 responden terdapat lebih banyak responden perempuan (69%) daripada laki-laki (31%), dan juga dari 91 responden dengan kriteria pasien lebih banyak (80%) dari keluarga pasien (20%). Menurut Pennebaker, menyatakan bahwa wanita pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan pria. Hal ini juga sesuai dengan penelitian di Puskesmas Oepoi yang menyatakan 58,33% pengunjung puskesmas adalah perempuan (Bupu, 2018). Hal ini

terjadi karena didalam keluarga ibu yang bertanggung jawab dan berperan penting pada saat anggota keluarganya sakit dan tingkat kepedulian wanita untuk mengatasi penyakit lebih tinggi dibandingkan pria karena pria lebih cenderung menggunakan waktunya bekerja diluar rumah.

2. Berdasarkan Umur

Gambaran kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo berdasarkan umur (Tabel. 5).

Tabel 5. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Umur Pasien di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019

Umur pasien	Pasien	Keluarga Pasien	Jumlah	%
17-25	7	4	11	12
26-34	9	5	14	15
35-43	17	3	20	22
44-52	15	3	18	20
53-61	22	6	28	31
Total	70	21	91	100
%	77	23		100

(Sumber : data primer penelitian)

Tabel 5 menunjukkan bahwa persentase tertinggi pada umur 53-61 tahun (31%) dan terendah pada umur 17-25 tahun (12%). Responden dengan kriteria pasien lebih banyak (77%) dan keluarga pasien (23%). Dari hasil persentase diatas menunjukkan bahwa umur 53-61 rentan terhadap penyakit dan cenderung memanfaatkan fasilitas kesehatan.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Gambaran kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo berdasarkan pekerjaan (Tabel. 6).

Tabel 6. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Pekerjaan Pasien di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019

Pekerjaan	Pasien	Keluarga Pasien	Jumlah	%
Bekerja / Ibu rumah tangga	33	12	45	49
Pegawai Negeri Sipil	10	2	12	13
BUMN / Swasta	7	0	7	8
Pelajar / Mahasiswa	7	0	6	7
Tidak bekerja	9	5	14	15
Pensiunan / Purnawirawan	6	0	6	7
Total	72	19	91	99
%	79	21		100

(Sumber : data primer penelitian)

Tabel 6 menunjukkan bahwa persentase tertinggi pada pekerjaan bekerja / ibu rumah tangga (49%) dan persentase terkecil pada pelajar / mahasiswa dan pensiunan/purnawirawan (7%). Hal ini menunjukkan bahwa ibu rumah tangga banyak memiliki waktu senggang untuk datang ke pelayanan kesehatan dibandingkan dengan profesi lainnya karena dilihat waktu buka Puskesmas mulai dari pukul 08.00 hingga pukul 12.00 siang dan karena kesibukan orang yang bekerja seringkali mengabaikan penyakitnya.

4. Berdasarkan Waktu Kunjungan

Gambaran kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo berdasarkan waktu kunjungan (Tabel. 7).

Tabel 7. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Waktu Kunjungan Pasien di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019

Waktu Kunjungan	Pasien	Keluarga Pasien	Jumlah	%
2 kali	8	2	10	11
3 kali	7	2	9	10
4 kali	6	2	8	9
5 kali	7	1	8	9
Lebih dari 5 kali	45	11	56	62
Total	73	18	91	100
%	80	20		100

(Sumber : data primer penelitian)

Tabel 7 menunjukkan bahwa persentase tertinggi pada jumlah waktu kunjungan lebih dari 5 kali (62%) dan terendah pada waktu kunjungan 4 kali dan 5 kali dengan hasil persentase (9%). Berdasarkan beberapa karakteristik pasien diatas menunjukkan bahwa persentase golongan pasien lebih banyak (80%) dibandingkan dengan golongan keluarga pasien (20%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien di wilayah Mauponggo lebih sering berkunjung ke unit pelayanan kesehatan terdekat. Dan persentase golongan pasien lebih banyak dibandingkan dengan keluarga pasien karena pasien yang menerima perawatan medis di unit pelayanan kesehatan.

B. Tingkat Kepuasan Pasien

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 variabel yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan penampilan.

1. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Variabel

Tabel 8. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan 5 Variabel Secara Keseluruhan Di Puskesmas Mauponggo

Indikator	Skor Persentase %	Klasifikasi Kepuasan
Kehandalan	89	Sangat Puas
Ketanggapan	91	Sangat Puas
Jaminan	90	Sangat Puas
Empati	93	Sangat Puas
Penampilan	61	Puas
Jumlah	424	
Rata-rata	85	Sangat Puas

(Sumber : data primer penelitian)

Tabel 8 menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mauponggo secara keseluruhan adalah 85% dengan klasifikasi sangat puas. Berdasarkan tabel di atas persentase terendah pada indikator penampilan yaitu 61%. Hal ini dikarenakan petugas belum menyediakan speaker atau pengeras suara untuk membantu memanggil pasien yang lokasinya berada disekitar apotek dan tidak tersedianyanya brosur, leaflet, poster sebagai informasi tambahan tentang obat kepada pasien.

2. Kehandalan

Merupakan kemampuan petugas farmasi untuk memberi pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien rawat jalan pada saat berkunjung ke Puskesmas Mauponggo. Variabel ini merupakan salah satu faktor yang

menentukan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mauponggo (Tabel. 9)

Tabel 9. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Kehandalan di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Kecepatan pelayanan obat	412	455	91	Sangat Puas
Kejelasan petugas apotek dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti	391	455	86	Sangat Puas
Obat yang diresepkan tersedia dengan lengkap	390	455	86	Sangat Puas
Penyerahan obat tidak menurut nomor antrian resep	434	455	95	Sangat Puas
Jumlah	1627	1820	89	Sangat Puas

(Sumber : data primer penelitian)

Tabel 9 menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 86% pada indikator kejelasan petugas apotek dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti dan obat yang diresepkan tersedia dengan lengkap. Hal ini mungkin dikarenakan beberapa pasien belum mengerti dengan jelas tentang informasi yang diberikan petugas dan mungkin ada beberapa lansia yang kurang jelas mendengarkan informasi dari petugas apotek. Selain itu obat yang diresepkan belum tersedia dengan lengkap karena stok obat tertentu di instalasi maupun gudang farmasi sudah

habis. Ada beberapa permasalahan pada indikator penyerahan obat tidak menurut nomor antrian resep ditinjau dari data yang diteliti pada beberapa responden. Hal ini mungkin dikarenakan resep racikan prosesnya agak lama dibandingkan resep nonracikan.

3. Ketanggapan

Merupakan kemampuan petugas farmasi untuk tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang obat yang diresepkan (Tabel. 10).

Tabel 10. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Ketanggapan di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Ketanggapan petugas apotek ketika pasien datang membawa resep	409	455	90	Sangat Puas
Pasien mengerti informasi yang didapat tentang resep/obat yang ditebusnya	402	455	88	Sangat Puas
Petugas apotek bersedia mendengarkan keluhan dari pasien	409	455	90	Sangat Puas
Komunikasi yang tidak baik antara petugas apotek dan pasien	434	455	95	Sangat Puas
Jumlah	1654	1820	91	Sangat Puas

(Sumber : data primer penelitian)

Tabel 10 menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 88% pada indikator pasien mengerti informasi yang didapat tentang resep/obat yang ditebusnya. Hal ini dikarenakan dari masalah pasien sendiri yaitu masih bingung dengan indikasi obat maupun cara penggunaan obat dan tidak menanyakan kembali atau berkonsultasi dengan petugas apotek mengenai informasi obat yang ditebusnya tapi dilihat dari persentase 88% yaitu sangat baik jadi perlu ditingkatkan lagi. Ada juga beberapa permasalahan yang ditinjau dari data yang diteliti yaitu pada indikator ketanggapan petugas apotek ketika pasien datang membawa resep dan indikator komunikasi yang tidak baik antara petugas apotek dan pasien. Hal ini mungkin dikarenakan banyaknya pasien sehingga mendesak petugas apotek untuk bekerja lebih cepat terkhususnya pada hari selasa yaitu hari pasar dimana pasien dari berbagai desa atau daerah lainnya dengan berbagai macam penyakit. Sehingga komunikasi dengan pasien terjalin kurang baik dan petugas apotek tidak menanggapi pasien yang datang saat membawa resep karena sibuk menerima resep yang datang, menyiapkan obat dan lainnya. Begitu pula dengan indikator petugas apotek bersedia mendengarkan keluhan dari pasien dengan klasifikasi yang didapat yaitu sangat puas jadi perlu ditingkatkan lagi.

4. Jaminan

Merupakan kemampuan petugas farmasi dalam keterampilan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan dan penyiapan obat bahwa obat yang diserahkan terjamin kualitas dan kesesuaiannya (Tabel. 11).

Tabel 11. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Jaminan di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Pengetahuan dan keterampilan petugas apotek dalam memberikan pelayanan	397	455	87	Sangat Puas
Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca	401	455	88	Sangat Puas
Obat yang di dapatkan terjamin kualitasnya	400	455	88	Sangat Puas
Obat yang diterima tidak sesuai dengan yang tertulis diresep	440	455	97	Sangat Puas
Jumlah	1638	1820	90	Sangat Puas

(Sumber : data primer penelitian)

Tabel 11 menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 87% pada indikator pengetahuan dan keterampilan petugas apotek dalam memberikan pelayanan. Hal ini mungkin dikarenakan ada beberapa obat terbaru dan keterampilan dilihat dari sudut pandang pasien untuk bungkus obat racikan yang belum rapi dikarenakan petugas apotek terburu-buru dan belum tersedia kertas puyer yang sudah jadi.

5. Empati

Kemampuan petugas farmasi untuk peduli dan memberikan perhatian secara khusus atau secara individual kepada pasien tanpa memandang status sosial dan memahami kebutuhan pasien (Tabel. 12).

Tabel 12. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Empati di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Keramahan petugas apotek dalam menyapa pasien	426	455	94	Sangat Puas
Kesopanan petugas apotek dalam menanggapi pertanyaan pasien	413	455	91	Sangat Puas
Kesabaran petugas apotek dalam menanggapi keluhan dari pasien	407	455	89	Sangat Puas
Petugas apotek memberikan pelayanan dengan membedakan status sosial pasien	447	455	98	Sangat Puas
Jumlah	1693	1820	93	Sangat Puas

(Sumber : data primer penelitian)

Tabel 12 menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 89% pada indikator kesabaran petugas apotek dalam menanggapi keluhan dari pasien. Hal ini bisa saja terjadi dikarenakan jumlah pasien yang banyak dan

tenaga kefarmasian yang sedikit sehingga petugas belum bisa menerima keluhan dari pasien.

6. Penampilan

Merupakan kemampuan instansi untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dalam hal ini adalah pasien, meliputi penampilan secara fisik pada ruang farmasi berupa peralatan yang bersih, keadaan ruangan yang bersih dan nyaman, dan kerapian berpakaian petugas yang memberikan pelayanan serta ketersediaan informasi tentang obat (Tabel. 13).

Tabel 13. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Penampilan di Puskesmas Mauponggo Bulan April 2019

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu	385	455	85	Sangat Puas
Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas apotek	399	455	88	Sangat Puas
Tersedia alat memanggil pasien (misalnya speaker)	133	455	29	Kurang Puas
Tidak tersedianya Brosur, Leaflet, Poster dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan	193	455	42	Cukup Puas
Jumlah	1110	1820	61	Puas

(Sumber : data primer penelitian)

Tabel 13 menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 29% pada indikator tersedia alat memanggil pasien (misalnya speaker) dengan klasifikasi kurang puas. Hal ini dikarenakan petugas belum menyediakan speaker atau pengeras suara untuk membantu memanggil pasien yang lokasinya berada disekitar apotek, lebih khususnya bagi pasien lansia yang pendengarannya terganggu. Selain itu persentase terendah juga pada indikator tidak tersedianya Brosur, Leaflet, Poster dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan dengan klasifikasi cukup puas. Hal ini dikarenakan tidak adanya brosur, leaflet, poster sebagai informasi tambahan tentang obat kepada pasien.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo menunjukkan bahwa persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 85% dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas. Dengan persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi empati (*emphaty*)93%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 91%, selanjutnya pada dimensi jaminan (*assurance*) 90%, dimensi kehandalan (*reliability*) 89%, kemudian terakhir pada dimensi penampilan (*tangible*) 61%.

B. Saran

1. Bagi Instansi Puskesmas Mauponggo untuk :

- a. Mempertahankan kualitas yang sudah baik untuk tetap diperhatikan dan yang masih kurang harus diperbaiki.
- b. Menyarankan kepada Kepala Puskesmas untuk menambah tenaga kefarmasian dan menyediakan speaker untuk memanggil pasien agar pelayanan kefarmasian terlaksana dengan baik.
- c. Petugas kefarmasian menyediakan brosur, leaflet, poster ataupun informasi lainnya mengenai obat/kesehatan untuk menambah pengetahuan pasien.

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian pada bidang yang sama di Puskesmas lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bupu, M. S. (2018). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas oepoi kota kupang karya tulis ilmiah*. Poltekkes Kemenkes Kupang.
- Kementerian Kesehatan RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Indonesia.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Indonesia.
- Kementrian Kesehatan RI. (2003). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003 Tentang Pola Tarif Perjan Rumah Sakit*. Indonesia.
- Kementrian Kesehatan RI. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Indonesia.
- Kotler. (2004). *Pemasaran Farmasi*.
- Siregar. (2003). *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfa Beta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yuliani, N. N., Sambara, J., Hilaria, M., & Manikin, M. E. (2013). Profil Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Umum Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Kefamenanu Bulan Juli Tahun 2011. *Jurnal Info Kesehatan*, 11.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permintaan Menjadi Responden

LEMBAR PERMINTAAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth. Calon Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Margareta Novia Timorensis Beka

Nim : PO 530333216124

Adalah mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang Prodi Farmasi akan melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo”. Penelitian ini tidak menimbulkan kerugian bagi responden dan segala informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk penelitian. Pada surat ini calon responden boleh menolak berpartisipasi dalam penelitian ini.

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, saya ucapkan terimakasih.

Mauponggo,
Peneliti

()

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Setelah saya membaca penjelasan pada lembar pertama, saya bersedia untuk berpartisipasi sebagai responden penelitian yang dilaksanakan oleh mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang Jurusan Farmasi atas nama Margareta Novia Timorese Beka dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo”.

Saya mengerti bahwa penelitian ini tidak berakibat negatif pada saya sehingga informasi yang saya berikan adalah yang sebenar-benarnya dan tanpa paksaan.

Dengan demikian saya bersedia menjadi responden peneliti.

Mauponggo,
Responden

()

Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan Pasien

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS MAUPONGGO

A. Identitas Responden

1. Nama responden :
2. Alamat :
3. Pasien / Keluarga pasien
4. Jenis kelamin
 - a) Laki – laki
 - b) Perempuan
5. Umur
 - a) 17 – 25 tahun
 - b) 26 – 34 tahun
 - c) 35 – 43 tahun
 - d) 44 – 52 tahun
 - e) 53 – 61 tahun
6. Pekerjaan
 - a) bekerja / Ibu rumah tangga
 - b) Pegawai negeri sipil
 - c) BUMN / Swasta
 - d) Pelajar / Mahasiswa
 - e) Tidak bekerja
 - f) Pensiunan / Purnawirawan

7. Jumlah Waktu Kunjungan

- a) 2 kali
- b) 3 kali
- c) 4 kali
- d) 5 kali
- e) Lebih dari 5 kali

B. Pelaksanaan

Petunjuk pengisian pertanyaan

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,

Dibawah ini terdapat pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan pengalaman anda selama menerima pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Mauponggo. Demi peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mauponggo kami mohon bantuan dari Bapak/Ibu/Saudar/i untuk memberikan informasi terhadap pernyataan dibawah ini. Isilah pernyataan berikut ini dengan memberi tanda centang (√) pada kolom yang tersedia pada tiap pernyataan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudar/I dengan pilihan jawaban yang telah tersedia terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima. Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudar/i peneliti mengucapkan terimakasih.

NO	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
A.	KEHANDALAN					
1.	Kecepatan pelayanan obat					
2.	Kejelasan petugas apotek dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti					
3.	Obat yang diresepkan tersedia dengan lengkap					
4.	Penyerahan obat tidak menurut nomor antrian resep					
B.	KETANGGAPAN					
5.	Ketanggapan petugas apotek ketika pasien datang membawa resep					
6.	Pasien mengerti informasi yang didapat tentang resep/obat yang ditebusnya					
7.	Petugas apotek bersedia mendengarkan keluhan dari pasien					
8.	Komunikasi yang tidak baik antara petugas farmasi dan pasien					
C.	JAMINAN					
9.	Pengetahuan dan keterampilan petugas apotek dalam memberikan pelayanan					
10.	Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca					
11.	Obat yang di dapatkan terjamin kualitasnya					

Lampiran 4. Data Tingkat Kepuasan Pasien

**TABEL DATA
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS MAUPONGGO KABUPATEN NAGEKEO**

KARAKTERISTIK PASIEN								JENIS PELAYANAN																				TKP		
								KEHANDALAN				KETANGGAPAN				JAMINAN				EMPATI				PENAMPILAN						Σ
No	Hari/Tanggal	ID	ST	JK	U	PKN	JKN	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Σ	%	TKP
1	Selasa,23/04/19	MC	KP	L	3	1	5	4	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	1	5	85	85	SP
2	Selasa,23/04/19	KG	PA	P	3	1	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	86	86	SP
3	Selasa,23/04/19	KM	PA	L	4	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	2	85	85	SP
4	Selasa,23/04/19	RM	PA	P	3	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	91	91	SP
5	Selasa,23/04/19	LW	PA	P	4	1	5	4	4	5	3	4	4	5	2	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	3	4	79	79	P
6	Selasa,23/04/19	SR	KP	P	2	1	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	87	87	SP
7	Selasa,23/04/19	MN	KP	P	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	80	80	P
8	Selasa,23/04/19	AN	KP	P	5	1	5	4	5	2	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	1	81	81	SP
9	Selasa,23/04/19	MD	PA	P	2	1	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	88	88	SP
10	Selasa,23/04/19	IA	PA	P	2	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	89	89	SP
11	Selasa,23/04/19	MT	KP	P	2	2	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	2	80	80	P
12	Selasa,23/04/19	ML	PA	P	4	2	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	84	84	SP
13	Selasa,23/04/19	ES	PA	P	4	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	2	85	85	SP
14	Selasa,23/04/19	NB	PA	P	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	1	2	88	88	SP
15	Selasa,23/04/19	FK	PA	P	3	1	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	1	2	84	84	SP
16	Selasa,23/04/19	MM	PA	P	1	4	1	4	5	4	5	4	4	4	1	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	2	81	81	SP
17	Selasa,23/04/19	EU	PA	P	2	1	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	1	85	85	SP

18	Selasa,23/04/19	EK	PA	L	5	2	5	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	73	73	P
19	Selasa,23/04/19	MD	KP	P	2	1	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	88	88	SP
20	Rabu,24/04/19	SO	PA	P	1	4	1	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	1	2	87	87	SP	
21	Rabu,24/04/19	SH	PA	P	3	1	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	1	2	80	80	P
22	Rabu,24/04/19	EH	KP	P	3	1	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	5	84	84	SP
23	Rabu,24/04/19	FW	KP	P	1	1	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	86	86	SP
24	Rabu,24/04/19	HJ	PA	P	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	76	76	P
25	Rabu,24/04/19	AY	KP	P	2	1	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1	1	79	79	P
26	Rabu,24/04/19	PP	PA	P	5	1	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	2	86	86	SP
27	Rabu,24/04/19	AA	PA	L	4	1	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	5	83	83	SP
28	Rabu,24/04/19	YL	PA	L	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	1	2	88	88	SP	
29	Rabu,24/04/19	AU	PA	P	4	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	2	89	89	SP
30	Rabu,24/04/19	AR	PA	L	1	1	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	95	95	SP
31	Rabu,24/04/19	YJ	PA	L	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	5	86	86	SP
32	Rabu,24/04/19	ML	PA	L	4	1	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	3	88	88	SP
33	Rabu,24/04/19	GB	PA	P	3	1	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1	2	85	85	SP
34	Rabu,24/04/19	KN	PA	P	5	1	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	4	2	2	79	79	P
35	Rabu,24/04/19	SG	KP	L	4	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	2	84	84	SP	
36	Rabu,24/04/19	YM	PA	P	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	3	4	1	3	78	78	P
37	Rabu,24/04/19	NV	PA	L	5	6	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1	2	83	83	SP
38	Kamis,25/04/19	MB	PA	P	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	1	83	83	SP
39	Kamis,25/04/19	LZ	PA	P	4	1	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	1	2	86	86	SP	
40	Kamis,25/04/19	BG	PA	L	3	1	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	1	78	78	P
41	Kamis,25/04/19	KE	PA	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	92	92	SP
42	Kamis,25/04/19	MP	KP	P	3	1	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	88	88	SP

43	Kamis,25/04/19	MW	PA	P	1	4	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	1	86	86	SP
44	Kamis,25/04/19	KB	KP	P	1	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	1	83	83	SP
45	Kamis,25/04/19	KO	KP	L	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	2	89	89	SP	
46	Kamis,25/04/19	AB	PA	L	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	88	88	SP	
47	Kamis,25/04/19	KK	PA	L	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	2	89	89	SP	
48	Kamis,25/04/19	HI	PA	P	2	1	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	2	86	86	SP
49	Kamis,25/04/19	EN	PA	P	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	1	3	82	82	SP
50	Kamis,25/04/19	AE	PA	P	2	2	1	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	1	2	77	77	P
51	Kamis,25/04/19	AN	PA	P	2	1	1	5	5	5	5	2	3	3	5	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	77	77	P
52	Kamis,25/04/19	RD	PA	P	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	3	87	87	SP
53	Kamis,25/04/19	MM	PA	P	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	2	79	79	P
54	Kamis,25/04/19	PD	PA	P	3	1	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	2	85	85	SP
55	Kamis,25/04/19	LN	PA	P	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	1	1	84	84	SP
56	Jumat,26/04/19	AL	PA	L	5	6	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1	2	86	86	SP
57	Jumat,26/04/19	MM	PA	P	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1	81	81	SP
58	Jumat,26/04/19	SK	PA	P	5	1	4	5	4	4	5	3	3	3	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	1	1	72	72	P
59	Jumat,26/04/19	SP	PA	P	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	2	91	91	SP
60	Jumat,26/04/19	FS	PA	P	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	92	92	SP
61	Jumat,26/04/19	SG	PA	L	4	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	1	87	87	SP
62	Jumat,26/04/19	YB	PA	P	2	4	1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	88	88	SP
63	Jumat,26/04/19	MT	PA	P	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	1	1	87	87	SP
64	Jumat,26/04/19	AR	PA	L	5	6	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	88	88	SP
65	Jumat,26/04/19	YM	PA	P	5	1	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	89	89	SP
66	Jumat,26/04/19	YW	PA	P	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	1	87	87	SP
67	Jumat,26/04/19	FM	PA	L	5	6	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	89	89	SP

68	Jumat,26/04/19	AW	PA	L	5	6	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	1	2	86	86	SP			
69	Jumat,26/04/19	AP	PA	L	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	1	78	78	P			
70	Jumat,26/04/19	SC	PA	L	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	1	1	83	83	SP			
71	Jumat,26/04/19	MD	KP	P	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	2	90	90	SP				
72	Jumat,26/04/19	FW	PA	P	5	1	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	5	5	5	1	2	78	78	P			
73	Jumat,26/04/19	AN	PA	L	3	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	3	85	85	SP			
74	Sabtu,27/04/19	RU	PA	L	5	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	1	2	85	85	SP				
75	Sabtu,27/04/19	EN	KP	P	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	1	1	85	85	SP				
76	Sabtu,27/04/19	GW	PA	P	3	1	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	1	2	84	84	SP			
77	Sabtu,27/04/19	AD	PA	P	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	2	92	92	SP				
78	Sabtu,27/04/19	OS	PA	P	3	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	2	87	87	SP				
79	Sabtu,27/04/19	MA	PA	L	4	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	90	90	SP				
80	Sabtu,27/04/19	YN	PA	P	5	1	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	2	87	87	SP				
81	Sabtu,27/04/19	MR	KP	P	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	1	3	88	88	SP				
82	Sabtu,27/04/19	EB	PA	P	3	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	1	1	85	85	SP			
83	Sabtu,27/04/19	BT	PA	L	5	1	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	2	82	82	SP			
84	Sabtu,27/04/19	AB	KP	P	1	5	1	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	2	83	83	SP			
85	Sabtu,27/04/19	AO	PA	P	2	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	3	90	90	SP			
86	Sabtu,27/04/19	AM	KP	P	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	1	3	85	85	SP				
87	Sabtu,27/04/19	SM	PA	P	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	1	4	87	87	SP			
88	Sabtu,27/04/19	AL	PA	L	5	6	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	1	1	86	86	SP			
89	Sabtu,27/04/19	UL	PA	L	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	1	2	84	84	SP			
90	Sabtu,27/04/19	AT	PA	L	4	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	89	89	SP				
91	Sabtu,27/04/19	FP	PA	P	1	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	1	2	82	82	SP			
JUMLAH								412	391	390	434	409	402	409	434	397	401	400	440	426	413	407	447	385	399	133	193	7722					

Keterangan :

JK = Jenis Kelamin

L = Laki-laki

P = Perempuan

U = Usia

1 = 17-25 tahun

2 = 26-34 tahun

3 = 35-43 tahun

4 = 44-52 tahun

5 = 53-61 tahun

PKN = Pekerjaan

1 = Bekerja / Ibu rumah tangga

2 = Pegawai Negeri Sipil

3 = BUMN / Swasta

4 = Pelajar / Mahasiswa

5 = Tidak bekerja

6 = Pensiunan / Purnawirawan

TKP = Tingkat Kepuasan Pasien

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

KP = Kurang Puas

TP = Tidak Puas

JKN = Jumlah Kunjungan

1 = 2 kali

2 = 3 kali

3 = 4 kali

4 = 5 kali

5 = Lebih dari 5 kali

ST = Status

PA = Pasien

KP = Keluarga Pasien

Lampiran 5. Foto Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Responden sedang mengisi kuesioner



Gambar 2. Penjelasan kuesioner kepada responden



Gambar 3. Tampak luar apotek



Gambar 4. Tempat meracik obat dan penyerahan obat

NO	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1.	Kecapaian pelayanan obat					
2.	Kefektifan petugas apotek dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti	✓				
3.	Obat yang diresepkan tersedia dengan lengkap	✓				
4.	Penyerahan obat tidak menurut nomor antrian resep					✓
5.	Ketanggapan petugas apotek ketika pasien datang membawa resep				✓	
6.	Pasien mengerti informasi yang didapat tentang resep/obat yang ditebusnya			✓		
7.	Petugas apotek bersedia mendengarkan keluhan dari pasien			✓		
8.	Komunikasi yang tidak baik antara petugas farmasi dan pasien					✓
9.	Pengetahuan dan keterampilan petugas apotek dalam memberikan pelayanan			✓		
10.	Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca			✓		
11.	Obat yang di dapatkan terjangkau kualitasnya			✓		
12.	Obat yang diterima tidak sesuai dengan yang tertulis diresep					✓

13.	Keramahan petugas apotek dalam menyapa pasien		✓			
14.	Kesopanan petugas apotek dalam menanggapi pertanyaan pasien		✓			
15.	Kesabaran petugas apotek dalam menanggapi keluhan dari pasien		✓			
16.	Petugas apotek memberikan pelayanan dengan membedakan status sosial pasien					✓
17.	Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu		✓			
18.	Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas apotek		✓			
19.	Tersedia alat memanggil pasien (misalnya speaker)					✓
20.	Tidak tersedianya Brosur, Leaflet, Poster dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan				✓	
Saran :		Tanda Tangan Responden				
<p>... Penambahan petugas farmasi agar apotik selalu ada... ... yang melayani tanpa harus menunggu lama... ... Penjelasan mengenai dosis dan fungsi obat lebih... ... jelas dan perlahan-lahan agar kami lebih mengerti... ... Peralatan alat yg memanggil pasien dan petugas menyapa... ... diarah brosur / leaflet agar kami tidak lagi saat menunggu... ... anjian... ... Takut saja syukuran agar kami tidak canggung & malu... ... di sana.</p>		<p>(<i>[Signature]</i>)</p>				

Gambar 5. Pengisian kuesioner dan saran dari responden

Lampiran 6. Surat Penelitian

Nomor : PP.04.03 /11 /015 /2019
Hal : Izin Penelitian

8 April 2019

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur
di
Tempat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Karya Tulis Ilmiah bagi mahasiswa Program Studi Farmasi PoltekNIK Kesehatan Kemenkes Kupang, maka bersama ini kami mohon agar diberikan izin melaksanakan penelitian kepada :

Nama : Margareta Novia Timorensis Beka
NIM : PO.530333216124
Judul Karya Tulis Ilmiah : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagakeo Bulan Mei 2019
Tempat Penelitian : Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagakeo

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Direktur
Wadir I,

Irfan / SKM., M.Kes
NIP : 1971040319981003

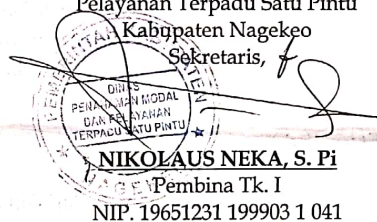
MENGIZINKAN

KEPADA :
Nama : Margaretha Novia Timorensis Beka
Jurusan : Farmasi
NIM : PO. 530333216124
UNTUK : " Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di
Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo Bulan April 2019 "

Tempat Penelitian : Puskesmas Mauponggo
Lama Penelitian : 1 (Satu) minggu sejak tanggal dikeluarkan.
Peneliti berkewajiban menghormati, mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat dan melaporkan hasil penelitian kepada Bupati Nagekeo cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nagekeo.

Dikeluarkan di Mbay
pada tanggal 25 April 2019

a.n Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Nagekeo
Sekretaris,



NIKOLAUS NEKA, S. Pi
Pembina Tk. I
NIP. 19651231 199903 1 041

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi NTT di Kupang;
2. Kepala Kesbangpolinmas Kabupaten Nagekeo di Mbay;
3. Kepala Puskesmas Mauponggo di Mauponggo;
4. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang di Kupang.



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMTSP)**

Jalan Basuki Rahmat No. 1 Kota Kupang – Telp / Fax. (0380) 833213, 821827
Email : dpmptsp.nttprov@gmail.com; Website: www.dpmptsp.nttprov.go.id

SURAT IZIN PENELITIAN

NOMOR : 070/1329/DPMTSP/20 19

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. Marsianus Jawa, M.Si
Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Nusa Tenggara Timur

Dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : Margaretha Novia Timorensis Beka
NIM : PO. 530333216124
Jurusan/Prodi : Farmasi
Instansi/Lembaga : Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang

Untuk melaksanakan penelitian, dengan rincian sebagai berikut :

Judul Penelitian : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS MAUPONGGO
KABUPATEN NAGEKEO BULAN APRIL 2019
Lokasi Penelitian : Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo

Waktu Pelaksanaan

- a. Mulai : 23 April 2019
- b. Berakhir : 30 April 2019

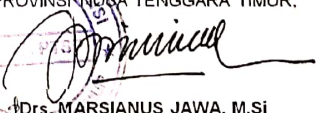
Dengan ketentuan yang harus ditaati, sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan kegiatan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kedatangannya kepada Bupati/Walikota Cq. Kepala Kesbangpol/DPMTSP setempat yang akan dijadikan obyek penelitian;
2. Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah/lokus penelitian;
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian sebagaimana dimaksud diatas;
4. Peneliti wajib melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT;
5. Surat Izin Penelitian dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian Izin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 16 April 2019

a.n. GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR.


Drs. MARSIANUS JAWA, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19650808 199503 1 003

Tembusan :

1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
3. Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
4. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi NTT di Kupang;
5. Pimpinan Instansi/Lembaga yang bersangkutan.



**PEMERINTAH KABUPATEN NAGEKEO
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS MAUPONGGO**
Jln. Gako – Maumbawa, Nomor Hp: 081237966296



Kode Pos: 86463

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR: 032.6/Ksr/1123/04/MPG/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Michael Eo, SST
NIP : 19701002 199501 1 001
Jabatan : Kepala UPTD Puskesmas Mauponggo
Unit Kerja : UPTD Puskesmas Mauponggo
Instansi : Dinas Kesehatan Kabupaten Nagekeo

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Margaretha Novia Timorensis Beka
NIM : PO. 530333216124
Jurusan : Farmasi

Yang bersangkutan telah melaksanakan Penelitian di UPTD Puskesmas Mauponggo, Kecamatan Mauponggo, Dinas Kesehatan Kabupaten Nagekeo, Propinsi Nusa Tenggara Timur terhitung mulai Tanggal 22 April 2019 sampai dengan 27 April 2019 dengan judul: **"Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Mauponggo Kecamatan Mauponggo Kabupaten Nagekeo Bulan April 2019.**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Kepala UPTD Puskesmas Mauponggo



Tembusan disampaikan dengan hormat kepada:

1. Kepala Kesbangpolinmas Kabupaten Nagekeo di Mbay;
2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Nagekeo di Mbay;
3. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang di Kupang;
4. Arsip.