

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI PUSKESMAS BAUN  
KABUPATEN KUPANG  
TAHUN 2018**

**KARYA TULIS ILMIAH**



Oleh:

**Juliana Bessie  
PO. 5303332171392**

*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  
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI PUSKESMAS BAUN  
KABUPATEN KUPANG  
TAHUN 2018

Oleh:

**Juliana Bessie**  
PO. 5303332171392

Telah disetujui untuk diseminarkan

Kupang, Juli 2018

Pembimbing



(Dra. Elisma, Apt, M.Si.)  
NIP 19650722 199502 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI PUSKESMAS BAUN  
KABUPATEN KUPANG  
TAHUN 2018

Oleh:


**Juliana Bessie**  
**PO.5303332171392**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal 27 Juli 2018  
Susunan Tim Penguji

1. **Maria I.M Indrawati, S.Pd, M.Sc.**

  
-----

2. **Dra.Elisma, Apt, M.Si.**

  
-----

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

Kupang, Juli 2018  
Ketua Program Studi Farmasi  
Poltekkes Kemenkes Kupang



**Maria Hilaria, S.Si, S.Farm, Apt, M.Si.**  
**NIP. 19750620 199402 2 001**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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 2018



Juliana Bessie

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Tritunggal Maha Kudus, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis mampu menyusun dan menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Tahun 2018" dengan baik. Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh semua mahasiswa Diploma III (DIII) untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, banyak masukan-masukan berupa arahan, bimbingan, pemikiran serta motivasi dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung yang diperoleh penulis dari berbagai pihak, untuk itu ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya patut disampaikan, khususnya kepada :

1. Ibu Ragu Harming Kristina, SKM, M.Kes selaku Direktur Poltekes Kemenkes Kupang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi Farmasi.
2. Ibu Maria Hilaria, S.Si, S.Farm, Apt, M.Si selaku Ketua Program Studi Framasi Kupang yang telah memberi kesempatan dan meluangkan pikiran kepada penulis dalam proses penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Ibu Dra. Elisma, Apt., M.Si selaku pembimbing dan penguji II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing penulis dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

4. Ibu Maria I.M Indrawati, S.Pd, M.Sc, selaku Penguji I yang telah meluangkan waktu untuk menguji penulis dan memberi masukan dalam penulisan karya Tulis Ilmiah.
5. Bapak Melton Pairikas, S.ST selaku Kepala Puskesmas Baundan seluruh staf Puskesmas Baun yang telah membantu penulis selama penelitian.
6. Bapak, Mama, Suami, anak-anak dan adik-adik tercinta yang selalu mendukung, membantu dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini
7. Teman-teman seperjuangan "RPL Angkatan I" yang telah membantu dan memberi semangat bagi penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
8. Semua pihak yang turut membantu selama penelitian berlangsung hingga penyelesaian penulisan Karya Tulis Ilmiah ini tepat pada waktunya.

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 kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Kupang, Juli 2018

Penulis

## INTISARI

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 kesehatan yang dilakukan harus mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pasien yang dilayani. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan obat. Variabel-variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah variabel kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan penampilan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang tahun 2018. Jenis penelitian adalah deskriptif, dengan menggunakan lembar kuesioner sebagai instrumen penelitian, kemudian dihitung persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien dan diklasifikasikan. Berdasarkan analisis data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 86 responden maka diperoleh kesimpulan, tingkat kepuasan pasien terhadap variabel kehandalan 84%, variabel ketanggapan 84%, variabel keyakinan 83%, variabel empati 83% dan variabel penampilan 79%, sehingga rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang tahun 2018 secara keseluruhan sebesar 83% dengan klasifikasi kepuasan yaitu sangat puas.

**Kata kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Puskesmas Baun**

## 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 .....	3
C. Tujuan .....	3
1. Tujuan umum.....	3
2. Tujuan khusus.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Bagi instansi .....	4
2. Bagi institusi .....	4
3. Bagi peneliti.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
A. Puskesmas.....	5
B. Gambaran Umum Puskesmas Baun .....	9
C. Pelayanan Kefarmasian .....	11
D. Kepuasan Pasien .....	11
E. Pelayanan Rawat Jalan .....	13
BAB III METODE PENELITIAN .....	15
A. Jenis Penelitian .....	15
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
C. Populasi .....	15
D. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	15
E. Variabel Penelitian .....	16
F. Definisi Operasional .....	16
G. Instrumen Penelitian .....	18
H. Prosedur Penelitian .....	18
I. Cara Pengolahan dan Analisis Hasil.....	18



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
A. Karakteristik Pasien.....	20
B. Tingkat Kepuasan Pasien.....	24
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	31
A. Simpulan.....	31
B. Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA.....	32
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Range Skala Tingkat Kepuasan Responden.....	19
Tabel 2. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018.....	20
Tabel 3. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Umur Pasien di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018.....	21
Tabel 4. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Pendidikan Pasien di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018.....	22
Tabel 5. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Pekerjaan Pasien di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018.....	23
Tabel 6. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jumlah Waktu Kunjungan Pasien di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni- Juli 2018.....	24
Tabel 7. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Keandalan di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018.....	25
Tabel 8. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Ketanggapan di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018.....	26
Tabel 9. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Keyakinan di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018.....	27
Tabel 10. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Empati di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018.....	28
Tabel 11. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Penampilan di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018.....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Bagan Struktur Organisasi Puskesmas Baun .....	33
Lampiran 2. Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	34
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	35
Lampiran 4. Kuesioner Kepuasan Pasien .....	36
Lampiran 5. Tabel Data Tingkat Kepuasan Pasien .....	39
Lampiran 6. Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien .....	42
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian .....	43
Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian.....	45
Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	46

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata, bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia melalui upaya kesehatan (Undang-Undang Republik Indonesia No. 36, 2009).

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30, 2014).

Pelayanan kesehatan yang dilakukan harus mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien atau masyarakat yang dilayani. Kepuasan pasien atau pelanggan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Pelayanan yang baik disuatu puskesmas dapat memberikan kepuasan kepada pasien, apabila hasil yang dirasakan pelanggan atau pasien sama atau melebihi harapan maka akan timbul perasaan puas. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tentu pasien akan merasa nyaman, senang dan pasien akan merasa lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan (Pohan, 2007). Menurut Parasuraman, dkk (dalam Supranto, 2011), variabel - variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas adalah variabel kehandalan, variabel ketanggapan, variabel keyakinan, variabel empati dan variabel penampilan dari pelayanan kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan obat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien dengan filosofi pelayanan kefarmasian (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30, 2014).

Puskesmas Baun merupakan salah satu puskesmas perawatan di Kabupaten Kupang yang juga melaksanakan pelayanan kefarmasian. Puskesmas Baun melayani pasien rawat jalan dan pasien rawat inap. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan lebih banyak dibandingkan jumlah kunjungan pasien rawat inap. Data kunjungan rawat jalan Puskesmas Baun setiap tahun mengalami peningkatan yaitu

tahun 2016 rata-rata sebanyak 615 kunjungan per bulan, tahun 2017 rata-rata 625 kunjungan per bulan dan sampai triwulan satu tahun 2018 rata-rata 630 kunjungan per bulan, sedangkan tenaga kefarmasian yang ada pada Puskesmas Baun hanya berjumlah 2 orang, sehingga akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baun (Profil Puskesmas Baun, 2017).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang tahun 2018.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah berapa besar tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang tahun 2018?

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan umum**

Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang tahun 2018.

### **2. Tujuan khusus**

Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap variabel kehandalan, variabel ketanggapan, variabel keyakinan, variabel empati dan variabel penampilan dari pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang tahun 2018.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi instansi**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang dimasa mendatang dengan lebih baik.

### **2. Bagi institusi**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi dan data evaluasi yang berguna bagi institusi pendidikan.

### **3. Bagi peneliti**

Peneliti mampu menerapkan secara langsung ilmu yang diperoleh selama pendidikan dan melaksanakan penelitian secara langsung mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Puskesmas**

##### **1. Pengertian puskesmas**

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya 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. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75, 2014).

Upaya Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Upaya Kesehatan Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75, 2014).



## **2. Tugas dan fungsi puskesmas**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, tugas dan fungsi puskesmas adalah :

### **a. Tugas**

Melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

### **b. Fungsi :**

- 1) Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Dalam menyelenggarakan fungsinya, puskesmas berwenang untuk:

- a) Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- b) Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain.
- c) Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
- d) Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia puskesmas.

- e) Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan pelayanan kesehatan.
  - f) Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.
- 2) Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Kegiatan penyelenggaraannya, meliputi :

- a) Menyenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu.
- b) Menyenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif.
- c) Menyenggarakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
- d) Menyenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung.
- e) Menyenggarakan pelayanan kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi.
- f) Melaksanakan rekam medis.
- g) Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses pelayanan kesehatan.
- h) Melaksanakan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan.

- i) Mengoordinasikan dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya.
  - j) Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan sistem rujukan.
- 3) Sebagai wahana pendidikan tenaga kesehatan.

### **3. Upaya kesehatan**

Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, yang dilaksanakan secara terintegrasi dan berkesinambungan. Upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dilaksanakan dalam bentuk:

- a. Rawat jalan
- b. Pelayanan gawat darurat
- c. Pelayanan satu hari (*one day care*)
- d. *Home care*
- e. Rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan.

Untuk melaksanakan upaya kesehatan, puskesmas harus menyelenggarakan:

- 1) Manajemen puskesmas
- 2) Pelayanan kefarmasian
- 3) Pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat
- 4) Pelayanan laboratorium (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75, 2014).

## **B. Gambaran Umum Puskesmas Baun**

### **1. Sejarah Puskesmas Baun**

Puskesmas Baun merupakan salah satu puskesmas di Kabupaten Kupang yang berdiri tahun 1992, terletak Jl. HR. Koroh Kelurahan Teunbaun Kecamatan Amarasi Barat Kabupaten Kupang (Profil Puskesmas Baun, 2017).

### **2. Wilayah kerja Puskesmas Baun**

Wilayah kerja Puskesmas Baun mencakup 1 Kelurahan dan 7 Desa dalam wilayah Kecamatan Amarasi Barat dengan luas wilayah kerja sebesar 205,12 km<sup>2</sup>. Desa yang termasuk dalam wilayah kerja Puskesmas Baun adalah Desa Tunbaun, Desa Toobaun, Desa Soba, Desa Niukbaun, Desa Nekbaun, Desa Merbaun, Desa Erbaun dan Kelurahan Teunbaun (Profil Puskesmas Baun, 2017).

### **3. Visi dan misi Puskesmas Baun**

#### **a. Visi**

Mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan bertanggung jawab untuk masyarakat Amarasi Barat sejahtera.

#### **b. Misi**

- 1) Meningkatkan pencapaian program upaya kesehatan wajib dan pengembangan.
- 2) Meningkatkan pemberdayaan dan peran serta masyarakat dalam upaya hidup sehat melalui promotif dan preventif.
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap dan rawat jalan.

- 4) Meningkatkan tertib administrasi dan dokumentasi melalui informasi teknologi.
- 5) Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia.
- 6) Meningkatkan kerjasama lintas sector.
- 7) Melaksanakan pengelolaan anggaran yang efisien, efektif dan bertanggungjawab

#### **4. Struktur organisasi puskesmas (Lampiran 1)**

Puskesmas Baun memiliki struktur organisasi yang berfungsi untuk koordinasi antara setiap bagian dan juga setiap individu mempunyai tanggung jawab atas pekerjaan yang telah diberikan (Profil Puskesmas Baun, 2017).

#### **5. Personalia**

Berdasarkan profil Puskesmas Baun tahun 2017, jumlah pegawai pada puskesmas Baun berjumlah 40 orang, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Dokter umum : 2 orang
- b. Apoteker : 1 orang
- c. Perawat : 8 orang
- d. Perawat gigi : 2 orang
- e. Bidan : 9 orang
- f. Asisten apoteker : 1 orang
- g. Analis : 1 orang
- h. Sanitarian : 1 orang
- i. Gizi : 1 orang

- j. Tata usaha : 1 orang
- k. Administrasi : 1 orang
- l. *Cleaning Service* : 1 Orang
- m. Tenaga Sukarela : 11 Orang

### **C. Pelayanan Kefarmasian**

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

Pelayanan kefarmasian secara terbatas meliputi:

1. Pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai.
2. Pelayanan resep berupa peracikan obat, penyerahan obat, dan pemberian informasi obat.

Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian secara terbatas berada di bawah pembinaan dan pengawasan Apoteker yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.30, 2014).

### **D. Kepuasan Pasien**

#### **1. Pengertian**

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila

harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kotler, 2004).

Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan setelah pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Tjiptono, 2004).

## **2. Tingkat kepuasan pasien.**

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini tentu akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama (Supriyanto, 2010).

### **3. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien**

Menurut Parasuraman, dkk (Supranto, 2011), faktor-faktor yang menentukan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa berfokus pada lima dimensi jasa yaitu :

- a. Daya tanggap yaitu : kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik, meliputi pemenuhan kebutuhan, keluhan dan memberikan informasi.
- b. Keandalan yaitu : kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, meliputi : cepat dan tepat serta memuaskan dalam memberikan pelayanan.
- c. Empati yaitu : rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi, peduli, perhatian terhadap pasien.
- d. Jaminan yaitu : pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan.
- e. Penampilan yaitu: kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, meliputi fasilitas fisik seperti gedung,perlengkapan yang dipergunakan serta penampilan pegawai, meliputi rapi, bersih dan nyaman.

#### **E. Pelayanan Rawat Jalan**

Pelayanan rawat jalan (*ambulatory services*) adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran atau pelayanan kedokteran yang disediakan untuk



pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Jenis pelayanan rawat jalan secara umum dibedakan atas empat macam yaitu :

1. Pelayanan gawat darurat (*emergency service*) yakni untuk menangani pasien yang membutuhkan pertolongan segera dan mendadak.
2. Pelayanan rawat jalan paripurna (*comprehensive hospital outpatient services*) yakni yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien.
3. Pelayanan rujukan (*referral service*) yakni yang hanya melayani pasien-pasien yang dirujuk oleh sarana kesehatan lain, biasanya untuk diagnosis atau terapi sedangkan perawatan selanjutnya tetap ditangani oleh sarana kesehatan yang merujuk.
4. Pelayanan bedah jalan (*ambulatory surgery services*) yakni yang memberikan pelayanan bedah yang dipulangkan pada hari yang sama.

Salah satu syarat pelayanan rawat jalan yang baik adalah pelayanan yang bermutu, oleh karena itu untuk dapat menjamin mutu pelayanan rawat jalan tersebut, maka program menjaga mutu pelayanan rawat jalan perlu dilakukan (Azrul, 1996).

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif.

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Baun Kecamatan Amarasi Barat Kabupaten Kupang dan waktu penelitian ini dilaksanakan pada Juni 2018 sampai Juli 2018.

### **C. Populasi**

Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Baun dan mendapatkan pelayanan dari unit farmasi.

### **D. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.**

#### 1. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan dari unit farmasi, dengan kriteria dapat membaca dan menulis, berkomunikasi dengan baik, minimal berusia 17 tahun dan pernah berkunjung ke Puskesmas Baun minimal 2 kali.

#### 2. Teknik pengambilan sampel

Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive sampling*. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin ( Noor. J, 2011 ), sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N= Jumlah elemen/anggota populasi

d= Error level (tingkat kesalahan : 0,1)

Berdasarkan data pada latar belakang, jumlah kunjungan rawat jalan pada triwulan satu tahun 2018 rata-rata 630 pasien per bulan dan perhari rata-rata 24 pasien. Jadi jumlah populasi untuk tanggal Juni-Juli 2018 sebanyak 24 hari kerja = 630 pasien

Dari data tersebut dapat diperoleh besar sampel :

$$n = \frac{630}{630(0,1)^2 + 1}$$

$$n = 86 \text{ pasien}$$

#### **E. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baun, dengan menggunakan indikator tingkat ketanggapan, tingkat kehandalan, tingkat empati, tingkat keyakinan dan tingkat penampilan.

#### **F. Defenisi Operasional**

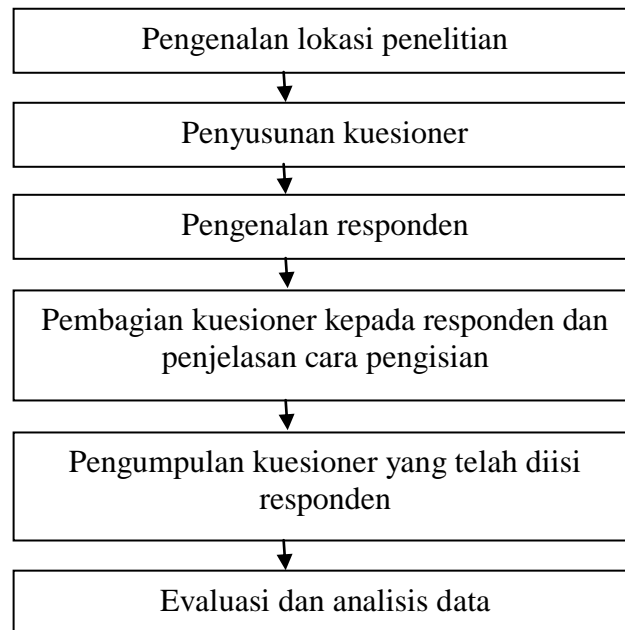
1. Pasien rawat jalan adalah pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan kefarmasian, baik penderita maupun keluarga penderita, minimal berusia 17 tahun dan maksimal 65 tahun serta pernah berobat di Puskesmas Baun minimal 2 kali.

2. Puskesmas Baun adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kefarmasian oleh apotek rawat jalan Puskesmas Baun.
3. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan resep dan pemberian informasi obat yang diberikan oleh petugas apotek rawat jalan kepada pasien atau keluarga pasien.
4. Tingkat kepuasan pasien adalah ungkapan perasaan puas atau tidak puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian.
5. Tingkat kehandalan adalah hasil penilaian pasien terhadap tingkat kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan kefarmasian.
6. Tingkat ketanggapan adalah hasil penilaian pasien terhadap daya tanggap petugas dalam menanggapi kebutuhan pasien dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pasien.
7. Tingkat empati yaitu : hasil penilaian pasien terhadap rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pasien dan memahami kebutuhan pasien.
8. Tingkat jaminan yaitu : hasil penilaian pasien terhadap pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kefarmasian.
9. Tingkat penampilan yaitu : hasil penilaian pasien terhadap kerapian, kebersihan dan kenyamanan seluruh fasilitas puskesmas dan staf farmasi.

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah berupa lembar angket atau kuesioner.

## H. Prosedur Penelitian



**Gambar 1. Bagan Prosedur Penelitian**

## I. Cara Pengolahan dan Analisis Hasil

### 1. Pengumpulan data

Data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh Responden.

Data sekunder diperoleh dari data Puskesmas Baun tentang kunjungan pasien rawat jalan (status pasien).

### 2. Analisis data

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

Kegiatan analisis data meliputi :

- a. *Scoring*, yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif.

Dalam penelitian ini urutan pemberian skor berdasarkan tingkatan jawaban yang diterima dari responden yaitu :

- 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. *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 (responsiveness, reliability, empathy, assurance dan tangible) 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 1. 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 %

(Sugiyono, 2010)

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Karakteristik Pasien**

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

#### **1. Berdasarkan jenis kelamin**

Gambaran kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni- Juli 2018**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Laki-laki	34	40
Perempuan	52	60
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

(Sumber : data primer, 2018)

Berdasarkan data pada tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa, dari 86 responden yang diambil sebagai sampel saat berkunjung ke Puskesmas Baun Kabupaten Kupang pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian adalah jumlah responden laki-laki sebesar 40% lebih sedikit dibandingkan jumlah responden perempuan

sebesar 60%. Jumlah responden perempuan lebih besar disebabkan karena, yang lebih banyak berkunjung atau berobat ke puskesmas adalah pasien dengan jenis kelamin perempuan sehingga lebih banyak memperoleh pelayanan kefarmasian di puskesmas, keadaan ini juga sesuai dengan data profil puskesmas tahun 2017 tentang jumlah kunjungan rawat jalan yang sebagian besar adalah pasien perempuan.

## 2. Berdasarkan umur

Gambaran kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang berdasarkan karakteristik umur responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Umur Pasien di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni - Juli 2018**

<b>Umur Pasien</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
17-25 tahun	8	9
26-35 tahun	33	39
36-45 tahun	14	16
45-55 tahun	11	13
56-65 tahun	20	23
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

(Sumber : data primer, 2018)

Berdasarkan data pada tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa, dari 86 responden berdasarkan umur, yang paling tinggi adalah pasien dengan umur 26-35 tahun dengan persentase 39 %, hal ini disebabkan karena umur 26-35 tahun merupakan usia produktif. Pasien usia produktif lebih banyak karena sebagian besar yang datang berkunjung adalah ibu hamil dan akseptor KB yang setiap bulan harus ke puskesmas, dan yang paling rendah adalah pasien dengan umur 17-25 tahun, hal ini juga sama dengan



data kunjungan rawat jalan pada profil puskesmas tahun 2017 yang menunjukkan bahwa kunjungan paling tinggi adalah pasien dengan usia 26-45 tahun dan yang paling rendah adalah pasien dengan umur 17-25 tahun, hal ini disebabkan karena usia ini merupakan usia sekolah, dimana pada usia ini mereka harus keluar untuk melanjutkan pendidikan.

### 3. Berdasarkan pendidikan

Gambaran kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang berdasarkan karakteristik pendidikan responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Pendidikan Pasien di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018**

Jenis Pendidikan	Jumlah	%
SD	42	48
SMP	16	19
SLTA	20	23
D III	3	4
D IV/S1	5	6
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

(Sumber : data primer, 2018)

Berdasarkan data pada tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa, jumlah responden yang paling tinggi adalah pasien dengan jenis pendidikan SD (48%), kondisi ini sesuai dengan data pada Baun Dalam Angka tahun 2017 yang menunjukkan bahwa, mayoritas penduduk kecamatan Amarasi Barat jenis pendidikannya adalah Sekolah Dasar, diikuti pasien dengan jenis pendidikan SMA (23%), SMP (19%), D IV/S1 (6%), dan pendidikan D III (4%).

#### 4. Berdasarkan pekerjaan

Gambaran kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang berdasarkan jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Pekerjaan Pasien di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018**

Jenis Pekerjaan	Jumlah	%
Petani	60	69
PNS	7	8
Wiraswasta	10	12
Lain-lain	9	11
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

(Sumber : data primer, 2018)

Berdasarkan data pada tabel 5 diatas dapat diketahui, persentase yang paling tinggi adalah pasien dengan pekerjaan petani (69%) diikuti wiraswasta (12%),pasien dengan pekerjaan lain-lain seperti Pendeta, Mahasiswa,Tenaga Honoror (11%), dan PNS (8%).Pekerjaan responden paling banyak adalah petani, hal ini sesuai kenyataan di Kecamatan Amarasi Barat, dimana mayoritas pekerjaan penduduknya adalah petani.

#### 5. Berdasarkan jumlah waktu kunjungan

Gambaran kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang berdasarkan jumlah waktu kunjungan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 6. Distribusi Pasien Rawat Jalan berdasarkan Jumlah Waktu Kunjungan Pasien di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018**

Jumlah Waktu Kunjungan	Jumlah pasien	%
2 kali	20	23
3 kali	22	26
4 kali	9	11
5 kali	35	40
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

(Sumber : data primer, 2018)

Berdasarkan data pada tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa, jumlah waktu kunjungan paling tinggi adalah pasien dengan jumlah waktu kunjungan 5 kali sebanyak 40%, diikuti pasien dengan jumlah kunjungan 3 kali sebanyak 26%, pasien dengan jumlah kunjungan 2 kali sebanyak 23%, dan pasien dengan jumlah kunjungan 4 kali sebanyak 11%.

Ini sesuai dengan kenyataan bahwa pasien yang berobat ke puskesmas sudah berulang-ulang.

## **B. Tingkat Kepuasan Pasien**

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

### **1. Kehandalan**

Merupakan kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien rawat jalan pada saat berkunjung ke Puskesmas Baun Kabupaten Kupang. Variabel ini merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien rawat jalan terhadap

elayanan kefarmasian di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang. Berdasarkan data yang diperoleh dari variabel ini, rata-rata tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 7. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Keandalan di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018**

<b>Indikator</b>	<b>Skor Perolehan</b>	<b>Skor Maksimum</b>	<b>%</b>	<b>Klasifikasi</b>
Pelayanan apotek buka 6 hari dalam seminggu	354	430	82	Sangat puas
Waktu tunggu pelayanan resep relatif tidak lama	368	430	85	Sangat puas
Obat yang diresepkan selalu tersedia di apotek Puskesmas Baun	362	430	84	Sangat puas
Penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian resep	364	430	84	Sangat puas
<b>Rata-rata</b>			<b>84</b>	<b>Sangat puas</b>

(Sumber : data primer, 2018)

Berdasarkan data pada tabel 7 diatas, dapat diketahui bahwa persentase terendah adalah 82% pada indikator pelayanan apotek buka 6 hari dalam seminggu dan persentase yang tertinggi 85 % pada indikator waktu tunggu pelayanan resep relatif tidak lama, hal ini disebabkan karena resep yang diterima langsung dilayani, maka kualitas pelayanan ini harus dipertahankan.

## **2. Ketanggapan**

Merupakan kemampuan petugas farmasi untuk tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang obat yang diresepkan. Rata-rata tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 8. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Ketanggapan di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni-Juli 2018**

<b>Indikator</b>	<b>Skor Perolehan</b>	<b>Skor Maksimum</b>	<b>%</b>	<b>Klasifikasi</b>
Petugas apotek segera menyiapkan obat ketika menerima resep	367	430	85	Sangat puas
Petugas apotek bersedia membantu keluhan dari pasien	363	430	84	Sangat puas
Petugas apotek menyerahkan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat	362	430	84	Sangat puas
Petugas selalu berada di apotek pada jam kerja	357	430	83	Sangat puas
<b>Rata-rata</b>			<b>84</b>	<b>Sangat puas</b>

(Sumber : data primer, 2018)

Data pada tabel 8 diatas menunjukkan bahwa, persentase terendah adalah 83% pada indikator petugas selalu berada di apotek pada jam kerja, hal ini disebabkan karena ada jam tertentu petugas tidak berada di apotek karena ada kegiatan lain, sehingga pasien harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian, dan persentase yang tertinggi 85% pada indikator petugas apotek segera menyiapkan obat ketika menerima resep.

### **3. Keyakinan**

Merupakan pengetahuan, ketelitian, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien sehingga pasien dapat menerima pelayanan yang maksimal sesuai harapannya.

Rata-rata tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 9. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Keyakinan di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni - Juli 2018**

<b>Indikator</b>	<b>Skor Perolehan</b>	<b>Skor Maksimum</b>	<b>%</b>	<b>Klasifikasi</b>
Pelayanan dilakukan oleh tenaga farmasi	359	430	83	Sangat puas
Petugas apotek kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	362	430	84	Sangat puas
Petugas apotek menyiapkan obat sesuai dengan resep dokter	354	430	82	Sangat puas
Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	364	430	84	Sangat puas
<b>Jumlah</b>			<b>83</b>	<b>Sangat puas</b>

(Sumber : data primer, 2018)

Data pada tabel 9 diatas menunjukkan bahwa, tingkat kepuasan pasien dengan persentase tertinggi adalah 84% pada indikator obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik, hal ini membuktikan bahwa petugas selalu memeriksa fisik obat sebelum diserahkan, sehingga obat yang diberikan kepada pasien selalu dalam kondisi baik (tidak kadaluwarsa, kondisi kemasan tidak rusak, tidak bocor).

Secara umum tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel keyakinan sebesar 83% dengan klasifikasi kepuasan yaitu sangat puas sehingga kondisi ini perlu dipertahankan.

#### 4. Empati

Merupakan kepedulian petugas farmasi untuk memberikan perhatian secara khusus atau secara individual kepada pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial dan memahami kebutuhan pasien, serta kemudahan untuk dihubungi jika dibutuhkan oleh pasien. Rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel empati dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 10. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Empati di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni - Juli 2018**

<b>Indikator</b>	<b>Skor Perolehan</b>	<b>Skor Maksimum</b>	<b>%</b>	<b>Klasifikasi</b>
Petugas apotek memberi pelayanan dengan sopan dan ramah	374	430	86	Sangat puas
Petugas apotek mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	355	430	82	Sangat puas
Petugas apotek memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik	359	430	83	Sangat puas
Petugas apotek memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien	350	430	81	Sangat puas
<b>Rata-rata</b>			<b>83</b>	<b>Sangat puas</b>

(Sumber : data primer, 2018)

Data pada tabel 10 diatas menunjukkan bahwa, persentase tertinggi adalah 86% pada indikator petugas apotek memberi pelayanan dengan sopan dan ramah, hal ini membuktikan bahwa petugas farmasi selalu memberi pelayanan dengan sopan dan ramah kepada pasien, sehingga pasien merasa

sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, namun saran dari beberapa responden untuk tingkatkan lagi pelayanan pada indikator ini dan pelayanan harus dilakukan dengan senyum, sedangkan persentase terendah adalah 81% pada indikator petugas apotek membrikan pelayanan tanpa membedakan pasien, hal ini disebabkan karena pasien merasa kurang mendapat perhatian dari petugas farmasi saat pelayanan obat. Namun secara umum pada variabel ini pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, rata-rata tingkat kepuasan sebesar 83% sehingga perlu dipertahankan.

## 5. Penampilan

Merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan yang dipergunakan serta penampilan pegawai, meliputi rapi, bersih dan nyaman. Rata-rata tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator penampilan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 11. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Penampilan di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Periode Juni - Juli 2018**

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Memiliki ruang tunggu yang baik	349	430	81	Sangat puas
Ruang tunggu pelayanan memiliki kursi tunggu yang nyaman	343	430	80	Sangat puas
Penampilan petugas di apotek dengan seragam	319	430	74	Puas
Jarak antara ruang dokter dengan apotek dekat	360	430	83	Sangat puas
<b>Rata-rata</b>			<b>79</b>	<b>Puas</b>

(Sumber : data primer, 2018)



Berdasarkan data pada tabel 11 diatas dapat dilihat bahwa, untuk tingkat kepuasan pasien dengan indikator penampilan, persentase tertinggi sebesar 83% pada indikator jarak antara ruang dokter dengan apotek dekat, hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan jarak antara ruang dokter dengan apotek yang sangat dekat ( $\pm 6$  meter) karena berada dalam satu gedung, sedangkan persentase terendah sebesar 74% pada indikator penampilan petugas apotek dengan seragam hal ini menunjukkan bahwa pasien tidak simpati dengan petugas yang tidak menggunakan seragam, tetapi pada umumnya pada variabel ini pasien sangat puas dengan rata-rata tingkat kepuasan 83%.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang periode Juni-Juli 2018, dapat disimpulkan sangat puas dengan indikator :

1. Tingkat kehandalan dengan presentasi 84 %
2. Tingkat ketanggapan dengan presentasi 84 %
3. Tingkat keyakinan dengan presentasi 83 %
4. Tingkat Empati dengan presentasi 83 %
5. Tingkat penampilan dengan presentasi 79 %

Rata-rata secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang tahun 2018 adalah 83 % dengan klasifikasi sangat puas.

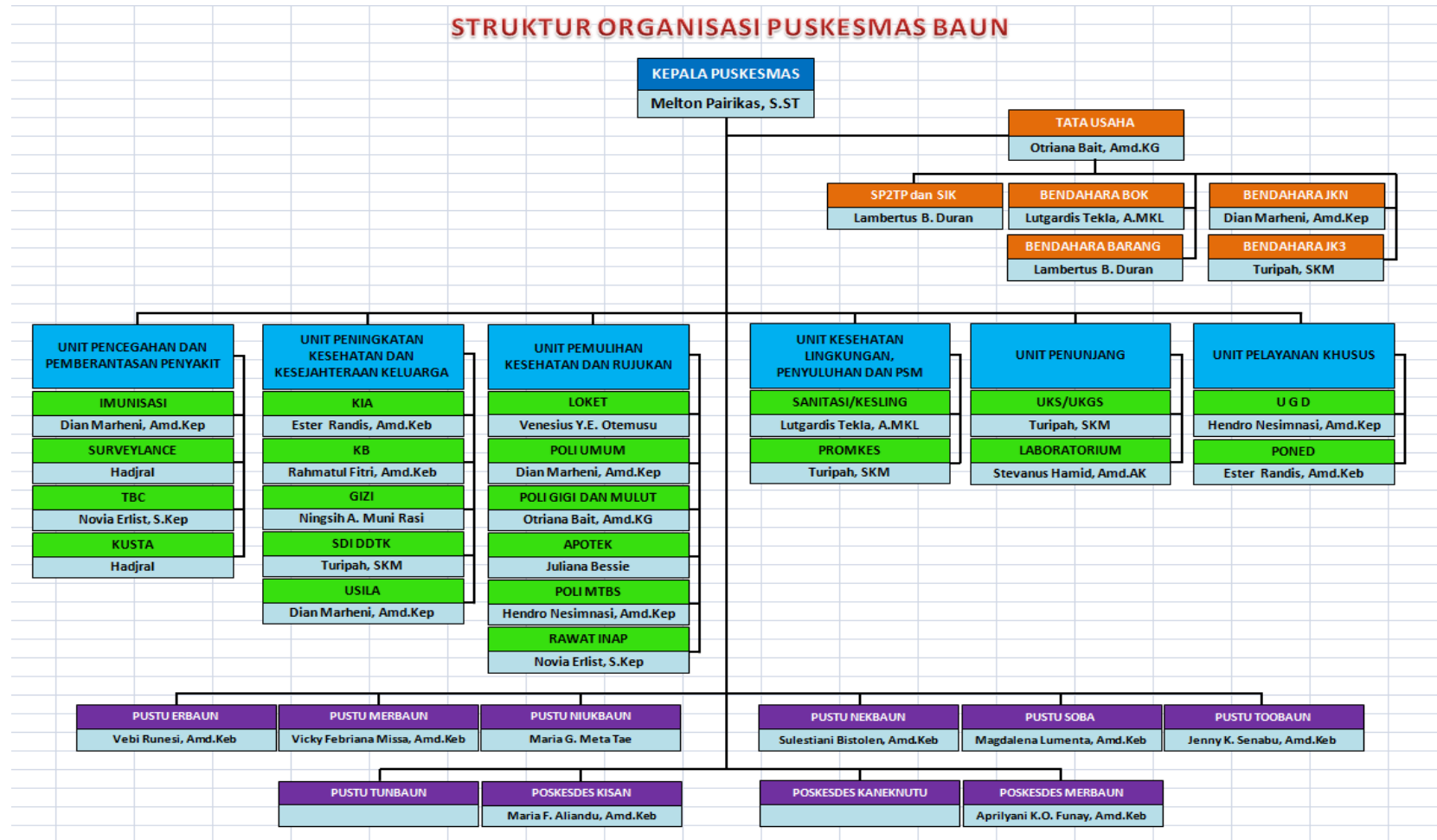
#### **B. Saran**

1. Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan tingkatkan kualitas pelayanan yang masih kurang sehingga pasien dapat memperoleh pelayanan yang maksimal sesuai harapannya.
2. Menyarankan kepada manajemen puskesmas untuk pengadaan bahan bacaan, brosur, leaflet pada ruang tunggu sehingga dapat digunakan oleh pasien untuk informasi kesehatan

## DAFTAR PUSTAKA

- Azrul, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi III. Binarupa aksara. Jakarta.
- Kotler, P. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi milenium 1. Jakarta.
- Amarasi Barat Dalam Angka, 2017. Badan Pusat Statistik Kabupaten Kupang. Kupang.
- Noor, J. 2011. *Metodologi penelitian*. Prenadamedia group. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 *tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. 2014. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 *tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. 2014. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Pohan S. Imballo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. buku kedokteran Egc. Jakarta.
- Profil Puskesmas Baun, 2017. Tata Usaha. Puskesmas Baun. Kupang.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi penelitian administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supriyanto, M. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono. F. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 *tentang Kesehatan*. 2009. Presiden Republik Indonesia. Jakarta.

Lampiran 1. Bagan Struktur Organisasi Puskesmas Baun



Lampiran 2. Lembar Permohonan Menjadi Responden

**LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada

Yth. Calon Responden

Di-

Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Juliana Bessie

NIM : PO. 5303332171392

Adalah mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang Program studi Farmasi, saat ini sedang menyelesaikan tugas akhir. Sebagai persyaratan tugas akhir, saya akan melakukan penelitian tentang "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Baun Tahun 2018".

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Baun. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdra/i untuk menjadi Responden dalam penelitian ini karena penelitian ini sangat bermanfaat bagi peningkatan pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Baun.

Bila Bpk/Ibu/Sdra/i bersedia menjadi Responden, mohon menandatangani lembar persetujuan menjadi responden yang telah disediakan dan mohon menjawab pertanyaan dalam kuesioner dengan sejujurnya demi peningkatan pelayanan di Puskesmas Baun. Jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Kesediaan dan perhatian Bpk/Ibu/Sdra/i sangat saya harapkan, atas bantuan dan kerja sama yang baik, saya ucapkan terima kasih.

Kupang, Juni 2018  
Peneliti

**Juliana Bessie**  
PO.5303332171392

Lampiran 3. Lembar Persetujuan Menjadi Responden

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Setelah saya membaca penjelasan pada lembar pertama, saya bersedia turut berpartisipasi sebagai responden peneliti yang dilaksanakan oleh mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang Program Studi Farmasi atas nama **Juliana Bessie** dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Tahun 2018”.

Saya mengerti bahwa penelitian ini sangat berguna untuk peningkatan pelayanan kefarmasian di Apotek Pukesmas Baun, sehingga informasi yang saya berikan adalah yang sebenar-benarnya dan tanpa paksaan.

Dengan demikian saya bersedia menjadi responden peneliti.

Kupang, Juni 2018  
Responden

( )

Lampiran 4. Kuesioner Kepuasan Pasien

**KUESIONER KEPUASAN PASIEN**

**Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di  
Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Tahun 2018**

Petunjuk Pengisian : Beri tanda centang (√) pada kolom/kotak identitas dan daftar pertanyaan, sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu Sdr/Sdri

**A. Identitas Pasien**

1. Nama Lengkap : .....
2. Jenis Kelamin :  Laki – laki  Perempuan
3. Usia :  17-25 tahun  26-35 tahun  
 36-45 tahun  46-55 tahun  
 56-65 tahun
4. Pendidikan :  SD  SMP  
 SLTA  D III  
 D IV/S1  S2
5. Pekerjaan :  Petani  Nelayan  
 PNS  TNI/POLRI  
 Wirawasta  Lain-lain
6. Jumlah waktu kunjungan :  2 kali  3 kali  
 4 kali  5 kali

## B. Daftar Pertanyaan dan skor penilaian tingkat kepuasan

No	Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan / Skor				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
		5	4	3	2	1
<b>A</b>	<b>Kehandalan</b>					
1	Pelayanan Apotek buka 6 hari seminggu					
2	Waktu tunggu pelayanan resep relatif tidak lama					
3	Obat yang diresepkan selalu tersedia di Apotek Puskesmas Baun					
4	Penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian resep					
<b>B</b>	<b>Ketanggapan</b>					
1	Petugas Apotek segera menyiapkan obat ketika menerima resep					
2	Petugas Apotek bersedia membantu keluhan dari pasien					
3	Petugas Apotek menyerahkan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat					
4	Petugas selalu berada di Apotek pada jam kerja					
<b>C</b>	<b>Keyakinan</b>					
1	Pelayanan dilakukan oleh tenaga farmasi					
2	Petugas Apotek kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat					
3	Petugas Apotek menyiapkan obat sesuai dengan resep dokter					
4	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik					



No	Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan / Skor				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
		5	4	3	2	1
<b>D</b>	<b>Empati</b>					
1	Petugas Apotek memberi pelayanan dengan sopan dan ramah					
2	Petugas Apotek mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar					
3	Petugas Apotek memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik					
4	Petugas Apotek memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien					
<b>E</b>	<b>Penampilan</b>					
1	Memiliki ruang tunggu yang baik					
2	Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman					
3	Penampilan petugas di Apotek dengan seragam					
4	Jarak antara ruang dokter dengan Apotek dekat					

Saran : .....

.....

.....

.....

Lampiran 5. Tabel Data Tingkat Kepuasan Pasien

**TABEL DATA**  
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BAUN**  
**DI PUSKESMAS BAUN KABUPATEN KUPANG**  
**PERIODE JUNI- JULI 2018**

NO	KARAKTERISTIK PASIEN					VARIABEL TINGKAT KEPUASAN PASIEN																				KLASIFIKASI TINGKAT KEPUASAN			
	JK	U	PDKN	PKRJN	JMLK	KEHANDALAN				KETANGGAPAN				KEYAKINAN				EMPATI				PENAMPILAN					JUMLAH	%	
						1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	1	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	78	78.00	Puas
2	1	5	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	78	78.00	Puas	
3	2	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79	79.00	Puas	
4	2	3	1	1	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	86	86.00	Sangat Puas
5	2	3	1	1	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	83	83.00	Sangat Puas	
6	1	5	1	6	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	82	82.00	Sangat Puas	
7	1	2	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	85	85.00	Sangat Puas	
8	2	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	82.00	Sangat Puas	
9	1	5	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	83	83.00	Sangat Puas	
10	2	2	3	1	3	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	5	77	77.00	Puas	
11	2	2	1	1	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	82	82.00	Sangat Puas	
12	2	4	1	1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	87	87.00	Sangat Puas	
13	2	2	1	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	86.00	Sangat Puas	
14	2	3	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	84	84.00	Sangat Puas	
15	2	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	80	80.00	Sangat Puas		
16	2	1	1	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	81	81.00	Sangat Puas		
17	1	2	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	83	83.00	Sangat Puas		
18	2	2	2	1	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	84	84.00	Sangat Puas	
19	2	2	3	1	1	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	88	88.00	Sangat Puas		
20	1	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	80.00	Sangat Puas	
21	2	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	81	81.00	Sangat Puas		
22	2	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79	79.00	Puas		
23	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	82	82.00	Sangat Puas	
24	1	5	3	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	83	83.00	Sangat Puas		
25	2	2	3	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	82.00	Sangat Puas	
26	1	2	3	6	1	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	84	84.00	Sangat Puas		
27	2	1	3	6	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	86	86.00	Sangat Puas		
28	1	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	85	85.00	Sangat Puas		

29	2	5	1	1	1	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	87	87.00	Sangat Puas	
30	1	1	5	5	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	82	82.00	Sangat Puas	
31	2	2	3	5	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	82	82.00	Sangat Puas	
32	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	80.00	Sangat Puas	
33	2	4	1	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	84	84.00	Sangat Puas	
34	1	2	2	1	1	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	86	86.00	Sangat Puas	
35	2	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	81	81.00	Sangat Puas	
36	2	2	2	1	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	82.00	Sangat Puas	
37	2	2	1	1	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	76	76.00	Puas	
38	2	1	3	6	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	87	87.00	Sangat Puas	
39	1	5	1	1	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	80	80.00	Sangat Puas	
40	2	2	2	1	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	82	82.00	Sangat Puas	
41	2	1	3	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	81	81.00	Sangat Puas
42	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	82	82.00	Sangat Puas	
43	2	2	3	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	90	90.00	Sangat Puas
44	1	5	2	1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	85	85.00	Sangat Puas	
45	2	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	83	83.00	Sangat Puas	
46	2	3	2	1	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	5	5	89	89.00	Sangat Puas	
47	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	80.00	Sangat Puas	
48	2	2	2	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	87.00	Sangat Puas	
49	2	2	4	6	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	73	73.00	Puas	
50	2	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	79	79.00	Puas	
51	2	3	2	1	1	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	86.00	Sangat Puas	
52	2	2	5	6	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	81	81.00	Sangat Puas	
53	1	1	3	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	81	81.00	Sangat Puas	
54	1	3	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	79.00	Puas	
55	2	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	80.00	Sangat Puas	
56	2	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	81	81.00	Sangat Puas	
57	2	2	1	1	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	84	84.00	Sangat Puas	
58	1	2	3	5	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	86.00	Sangat Puas	
59	2	5	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	79.00	Puas	
60	2	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	80.00	Sangat Puas	
61	1	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	88	88.00	Sangat Puas	
62	1	1	3	6	1	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	88	88.00	Sangat Puas	
63	2	5	1	1	1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	89	89.00	Sangat Puas	
64	1	5	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	82	82.00	Sangat Puas	
65	1	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	79.00	Sangat Puas	
66	2	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79	79.00	Puas	
67	1	5	1	1	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	87.00	Sangat Puas	
68	2	3	1	1	1	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	88	88.00	Sangat Puas	
69	2	3	3	6	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	86	86.00	Sangat Puas	
70	1	5	1	1	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	86.00	Sangat Puas	
71	1	5	1	1	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	85	85.00	Sangat Puas	
72	2	2	5	6	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	88	88.00	Sangat Puas	
73	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	81	81.00	Sangat Puas

74	2	5	1	1	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	85	85.00	Sangat Puas	
75	1	5	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	84	84.00	Sangat Puas
76	1	4	1	1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	86	86.00	Sangat Puas
77	1	2	5	5	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	88	88.00	Sangat Puas
78	1	4	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	86	86.00	Sangat Puas
79	2	2	2	1	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	88	88.00	Sangat Puas
80	1	5	1	1	1	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	87	87.00	Sangat Puas
81	1	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	78	78.00	Puas
82	2	2	5	6	1	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	88	88.00	Sangat Puas
83	2	3	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	79	79.00	Puas	
84	2	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	80.00	Sangat Puas
85	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	80.00	Sangat Puas
86	1	5	1	1	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	86.00	Sangat Puas
						354	368	362	364	364	367	357	362	364	362	354	359	374	355	359	350	349	343	319	360	7146	85	Sangat Puas

**Ket.**  
**JK = Jenis Kelamin**  
**1 = Laki-laki**  
**2 = Perempuan**  
**U = Umur Pasien**  
**1 = 17-25 tahun**  
**2 = 26-35 tahun**  
**3 = 36-45 tahun**  
**4 = 46-55 tahun**  
**5 = 55-65 tahun**  
**PDKN = Pendidikan**  
**PKRJN = Pekerjaan**  
**JMLK = Jumlah kunjungan**

Lampiran 6. Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien

**PERHITUNGAN PERSENTASE TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN SALAH SATU INDIKATOR PERTANYAAN (VARIABEL KEHANDALAN NO.1)**

Indikator Pertanyaan = Pelayanan apotek buka 6 hari dalam seminggu

Jumlah Responden = 86 org

Rekapitulasi jawabannya adalah sbb :

Menjawab Sangat Puas (SP) = 25 orang

Menjawab Puas (P) = 46 orang

Menjawab Cukup Puas = 15 orang

Skor perolehan =

Jumlah skor untuk 25 orang menjawab SP =  $25 \times 5 = 125$

Jumlah skor untuk 46 orang menjawab P =  $46 \times 4 = 184$

Jumlah skor untuk 15 orang menjawab CP =  $15 \times 3 = 45$

$\Sigma$  skor perolehan =  $125 + 184 + 45 = 354$

$\Sigma$  Skor maksimum = Jumlah responden x skor tertinggi

=  $86 \times 5$

= 430

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

=  $\frac{354}{430} \times 100\%$

= 82 %

Jadi, persentase Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Baun Kabupaten Kupang Tahun 2018, indikator pertanyaan pertama variabel kehandalan yaitu adalah 82%, dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas.

Lampiran 7. Dokumentasi penelitian

Gambar 1. Tempat penelitian.



Gambar 2. Peneliti sedang menjelaskan tentang cara mengisi kuisioner



Gambar 3. Pasien sedang mengisi lembar kuisisioner di dampingi peneliti



## Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian



**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 : dpmtsp.nttprov@gmail.com; Website:www.dpmtsp.nttprov.go.id

Kupang, 16 Juli 2018

Nomor : 070/2827/DPMTSP/2018  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Bupati Kupang  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Kupang  
di

OELAMASI

Menindaklanjuti Surat Direktur POLITEKNIK Kesehatan Kupang Nomor :  
PP.07.01/1/2569/2018 Tanggal 04 Juni 2018, tentang Permohonan Izin Pelaksanaan  
Penelitian, dan setelah mempelajari rencana kegiatan/proposal yang diajukan, maka  
dapat diberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa :

Nama : JULIANA BESSIE  
NIM : PO. 5303332171392  
Jurusan / Prodi : Farmasi  
Kebangsaan : Indonesia

Untuk melakukan penelitian dengan judul :

**" TINGKAT KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BAUN KABUPATEN KUPANG  
TAHUN 2018 "**

Lokasi : PUSKESMAS Baun Kabupaten Kupang  
Pengikut : -  
Lama Penelitian : 16 Juli s.d 30 Juli 2018  
Penanggungjawab : Direktur POLITEKNIK Kesehatan Kupang

Peneliti berkewajiban menghormati/mentaati peraturan dan tata tertib yang  
berlaku di daerah setempat dan melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa  
Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur dan Bupati Kupang.

Demikian surat izin ini dan atas perhatian disampaikan terima kasih.

a.n. GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PTSP PROV. NTT, ↓



**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. Kepala Kantor Kesbangpol Kabupaten Kupang di Oelamasi;
6. Direktur POLITEKNIK Kesehatan Kupang di Kupang.



## Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN KUPANG  
KECAMATAN AMARASI BARAT  
PUSKESMAS BAUN  
Jl. H. R. Koroh, KM. 25 Teunbaun-Amarasi Barat 85367



### SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 751 440/PB/VII/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

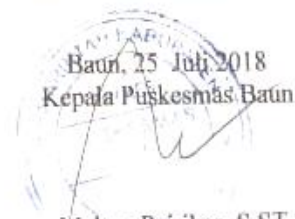
Nama : Melton Pairikas S.ST  
NIP : 19770515199803 1 003  
Pangkat/Gol. Ruang : Penata, III/C  
Jabatan : Kepala Puskesmas Baun

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Juliana Bessie  
NIM : PO.5303332171392  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Fakultas/Jurusan : Farmasi  
Universitas/PT : Poltekkes Kemenkes Kupang

Yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian di Puskesmas Baun Kecamatan Amarasi Barat dengan judul **TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BAUN**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Melton Pairikas, S.ST  
NIP. 19770515 199803 1 003