

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIBIRUANG KECAMATAN
KOTO KAMPAR HULU KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

Oleh:

RIFANI ELSERA

191000248201008



**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARATPADANG
2023**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIBIRUANG KECAMATAN
KOTO KAMPAR HULU KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

Oleh:

RIFANI ELSERA

191000248201008

Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Farmasi Program Sarjana
Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar

Nama Mahasiswa : Rifani Elsera

Nomor Induk Mahasiswa : 191000248201008

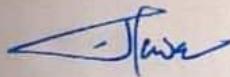
Program Studi : Farmasi

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan panitia sidang ujian akhir Sarjana pada Program Studi Farmasi Program Sarjana Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dan dinyatakan lulus pada tanggal 15 Agustus 2023

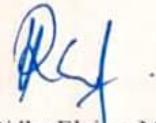
Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Apt. Isra Reslina, M.Farm
NIDN.10029048401



Apt. Ridha Elvina, M.Farm
NIDN.0328078701

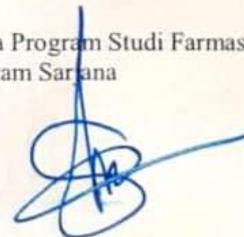
Mengetahui,

Dekan Fakultas Farmasi

Ketua Program Studi Farmasi
Program Sarjana



Apt. Afdhil Arel, M.Farm
NIDN.1020128401



Apt. Sisri Novrita, M.Clin.Pharm
NIDN.1003119302

HALAMAN PENGHARGAAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah swt dan atas doa serta dukungan dari orang-orang terkasih, hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Ayahanda Mazri dan Ibunda Indra Murni yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta dukungan doa tulus yang tidak pernah putus demi kesuksesan penulis. Karena sejatinya tidak ada kata yang paling indah selain doa tulus dari kedua orang tua, oleh karena itu gelas sarjana ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta.
2. Apt. Isra Reslina, M.Farm selaku dosen pembimbing utama yang telah sangat sabar membantu dan membimbing dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih untuk nasihat dan saran yang sangat bermanfaat.
3. Apt. Ridha Elvina, M.Farm selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan dan pembuatan skripsi ini.
4. Ns. Elpi Wahyudi, S.Kep selaku Plt. Kepala UPT Puskesmas Sibiruang
5. Kepada Latifa Nurpadila dan Muhammad Mirza Hanif terima kasih telah menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Terkhusus kepada diri sendiri terima kasih banyak sudah kuat dan bertahan dalam proses skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Dr. Riki Saputra, MA, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
8. Bapak Apt. Afdhil Arel, M.Farm selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
9. Dosen dan Tenaga kependidikan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
10. Pranata labor Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
11. Teman-teman Farmasi Angkatan 19 yang menjadi teman seperjuangan selama ini.

RIWAYAT HIDUP

Rifani Elsera lahir pada tanggal 06 Mei 2001 di Tabing. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Mazri dan Ibu Indra Murni. Penulis menempuh Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 004 tabing, kemudian penulis melanjutkan Pendidikan berikutnya ke MTSN Nurul Ikhlas Tabing hingga lulus pada tahun 2019 dan melanjutkan jenjang Pendidikan ke SMAN I Koto Kampar Hulu pada tahun 2016-2019 dengan memasuki jurusan IPA. Setelah lulus pada tahun 2019 penulis kemudian melanjutkan Pendidikan ke bangku kuliah dengan mendaftar ke Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dan mengambil jurusan Farmasi.

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan rahmat-Nya kepada penulis, serta doa dan dukungan dari orang tua dan orang-orang terkasih sehingga penulis dapat menyelesaikan proses studi di Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dan bermanfaat bagi sesama.

Padang, 09 Agustus 2023

Rifani Elsera

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rifani Elsera

Nomor Induk Mahasiswa : 191000248201008

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar

Dengan ini menyatakan bahwa:

- a. Skripsi yang saya tulis merupakan hasil karya saya sendiri, terhindar dari unsur plagiarisme, dan data beserta seluruh isi skripsi tersebut adalah benar adanya.
- b. Saya menyerahkan hak cipta dari skripsi tersebut kepada Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat untuk dapat dimanfaatkan dalam kepentingan akademis.

Padang, 09 Agustus 2023



Rifani Elsera

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Sarjana Farmasi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Padang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Apt. Afdhil Arel, M.Farm selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Apt. Sisri Novrita, M.Clin.Pharm Selaku Ketua Program Studi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Apt. Isra Reslina, M.Farm selaku Dosen Pembimbing I Penelitian senantiasa mendidik dan memotivasi penulis dalam penyelesaian proposal ini.
4. Ibu Apt. Ridha Elvina, M.Farm selaku Dosen Pembimbing II senantiasa mendidik dan memotivasi penulis dalam penyelesaian proposal ini
5. Bapak Apt. Afdhil Arel, M.Farm Selaku Dosen Pembimbing Akademik terima kasih atas segenap ilmu dan bimbingannya
6. Dosen dan Tenaga kependidikan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
7. Pranata labor Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Semoga penelitian ini bermanfaat dan Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya bagi kita semua.

Padang, 9 Agustus 2023

Rifani Elsera

INTISARI

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIBIRUANG KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU KABUPATEN KAMPAR

Oleh:

Rifani Elsera
191000248201008

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di analisis dengan menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang mengambil obat di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar. Sampel penelitian yang diambil secara *purposive sampling* yaitu sebanyak 100 orang. Dari hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi bukti fisik sebanyak 87%, berikutnya dimensi kehandalan 84%, dimensi empati 83%, dimensi jaminan 82%, dan terkecil yaitu dimensi ketanggapan sebanyak 79%. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan persentase sebanyak 83%.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas.

ABSTRACT

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE SIBIRUANG HEALTH CENTER, KOTO KAMPAR HULU DISTRICT, KAMPAR REGENCY

By:

Rifani Elsera
191000248201008

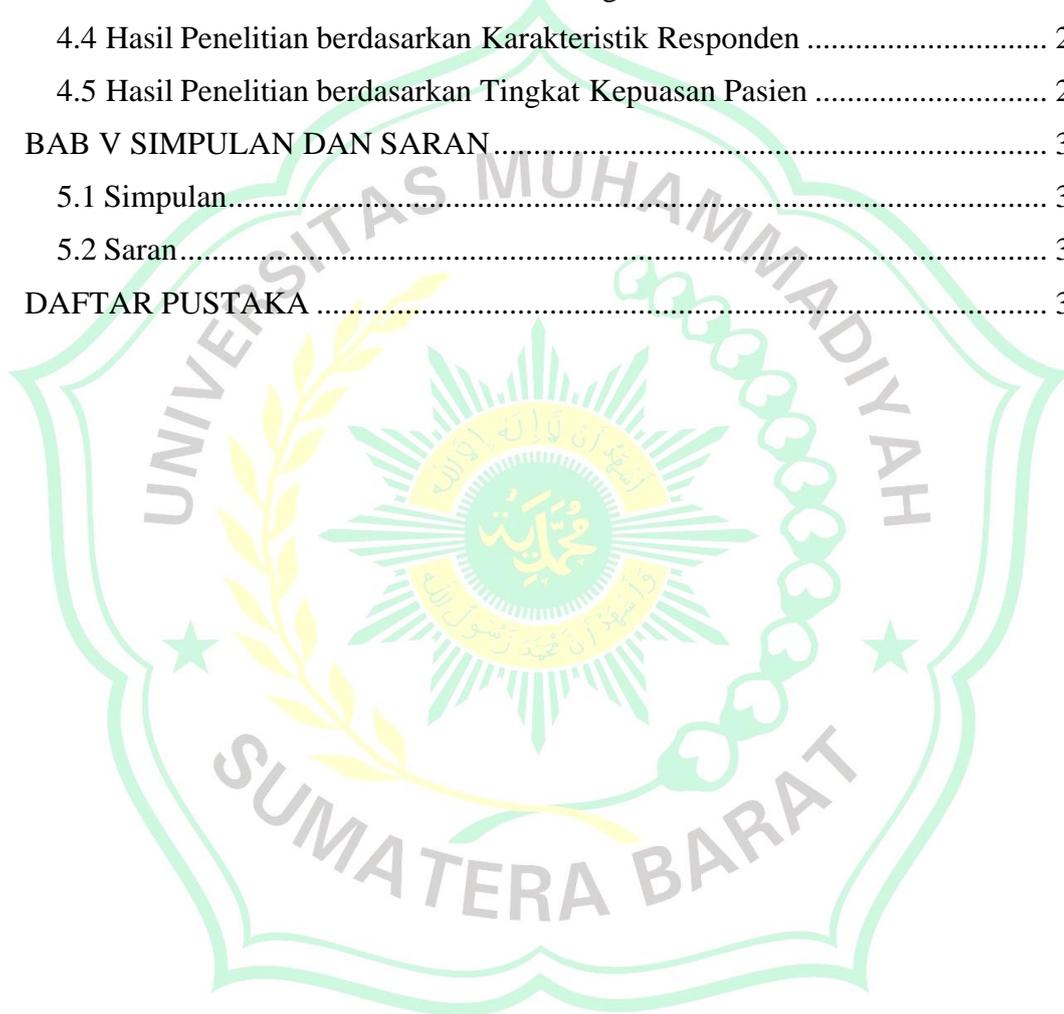
Service and satisfaction are two things that cannot be separated, because with satisfaction, related parties can correct each other to the point where the service provided is getting better or worse. This is greatly influenced by each officer in providing services, in other words a service that can satisfy is a service that is carried out based on applicable regulations and can understand what the community is asking for. The purpose of this study was to see the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Sibiruang Community Health Center, Koto Kampar Hulu District, Kampar Regency. This study uses a quantitative method, namely research that describes the level of patient satisfaction with pharmaceutical services which is analyzed using a questionnaire. The population in this study were all patients who took medication at the Sibiruang Health Center, Koto Kampar Hulu District, Kampar Regency. The research sample taken by purposive sampling was 100 people. From the results of research on the level of patient satisfaction at the Sibiruang Health Center, Koto Kampar Hulu District, Kampar Regency, it shows that the largest satisfaction level category is the physical evidence dimension of 87%, the next is the reliability dimension 84%, the empathy dimension is 83%, the guarantee dimension is 82%, and the smallest is responsiveness dimension as much as 79%. From the results of the study it can be concluded that the satisfaction level of pharmaceutical services for patients at the Sibiruang Health Center, Koto Kampar Hulu District, Kampar Regency based on 5 dimensions of service quality is satisfied with a proportion of 83%.

Keywords: Satisfaction, Pharmaceutical Services, Health Center.

DAFTAR ISI

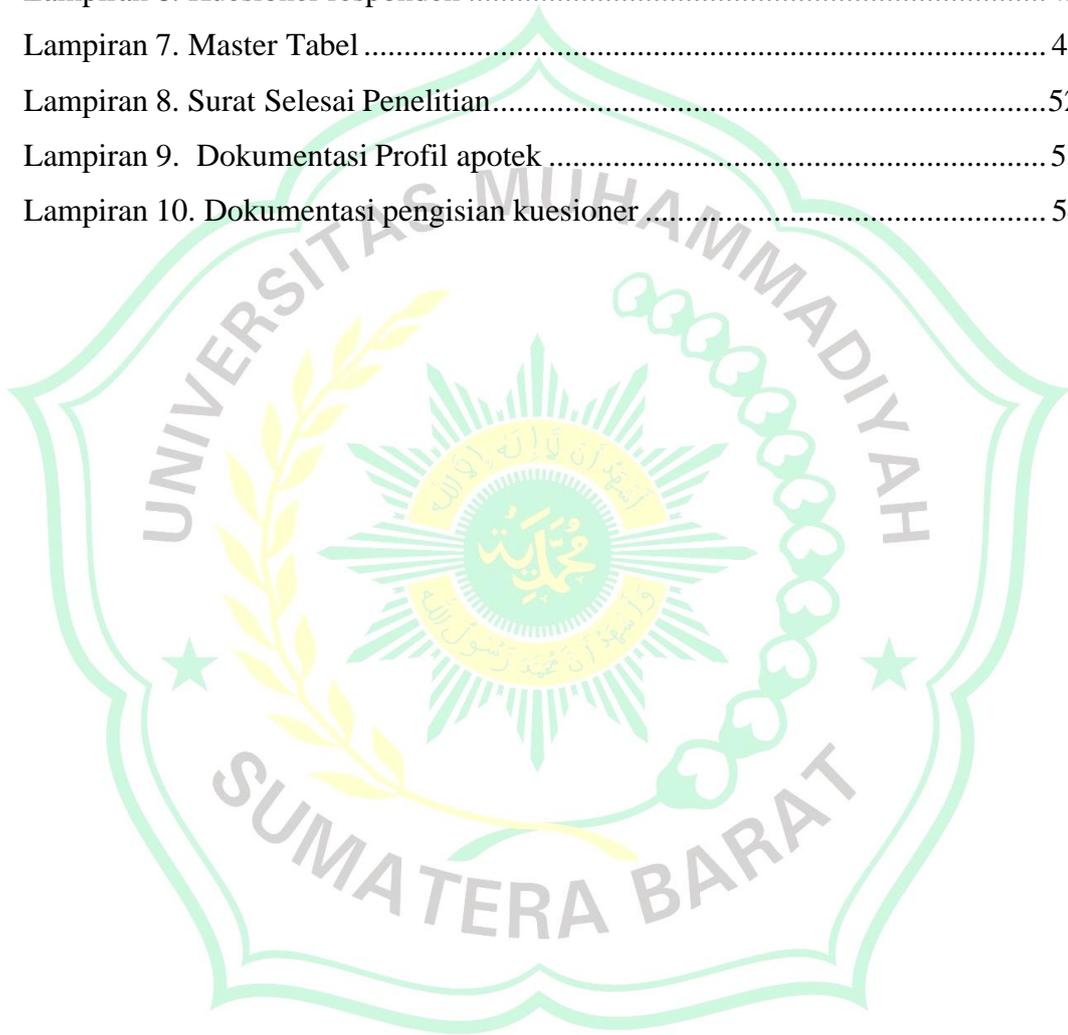
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGHARGAAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Puskesmas.....	4
2.1.1 Defenisi Puskesmas.....	4
2.1.2 Tujuan Puskesmas.....	4
2.1.3 Fungsi Puskesmas.....	4
2.2 Pelayanan.....	5
2.2.1 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	5
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.3 Kepuasan.....	14
2.3.1 Defenisi Kepuasan.....	14
2.3.2 Elemen Kepuasan.....	15
2.3.3 Teori Kepuasan.....	16
2.3.4 Pengukuran Kepuasan.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	18
3.2 Rancangan Penelitian.....	18

3.3 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	19
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian	20
3.5 Metode Pengumpulan Data atau Jalannya Penelitian	20
3.6 Analisis Data	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Uji Validitas	22
4.2 Uji Reliabilitas	22
4.3 Gambaran umum Puskesmas Sibiruang.....	23
4.4 Hasil Penelitian berdasarkan Karakteristik Responden	24
4.5 Hasil Penelitian berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	25
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	30
5.1 Simpulan.....	30
5.2 Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	34
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	38
Lampiran 3. Hasil Data Uji Validitas Kuesioner.....	39
Lampiran 4. Hasil Data Uji Realibilitas	40
Lampiran 5. Surat Pernyataan Responden.....	41
Lampiran 6. Kuesioner responden	42
Lampiran 7. Master Tabel	46
Lampiran 8. Surat Selesai Penelitian.....	52
Lampiran 9. Dokumentasi Profil apotek	53
Lampiran 10. Dokumentasi pengisian kuesioner	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Puskesmas Sibiruang..... 23



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi berdasarkan Karakteristik Responden.....	24
Tabel 4.2 Berdasarkan Keandalan.....	25
Tabel 4.3 Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	26
Tabel 4.4 Berdasarkan Dimensi Jaminan	26
Tabel 4.5 Berdasarkan Dimensi Empati	27
Tabel 4.6 Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	28
Tabel 4.7 Rata-rata Keseluruhan berdasarkan 5 Dimensi	28



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 47 Tahun 2016 tentang Republik Indonesia, Puskesmas merupakan sarana pelayanan yang paling banyak digunakan masyarakat umum (Akper et al., 2016). Pusat kesehatan masyarakat yang disebut 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 setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Faskes). Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya (Akper et al., 2016).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 74 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang Apoteker yang bertanggung jawab kepada Kepala Puskesmas. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik, telah terjadi perubahan orientasi pelayanan farmasi di Puskesmas yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien (Prihartini et al., 2020).

Menurut penelitian Isnaniah (2015) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sungai Bilu Banjarmasin tahun 2015 kategori puas berada di atas tingkat kepuasan pasien dengan persentase 73,25%. Hazaya melakukan penelitian (2013), di Puskesmas Surabaya Utara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan ruang medis cukup tinggi. Penelitian Afrianti et al (2015) pada Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru menunjukkan skor yang kurang baik, menunjukkan rendahnya kepuasan pasien pada dimensi ini. Putri melakukan penelitian (2017) Loyalitas pasien berkorelasi

positif dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi; karenanya, semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin berbakti pasien (Made et al., 2018).

Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 tahun 2014 Tentang Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa standar Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinis. Pelayanan farmasi klinis meliputi pengkajian resep, penyerahan dan pemberian informasi obat, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, ronde/visite pasien pada puskesmas rawat inap, pemantauan dan pelaporan efek samping obat (Novaryatiin, n.d., 2018).

Wilayah Kecamatan Koto Kampar Hulu, Kabupaten Kampar, Riau, Indonesia, terdiri dari 6 Desa yaitu Desa Bandur Picak, Gunung Malelo, Pongkai, Sibiruang, Tabing, dan Desa Tanjung + 2 Desa Pemekaran yaitu Desa Tanjung Jaya dan Kobuo Panjang. Puskesmas Sibiruang merupakan satu-satunya Puskesmas yang ada di wilayah Kecamatan Koto Kampar Hulu. Puskesmas tersebut adalah salah satu Puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan Kefarmasian berdasarkan kepada Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kefarmasian di Puskesmas tersebut perlu diukur agar Pelayanan yang diberikan senantiasa sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Maimunah et al., 2022).

Mempertimbangkan hal di atas, maka perlu dilakukan Penelitian tentang Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar agar dapat menjadi alat bagi petugas Puskesmas untuk meningkatkan dan menjaga Pelayanan terhadap Pasien yang menerima Pelayanan Kefarmasian.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan tersebut dikemukakan sebagai berikut, dengan memperhatikan latar belakang di atas: bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar pada dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kefarmasian yang diberikan Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar pada dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik .

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi instansi terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.
- b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan kefarmasian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Puskesmas

2.1.1 Defenisi Puskesmas

Unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dalam melaksanakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja adalah Puskesmas. Selain memberikan pelayanan yang menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas merupakan unit fungsional organisasi kesehatan yang merupakan pusat kesehatan masyarakat yang juga mendorong keterlibatan masyarakat (Yuniar et al., 2016).

Secara nasional, standar wilayah kerja Puskesmas adalah satu Kecamatan, tetapi apabila di satu Kecamatan terdapat lebih dari satu Puskesmas, maka tanggung jawab wilayah kerja dibagi antar Puskesmas, dengan memperhatikan keutuhan wilayah (Desa/Kelurahan atau RW). Masing-masing Puskesmas tersebut secara operasional bertanggung jawab langsung kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota (Thariq & Farmasi., 2013).

2.1.2 Tujuan Puskesmas

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (feneranda edeltrudis., 2021).

2.1.3 Fungsi Puskesmas

Satu Kecamatan, atau sebagian darinya, berada dalam lingkup Puskesmas. Wilayah kerja Puskesmas ditentukan dengan mempertimbangkan unsur-unsur seperti kepadatan penduduk, luas wilayah, karakteristik geografis, dan pertimbangan infrastruktur lainnya. Puskesmas harus didukung oleh lebih banyak unit pelayanan kesehatan dasar yang disebut Puskesmas pembantu dan Puskesmas keliling untuk memperluas jangkauan Pelayanan Kesehatan. Wilayah operasi Puskesmas dapat menjangkau satu Kecamatan, terutama di kota-kota besar yang berpenduduk satu juta jiwa atau lebih. Di Kabupaten Ibukota, Puskesmas yang melayani 150.000 penduduk atau lebih berfungsi sebagai titik rujukan bagi

Puskesmas Desa dan juga berperan sebagai koordinator (hendra S, 2016).

Ada 3 (tiga) fungsi Puskesmas yaitu:

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, yang mengandung pengertian bahwa Puskesmas senantiasa bertujuan menggerakkan dan memantau pelaksanaan pembangunan lintas sektoral oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya, agar tanggap dan mendukung pembangunan kesehatan
2. Selain itu, Puskesmas secara aktif menganalisis dan melaporkan dampak kesehatan dari setiap pelaksanaan program pembangunan di wilayah operasionalnya.
3. Upaya Puskesmas, khususnya dalam pembangunan kesehatan, mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengesampingkan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

Pelayanan Kefarmasian adalah pelayanan langsung yang bertanggung jawab yang diberikan kepada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien. Anggota staf farmasi mengikuti tolok ukur yang dikenal sebagai standar layanan farmasi saat memberikan layanan farmasi. Obat adalah zat atau campuran zat, termasuk produk biologi, yang digunakan untuk mempengaruhi atau meneliti sistem fisiologis atau keadaan patologis dengan tujuan mendiagnosis, mencegah, menyembuhkan, memulihkan, meningkatkan kesehatan, dan menyediakan kontrasepsi bagi manusia. Tenaga Teknis Kefarmasian yang meliputi Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, dan Analis Farmasi adalah pegawai yang mendukung apoteker dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian (Akper et al., 2016).

Berikut standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas dan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas:

1) Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai

Salah satu penyelenggaraan pelayanan kefarmasian adalah pengelolaan perbekalan farmasi dan bahan medis habis pakai yang meliputi perencanaan,

permintaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengelolaan, pencatatan, dan pelaporan serta pemantauan dan evaluasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kompetensi/kemampuan tenaga kefarmasian, menjamin ketersediaan dan biaya perbekalan farmasi dan bahan medis habis pakai yang efisien, efektif, dan rasional, mengembangkan sistem informasi manajemen, dan melaksanakan kendali mutu pelayanan.

a. Perencanaan Kebutuhan

Perencanaan merupakan proses untuk menentukan jenis dan jumlah sediaan farmasi agar dapat memenuhi kebutuhan Puskesmas, perencanaan merupakan proses aktif pemilihan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai. Tujuan perencanaan adalah untuk mencapai:

1. Perkiraan jenis dan jumlah perbekalan kesehatan dan sediaan farmasi.
2. Lebih banyak orang menggunakan obat secara wajar
3. Membuat penggunaan obat lebih efektif.

Ruang Farmasi Puskesmas membuat perencanaan permintaan perbekalan farmasi dan bahan medis habis pakai setiap periode. Proses pemilihan sediaan farmasi dan bahan habis pakai medis mempertimbangkan pola penyakit, pola konsumsi farmasi periode sebelumnya, data mutasi sediaan farmasi, dan rencana pengembangan. Daftar Obat Esensial Nasional (DOEN) dan Formularium Nasional keduanya harus dikonsultasikan untuk pemilihan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai. Perencanaan kebutuhan perbekalan farmasi tahunan dilakukan secara bertahap (bottom-up).

b. Permintaan

Memanfaatkan Laporan Penggunaan dan Lembar Permintaan Obat (LPLPO) yang dibuat oleh Puskesmas, permintaan dilakukan dengan menukar data penggunaan obat. Sesuai dengan pedoman undang-undang, peraturan, dan kebijakan pemerintah daerah, permintaan dikirim ke Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Selain itu, Instalasi Farmasi Kabupaten/Kota akan menyusun dan mengkaji kebutuhan Perbekalan Farmasi Puskesmas di wilayah kerjanya, menyesuaikan dengan anggaran yang ada, mempertimbangkan interval pengosongan obat, buffer stock, dan mencegah kelebihan stok.

c. Penerimaan

Penerimaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan habis pakai dari Instalasi Farmasi Kabupaten/Kota atau hasil pengadaan oleh puskesmas secara mandiri sesuai dengan permintaan yang telah diterima merupakan kegiatan penerimaan perbekalan tersebut. Tujuannya agar sediaan farmasi yang disediakan memenuhi standar mutu, keamanan, dan khasiat serta memenuhi tuntutan Puskesmas.

Sesuai dengan isi dokumen LPLPO yang ditandatangani oleh Apoteker dan diketahui oleh Kepala Puskesmas, tenaga kefarmasian wajib memeriksa sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai yang diserahkan, meliputi jumlah kemasan/peti, jenis dan jumlah sediaan farmasi, dan bentuk sediaan farmasi. Apoteker dapat mengajukan keberatan jika tidak sesuai dengan persyaratan. Jangka waktu pengelolaan Puskesmas satu bulan digunakan untuk menentukan jangka waktu kadaluarsa minimal sediaan farmasi yang telah diterima.

d. Penyimpanan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP)

Pengaturan sediaan farmasi yang diterima menjamin keamanan (tidak hilang) dan terlindung dari kerusakan fisik maupun kimiawi melalui penyimpanan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan habis pakai. Bahan kimia yang mutunya terjamin memenuhi spesifikasi yang ditetapkan.

Tujuannya adalah untuk menjaga standar sediaan obat yang ditawarkan di puskesmas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan memperhatikan faktor-faktor berikut, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan habis pakai dapat disimpan:

1. Bentuk dan sifat sediaan
2. Prasyarat untuk menunjukkan suhu, cahaya, dan kelembaban penyimpanan pada kemasan sediaan farmasi.
3. Apakah cepat terbakar atau meledak.
4. Obat-obatan dan zat psikoaktif disimpan sesuai dengan persyaratan hukum.
5. Tempat penyimpanan sediaan farmasi harus

e. Pendistribusian

Kegiatan dispensing dan pendistribusian sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai secara berkala untuk memenuhi kebutuhan apotek subunit/satelit Puskesmas dan jaringannya dikenal dengan pendistribusian sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai. Subunit pelayanan kesehatan Puskesmas adalah salah satu contoh:

1. Subunit dan jaringannya.
2. Asisten fasilitas medis
3. Klinik Medis Keliling.
4. Posyandu.
5. Polindes.

Sedangkan penyerahan obat ke jaringan Puskesmas dilakukan dengan cara penyerahan obat sesuai kebutuhan, pendistribusian ke sub unit (ruang rawat inap, UGD) dilakukan dengan pemberian obat sesuai dengan resep yang diterima (floor stock), pemberian obat per minum (dosis satuan peracikan), atau kombinasi (floor stock). Tujuannya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan sub unit sediaan farmasi (Prihartini et al., 2020).

f. Pemusnahan dan Penarikan

Barang kesehatan habis pakai yang izin edarnya dibatalkan oleh menteri dilakukan penarikan. Sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dimusnahkan apabila:

1. Produk tidak memenuhi persyaratan mutu.
2. Telah kadaluwarsa.
3. Tidak memenuhi syarat untuk dipergunakan dalam pelayanan kesehatan atau kepentingan ilmu pengetahuan.
4. Dicabut izin edarnya.

Sesuai dengan persyaratan peraturan, sediaan farmasi yang tidak dapat digunakan harus dimusnahkan dan ditarik, serta perbekalan kesehatan habis pakai. Sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan habis pakai dimusnahkan melalui tahapan sebagai berikut:

- a) Membuat daftar Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai yang akan dimusnahkan.
 - b) Menyiapkan Berita Acara Pemusnahan
 - c) Mengoordinasikan jadwal, metode dan tempat pemusnahan kepada pihak terkait.
 - d) Menyiapkan tempat pemusnahan.
 - e) Melakukan pemusnahan disesuaikan dengan jenis dan bentuk sediaan serta peraturan yang berlaku.
- g. Pengendalian

Untuk mencegah kelebihan dan kekurangan/kekosongan obat di unit pelayanan kesehatan dasar, pengendalian sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai merupakan kegiatan yang diperlukan untuk menjamin tercapainya tujuan yang diinginkan sesuai dengan strategi dan program yang telah ditetapkan. Mencegah kekurangan obat dan penggunaan berlebihan di fasilitas kesehatan primer adalah tujuannya.

Pengendalian sediaan farmasi terdiri dari.

1. Pengendalian persediaan.
 2. Pengendalian penggunaan.
 3. Penanganan Sediaan Farmasi hilang, rusak, dan kadaluwarsa.
- h. Pencatatan, Pelaporan, dan Pengarsipan

Pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan habis pakai, termasuk penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, dan penggunaannya di fasilitas pelayanan kesehatan atau unit pelayanan lainnya, termasuk dalam administrasi, yang juga mencakup pencatatan dan pelaporan segala tindakan yang terkait. Berikut adalah tujuan pencatatan dan pelaporan:

1. Bukti bahwa pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai telah dilakukan.
 2. Sumber data untuk melakukan pengaturan dan pengendalian.
 3. Sumber data untuk pembuatan laporan.
- i. Pemantauan dan Evaluasi Pengelolaan.

Pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan habis pakai dipantau dan dievaluasi secara berkala dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengelola dan menghindari kesalahan dalam pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan habis pakai dalam rangka menjaga mutu dan pemerataan pelayanan .
2. Senantiasa meningkatkan pemberian bahan medis habis pakai dan sediaan farmasi.
3. Mengevaluasi pencapaian kinerja manajemen.

SOP harus diikuti untuk setiap kegiatan yang melibatkan pengelolaan formulasi farmasi dan perbekalan kesehatan habis pakai. Kepala puskesmas menetapkan Standar Operasional Prosedur (SPO).

2) Pelayanan Farmasi Klinis

Pelayanan farmasi klinik adalah bagian dari pelayanan kefarmasian yang bertanggung jawab langsung kepada pasien mengenai obat dan bahan medis habis pakai dalam upaya meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan farmasi klinik dimaksudkan untuk:

- a) Meningkatkan mutu dan memperluas cakupan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
- b) Memberikan Pelayanan Kefarmasian yang dapat menjamin efektivitas, keamanan dan efisiensi obat dan Bahan Medis Habis Pakai.
- c) Meningkatkan kerjasama dengan profesi kesehatan lain dan kepatuhan pasien yang terkait dalam Pelayanan Kefarmasian.
- d) Melaksanakan kebijakan obat di Puskesmas dalam rangka meningkatkan penggunaan obat secara rasional. (Prihartini et al., 2020).

Pelayanan farmasi klinik di Puskesmas meliputi :

a. Pengkajian Resep

Penyerahan obat, dan Pemberian Informasi obat Kegiatan pengkajian resep dimulai dari seleksi persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik dan persyaratan klinis baik untuk pasien rawat inap maupun rawat jalan.

Persyaratan administrasi meliputi:

- a) Nama, umur, jenis kelamin dan berat badan pasien.
- b) Nama, dan paraf dokter.
- c) Tanggal resep.
- d) Ruangan/unit resep.

Persyaratan farmasetik meliputi:

- a) Bentuk dan kekuatan sediaan.
- b) Dosis dan jumlah Obat.
- c) Stabilitas dan ketersediaan.
- d) Aturan dan cara penggunaan.
- e) Inkompabilitas (ketidakcampuran Obat).

Persyaratan klinis meliputi

- a) Duplikasi pengobatan.
- b) Alergi, interaksi dan efek samping Obat.
- c) Kontra indikasi.
- d) Efek adiktif.
- e) Ketepatan indikasi, dosis dan waktu penggunaan Obat.

Kegiatan penyerahan (peracikan) dan pemberian informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dimulai dari tahap menyiapkan/meracik obat, memberikan label/etiket, menyerahkan sediaan farmasi dengan informasi yang memadai disertai pendokumentasian. Tujuan:

- 1) Pasien memperoleh obat sesuai dengan kebutuhanklinis/pengobatan.
- 2) Pasien memahami tujuan pengobatan dan mematuhi intruksi pengobatan.

3) Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberikan informasi secara akurat, jelas dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien. Hal ini bertujuan:

1. Menyediakan informasi mengenai obat kepada tenaga kesehatan lain di lingkungan puskesmas, pasien dan masyarakat.
2. Menyediakan informasi untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan obat (contoh: kebijakan permintaan obat oleh jaringan dengan mempertimbangkan stabilitas, harus memiliki alat penyimpanan yang memadai).
3. Menunjang penggunaan obat yang rasional

Kegiatan:

- 1) Memberikan dan menyebarkan informasi kepada konsumen secara pro aktif dan pasif.
- 2) Menjawab pertanyaan dari pasien maupun tenaga kesehatan melalui telepon, surat atau tatap muka.
- 3) Membuat buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain.
- 4) Melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap, serta masyarakat.
- 5) Melakukan pendidikan dan/atau pelatihan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya terkait dengan obat dan bahan medis habis pakai.
- 6) Mengoordinasikan penelitian terkait obat dan kegiatan pelayanan kefarmasian.

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan:

- a) Sumber informasi Obat.
- b) Tempat.
- c) Tenaga.
- d) Perlengkapan

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Model SERVQUAL (kualitas layanan) yang dibuat oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merupakan referensi yang terkenal dan sering digunakan dalam riset pemasaran. Model SERVQUAL menganalisis lima faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. kelima dimensi tersebut terdiri dari :

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Mutu jasa pelayanan Kesehatan dengan menawarkan fasilitas dan peralatan fisik yang sesuai, pengguna layanan kesehatan dapat langsung merasakan kualitasnya. Sesuai dengan keterampilan masing-masing, penyedia layanan kesehatan dapat berfungsi seefisien mungkin. Perbaikan tempat parkir, keamanan, kenyamanan ruang tunggu, dan perlengkapan pelayanan lainnya bagi pengguna jasa harus diperhatikan untuk kriteria ini. Perlu adanya pengukuran lain yang dapat dirasakan secara lebih realistis oleh pengguna layanan kesehatan karena sifat produk layanan yang tidak dapat dilihat, diraba, atau diraba. Dalam skenario ini, pasien akan mengevaluasi kualitas layanan sapaan pasien menggunakan indera mereka (mata, telinga, hati, dan rasa), yang akan mencakup jika mereka tertata rapi, bersih, menyenangkan, dilengkapi dengan kursi, lantai keramik, dan siap sedia.

2. *Reability* (keandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan kesehatan sesuai dengan apa yang dijanjikan dan dijelaskan dalam iklan layanan secara tepat waktu dan benar (brosur). Pengguna layanan kesehatan percaya bahwa kehandalan adalah yang paling signifikan dari empat karakteristik kualitas layanan. Pengguna akan merasa kesulitan untuk menuntut keluaran yang konsisten karena barang layanan tidak terstandarisasi dan sangat bergantung pada tindakan manusia selama interaksi. Selain itu, layanan dibuat dan digunakan secara bersamaan. Manajemen puncak harus menciptakan budaya tempat kerja yang berkualitas, khususnya budaya perusahaan tanpa kesalahan yang menyebar dari manajemen puncak hingga karyawan lini depan, untuk meningkatkan ketergantungan layanan kesehatan.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Faktor ini diperhitungkan saat mengevaluasi kesiapan tenaga kesehatan untuk merawat pasien sesuai dengan protokol yang ditetapkan dan kapasitas untuk memenuhi harapan pengguna. Evaluasi kualitas layanan yang paling dinamis

didasarkan pada komponen ini. Dengan kemajuan teknologi yang dimanfaatkan oleh penyedia layanan dan informasi kesehatan yang dimiliki pengguna, harapan konsumen terhadap kecepatan layanan cenderung berubah dari waktu ke waktu. Orang-orang mulai merasa kegiatan ekonomi mereka berkembang, yang meningkatkan nilai waktu bagi pengguna. Ketika mengevaluasi layanan kesehatan dari perspektif ekonomi pengguna, berlaku pepatah "waktu adalah uang". Layanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan konsumennya, sebagian besar disebabkan oleh sikap karyawan garis depan.

4. *Assurance* (jaminan)

Standar ini berfokus pada kompetensi, kesopanan, dan kehandalan petugas silat. Pengguna layanan merasa bebas risiko ketika standar layanan ini terpenuhi. Dimensi ini mencakup kualitas yang berkaitan dengan keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan, menurut penelitian. Administrasi rumah sakit atau puskesmas harus bekerja untuk meningkatkan dimensi kualitas ini dengan melakukan investasi tidak hanya pada manajemen puncak yang unggul tetapi juga pada sikap dan kepribadian personel serta perbaikan struktur kompensasi (pembayaran upah).

5. *Empathy* (empati)

Kriteria ini berkaitan dengan pertimbangan khusus staf untuk setiap pengguna layanan, mengetahui kebutuhan mereka, dan memudahkan mereka untuk menghubungi mereka kembali kapan saja jika mereka membutuhkan bantuan. Karena dapat langsung memenuhi kebutuhan konsumennya, tenaga kesehatan memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan.

2.3 Kepuasan

2.3.1 Defenisi Kepuasan

Di antara banyak konotasinya, kesenangan pelanggan adalah reaksi mereka ketika keinginan mereka terpenuhi. Dimungkinkan untuk mendefinisikan kepuasan sebagai upaya untuk menyelesaikan atau memperbaiki sesuatu. Sebaliknya, menurut Kotler, tingkat emosi seseorang yang mengikuti kinerja atau serangkaian hasil disebut sebagai kepuasan.

Tingkat kepentingan atau harapan pengguna sebelum menerima pelayanan dan setelah pelayanan menjadi penentu kepuasan pengguna terhadap pelayanan kesehatan. Perbedaan antara kinerja organisasi pelayanan kesehatan dan harapan klien dapat disimpulkan sebagai tingkat kepuasan klien (pasien atau kelompok masyarakat).

Kepuasan pelanggan fungsional dan psikologis adalah kategori yang berbeda. Kesenangan fungsional adalah kegembiraan yang ditimbulkan oleh penggunaan atau fungsionalitas suatu produk, sedangkan kebahagiaan psikologis adalah kegembiraan yang ditimbulkan oleh kualitas yang tidak berwujud.

2.3.2 Elemen Kepuasan

Menurut Wilkie bahwa terdapat 4 elemen dalam kepuasan konsumen yaitu:

1. *Expectations*

Sebelum mereka membeli barang atau jasa, pembeli telah menciptakan ekspektasi mereka terhadap produk atau jasa. Konsumen yang melalui proses pembelian berharap produk atau jasa yang mereka peroleh akan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan nilai mereka. Pelanggan akan merasa puas jika barang atau jasa tersebut memuaskan harapannya.

2. *Performance*

Pengetahuan konsumen tentang bagaimana produk atau layanan benar-benar berfungsi saat digunakan, tidak terpengaruh oleh ekspektasi. Pelanggan akan merasa puas ketika produk atau jasa benar-benar beroperasi sesuai dengan yang dijanjikan.

3. *Comparison*

Hal ini dicapai dengan membandingkan kinerja aktual barang atau jasa yang dirasakan dengan kinerja barang atau jasa yang diantisipasi sebelum membeli. Ketika ekspektasi pra-pembelian terpenuhi atau terlampaui oleh kinerja produk yang sebenarnya, konsumen akan senang.

4. *Confirmation/disconfirmation*

Pengalaman konsumen dengan merek barang atau jasa yang berbeda dari yang lain berdampak pada harapan mereka. Ketika harapan dan kinerja aktual dari produk berbaris, konfirmasi terjadi. Sebaliknya, diskonfirmasi terjadi ketika kinerja

produk kurang dari atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan akan senang ketika konfirmasi atau diskonfirmasi terjadi.

2.3.3 Teori Kepuasan

Menurut Muninjaya (2015) kepuasan seorang konsumen bisa dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Satisfaction} = f(\text{performance} - \text{expectation})$$

Dari rumus ini dihasilkan tiga kemungkinan:

1. *Performance* lebih rendah dari *Expectation*

Pelayanan kesehatan akan dipandang buruk jika tidak memenuhi harapan pasien dan keluarga, yaitu ketika lembaga yang menyediakan pelayanan kesehatan berkinerja lebih buruk dari yang diharapkan oleh konsumennya. Akibatnya, pengguna layanan merasa tidak puas dengan mereka.

2. *Performance* sama dengan dari *Expectation*

Pengguna jasa kesehatan akan memperoleh kinerja pelayanan yang baik jika kinerja pemberi pelayanan sesuai dengan harapan kliennya. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna. Akibatnya, pengguna layanan akan senang dengan bantuan yang mereka terima.

3. *Performance* lebih tinggi dari *Expectation*

Pengguna layanan kesehatan akan memperoleh layanan yang melebihi harapan mereka jika kinerja organisasi yang menyediakan layanan tersebut melebihi harapan mereka. Oleh karena itu pelanggan cukup senang dengan Poan kesehatan yang mereka peroleh.

2.3.4 Pengukuran Kepuasan

Menurut Philip Kotler dalam mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan yaitu (Tjiptono, 2014):

1. Survei Kepuasan Pelanggan

Secara umum, metode survei seperti surat, telepon, email, atau wawancara langsung digunakan di sebagian besar penelitian tentang kepuasan pelanggan. Melalui survei, bisnis dapat memperoleh umpan balik dan reaksi langsung dari pelanggan sambil juga menunjukkan kepada mereka bahwa mereka peduli terhadap mereka. Melalui survei, penyedia layanan akan mendapatkan komentar dan umpan balik (feedback) langsung dari pelanggan, membangun kepercayaan bahwa mereka

peduli terhadap kliennya. Pengukuran dapat digunakan dalam metode survei ini dalam beberapa cara, antara lain:

a. Directly reported satisfaction

Kinerja perusahaan diukur secara langsung dengan menanyakan kepada responden apakah mereka sangat puas, puas, cukup puas, tidak bahagia, atau sangat tidak puas.

b. Derived dissatisfaction

Jumlah yang diharapkan responden dan jumlah yang mereka rasakan setelah menerima layanan sama-sama dipertanyakan.

c. Problem analysis

Responden diminta untuk menuliskan masalah yang dimiliki dengan pelayanan yang diberikan dan menuliskan perbaikan-perbaikan yang dirasakan oleh pasien.

d. Importance-performance analysis

Responden diminta meranking berbagai elemen dari pelayanan yang ditawarkan berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja pelayanan masing-masing elemen.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

1. Keandalan (*reliability*) merupakan tingkat kemampuan dan keandalan petugas dalam peningkatan pelayanan.
2. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Jaminan (*assurance*) terkait dengan pengetahuan petugas dan kelengkapan lain dari obat guna menghindari terjadinya medican error.
4. Empati (*empathy*) merupakan tingkat empati petugas dalam peningkatan pelayanan.
5. Bukti fisik (*tangible*) merupakan suasana dan kondisi di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar yang berkaitan dengan sarana dan prasarana.

3.2 Rancangan Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan tahapan sebagai berikut :

- a. Pengkodean (*Coding*) Pemberian kode agar proses pengolahan data lebih mudah, pengkodean didasari pada jawaban yang diberi skor atau nilai tertentu.
- b. Penyuntingan data (*Editing*) Langkah ini bertujuan untuk memperoleh data yang baik agar diperoleh informasi yang benar. Kegiatan yang dilakukan dengan melihat dan memeriksa apakah semua jawaban telah terisi.
- c. Tabulasi (*tabulating*) Yakni tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan di analisis. (Akper et al., 2016)
- d. Memasukkan data (*data entry*) Yakni mengisi kolom-kolom atau kotak-kotak lembar kode atau kartu kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.

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

3.3 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel penelitian ini adalah pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Sibiruang. Pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan metode non-probability sampling dengan Teknik purposive Sampling, yaitu pengambilan sampel penelitian berdasarkan karakteristik yang diinginkan oleh peneliti, dengan kriteria inklusi sampel untuk penelitian ini adalah :

1. Pasien yang mengambil obat berumur 17-65 tahun.
2. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik
3. Pasien bersedia mengisi kuesioner
4. Minimal pasien berobat 2 kali

Dalam penelitian ini cara menentukan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Lemeshow dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Perlu dihitung sampel (n) minimal dengan rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 1 - \frac{\alpha}{2} P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel minimal

$Z^2 1 - \frac{\alpha}{2}$: Nilai baku distribusi normal pada koefisien, Derajat kepercayaan yang diinginkan 95% maka $z = 1,96$

P : Probabilitas error yang dinyatakan dalam peluang yang besarnya 0,5

d : Tingkat presisi/error yang digunakan 0,1.

dengan menetapkan $Z = 1,96$, $P = 0,5$ dan $d = 0,1$ didapat jumlah sampel minimal sebanyak 96 responden dan dibulatkan menjadi 100

3.4 Waktu dan Tempat Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar yang beralamat di Jl. Raya Sibiruang.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Maret - Juni 2023.

3.5 Metode Pengumpulan Data atau Jalannya Penelitian

Metode pada penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dalam bentuk pernyataan skala likert. Kuisisioner ini terdiri dari beberapa pertanyaan dalam lima variable yaitu, kehandaalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Nilai tertinggi untuk setiap pertanyaan adalah 5, dengan pertanyaan yang berjumlah 25. Data yang diperoleh ditabulasi dalam bentuk skor, dihitung total skor untuk pertanyaan dari setiap subvariabel lalu dipersentasekan(Sibarani, 2019).

Skor untuk jawaban sangat puas	5
Skor untuk jawaban puas	4
Skor untuk cukup puas	3
Skor untuk jawaban kurang puas	2
Skor untuk jawaban tidak puas	1

$$skor = \frac{\text{skor yang dicapai}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Skor maksimal = jumlah responden x jumlah pertanyaan

Menurut Arikunto data yang diperoleh dengan memberikan penilaian kepada setiap jawaban responden pada kuisisioner kemudian dibagi dalam kategori yaitu:(Sibarani, 2019.)

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

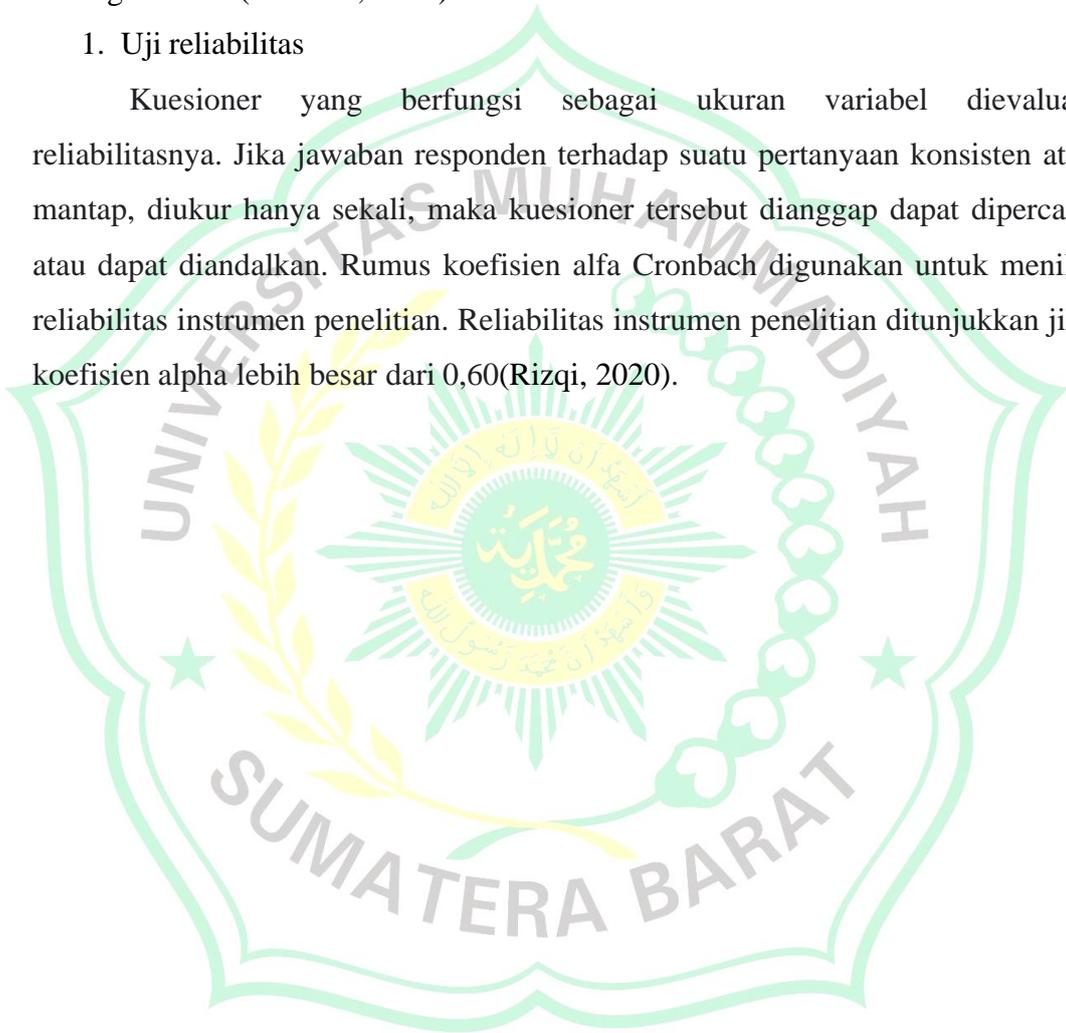
3.6 Analisis Data

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak valid suatu kuesioner. Uji validitas kuesioner dilakukan kepada 30 sampel dengan nilai signifikan 5% menggunakan aplikasi *SPSS 26*. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Masing- masing item dikatakan valid apabila r hitung $>$ r table(Sibarani, 2019).

1. Uji reliabilitas

Kuesioner yang berfungsi sebagai ukuran variabel dievaluasi reliabilitasnya. Jika jawaban responden terhadap suatu pertanyaan konsisten atau mantap, diukur hanya sekali, maka kuesioner tersebut dianggap dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Rumus koefisien alfa Cronbach digunakan untuk menilai reliabilitas instrumen penelitian. Reliabilitas instrumen penelitian ditunjukkan jika koefisien alpha lebih besar dari 0,60(Rizqi, 2020).



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dieliminasi atau diganti karena dianggap tidak relevan. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur. Kuesioner dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, maka perbedaan pada skor tiap item pertanyaan signifikan (Rizqi, 2020).

Uji validitas kuesioner dilakukan kepada 30 sampel dengan nilai signifikan 5% menggunakan aplikasi *SPSS 26*, sehingga didapatkan r tabel sebesar 0,361. Oleh karena itu, suatu item pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung dari pertanyaan tersebut melebihi 0,361 dan apabila suatu item pertanyaan dikatakan tidak valid apabila r hitung dari pertanyaan tersebut kurang dari 0,361 (Badriya, 2021).

Berdasarkan perhitungan dengan *SPSS 26* (lampiran 3), maka dapat dijelaskan bahwa pertanyaan pada kuesioner tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu evaluasi pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik, didapatkan r hitung 0,365 – 0,809 yang lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,361 yang berarti semua item pada pertanyaan dinyatakan valid.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, yaitu apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan hasil yang sama (Nathalia dkk, 2017). Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan aplikasi *SPSS 26*. Bila nilai *Cronbach's Alpha* lebih \geq konstanta (0,6), maka pertanyaan reliable. Bila *Cronbach's Alpha* $<$ konstanta (0,6), maka pertanyaan tidak reliabel (Riyanto, 2011).

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS 26 (lampiran 4), maka dapat dijelaskan bahwa 25 pertanyaan tingkat kepuasan pada bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,928, nilai tersebut lebih besar dari 0,6 yang berarti semua pertanyaan dinyatakan reliabel.

4.3 Gambaran Umum Puskesmas Sibiruang

Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar berdiri pada tanggal 19 Januari 2013. Wilayah kerja UPT Puskesmas Sibiruang terdiri dari 6 Desa + 2 Desa Pemekaran (Desa Tanjung Jaya dan Kobuo Panjang)



Gambar 4.1 Puskesmas Sibiruang

Visi UPT Puskesmas Sibiruang adalah:

1. Mewujudkan masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat di Kecamatan Koto Kampar Hulu.

Misi UPT Puskesmas Sibiruang adalah:

1. Menjadikan Puskesmas Sibiruang sebagai wadah pelayanan prfentif, kuratif, rehabilitatif dan edukatif dalam bidang Kesehatan.
2. Menggerakkan dan mendorong masyarakat agar hidup sehat dan berwawasan Kesehatan.
3. Meningkatkan pelayanan Kesehatan yang bermutu merata dan terjangkau
4. Menegakkan disiplin dan profesionalisme pegawai.

Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar di pimpin oleh seorang dokter yang menjadi Kepala Puskesmas yang dibantu oleh tenaga-tenaga kesehatan seperti perawat, farmasi, bidan, gizi.. Pelayanan di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar: UGD, Ruang Persalinan, Ruang KIA, KB, Imunisasi, Ruang DBD, Diare, ISPA dan TB, Laboratorium, Ruang Gizi, Ruang Pemeriksaan, dan Apotek.

4.4 Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	Jumlah responden	%
Umur	Remaja (17-25 tahun)	12	12
	Dewasa (26-45 tahun)	32	32
	Lansia awal (46-55 tahun)	37	37
	Lansia akhir (>56 tahun)	19	19
Jenis kelamin	Laki-laki	44	44
	Perempuan	56	56
Pendidikan	Tidak tamat sekolah	7	7
	Sekolah dasar	12	12
	Sekolah menengah pertama	26	26
	Sekolah menengah atas	38	38
	Perguruan tinggi/diploma	17	17
Pekerjaan	Mahasiswa/i	9	9
	IRT	42	42
	Pegawai negeri sipil	12	12
	Pegawai swasta	32	32
	Tidak bekerja	5	5

Berdasarkan karakteristik umur diperoleh responden dengan umur 46-55 tahun yang paling banyak berkunjung ke Puskesmas sebanyak 37%. Hal ini dikarenakan pasien dengan usia 46-55 tahun termasuk golongan usia yang berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh. Pada usia 46-55 tahun seseorang cenderung mengupayakan untuk menjaga kondisi kesehatannya ketika beraktifitas padat (Chusna, 2018.). Lalu diikuti dengan umur 26-45 tahun dengan jumlah responden 32%, Selanjutnya umur >56 tahun dengan persentase 19%, dan terakhir sebanyak 12% yaitu umur 17-25 tahun.

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin diperoleh responden berjenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan responden laki-laki persentase jenis kelamin perempuan yaitu 56% sedangkan responden laki-laki 44%. Dari sumber informasi yang didapat perempuan lebih mudah merasakan stress dalam pekerjaannya dan

lebih aktif dari pada laki-laki (Puspasari dkk, 2018). Selain itu umumnya perempuan lebih peduli terhadap kesehatan diri sendiri maupun kesehatan keluarga. Responden yang berjenis kelamin perempuan lebih peduli terhadap kesehatan yang mencakup obat-obatan.

Berdasarkan karakteristik pendidikan diperoleh responden dengan pendidikan sekolah menengah atas lebih banyak berkunjung ke Puskesmas sebanyak 38% dan yang tidak tamat sekolah merupakan persentase terendah yaitu 7%. Ini disebabkan Pendidikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap daya tangkap informasi, pengetahuan dan sikap kurang minat seseorang terhadap suatu alternatif, Semakin tinggi tingkat pendidikan akan cenderung memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan agar hidup lebih sehat (Chusna, 2018).

Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diperoleh responden dengan pekerjaan IRT lebih banyak berkunjung ke Puskesmas yaitu dengan persentase 42%, dan paling sedikit responden dengan tidak bekerja sebanyak 5%. Ada banyak pemicu yang menyebabkan IRT lebih banyak berkunjung ke puskesmas salah satunya adalah depresi dan stress karena terlalu banyak menghabiskan waktu didalam rumah (Indri, 2021).

4.5 Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.2 Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Keterangan	Jumlah Responden	%
tidak puas	0	0
kurang puas	0	0
cukup puas	5	5
Puas	25	25
sangat puas	70	70
Total	100	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan responden paling banyak memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 70%, dan paling sedikit 5%. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandaan yaitu 84% dengan kategori puas. Banyaknya pasien yang merasa sangat puas dengan dimensi kehandalan mencerminkan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas

Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar terampil dalam memberikan pelayanan Kesehatan (Stevani H, 2016).

Tabel 4.3 Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Keterangan	Jumlah Responden	%
tidak puas	0	0
kurang puas	0	0
cukup puas	12	12
Puas	36	36
sangat puas	52	52
Total	100	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada dimensi ketanggapan diperoleh responden yang memilih kategori sangat puas paling banyak yaitu 52%, dan paling sedikit 12%. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan yaitu sebanyak 79% dengan kategori puas. Tingginya jumlah responden yang memilih kategori sangat puas dapat terjadi karena tenaga kerja farmasi di Puskesmas sudah bekerja sejak lama sehingga keinginan tenaga farmasi dalam memberikan kecepatan dalam pelayanan farmasi serta memberikan solusi terhadap masalah pasien sehingga keluhan dan masalah yang dirasakan oleh pasien dapat terjawab atas ketanggapan petugas tenaga farmasi tersebut (Yuniar et al, 2016).

Tabel 4.4 Berdasarkan Dimensi Jaminan

Keterangan	Jumlah Responden	%
tidak puas	0	0
kurang puas	2	2
cukup puas	12	12
puas	14	14
sangat puas	72	72
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa pada dimensi jaminan responden yang memilih kategori sangat puas paling banyak dengan persentase 72%, kategori kurang puas paling sedikit sebanyak 2%. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan 82% dengan kategori puas. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi jaminan disebabkan oleh pelayanan yang memuaskan tentang pengetahuan tenaga farmasi dalam obat-obatan serta kesopanan dalam memberi pelayanan.

Tabel 4.5 Berdasarkan Dimensi Empati

Keterangan	Jumlah Responden	%
tidak puas	0	0
kurang puas	0	0
cukup puas	9	9
Puas	16	16
sangat puas	75	75
Total	100	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada dimensi empati diperoleh responden yang memilih kategori sangat puas sangat banyak yaitu dengan persentase 75%, dan paling sedikit dengan pesentase 9%. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati yaitu dengan pesentase 83% dengan kategori puas. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi empati dapat disebabkan antara lain oleh tingginya tingkat kepedulian para tenaga kerja farmasi Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Koto Kampar Hulu yang tanpa memandang status sosial pasien dengan memberikan pelayanan kesehatan dengan semaksimal mungkin.

Tabel 4.6 Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Keterangan	Jumlah Responden	%
tidak puas	0	0
kurang puas	0	0
cukup puas	0	0
Puas	13	13
sangat puas	85	85
Total	100	100

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa pada dimensi bukti fisik diperoleh responden yang memilih kategori sangat puas paling banyak yaitu sebanyak 85%, kategori paling sedikit dengan persentase 13%. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik yaitu dengan persentase 87% dengan kategori sangat puas. Ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien.

Tabel 4.7 Rata-rata Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi

Dimensi	Skor yang diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
kehandalan	2089	2500	84%	puas
ketanggapan	1976	2500	79%	puas
jaminan	2056	2500	82%	puas
empaty	2082	2500	83%	puas
bukti fisik	2170	2500	87%	sangat puas
Total	10373	12500	83%	puas

Berdasarkan tabel diatas evaluasi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi terhadap pelayanan kefarmasian yaitu sesuai dengan rumus yang di kemukakan oleh Arikunto skor yang diperoleh/skor maksimal x 100 %, maka total skor yang diperoleh dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan,

empati dan bukti fisik lalu di bagi dengan skor maksimal dikalikan dengan 100%. Sehingga didapatkan hasil keseluruhan 83% dengan kategori puas. Hal ini sesuai dengan range skala tingkat kepuasan yakni nilai 76% - 85% yang menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar. Dengan terciptanya kepuasan pada pasien, maka dapat memberikan manfaat yakni hubungan Puskesmas dengan pasien menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pasien, dapat mendorong terciptanya loyalitas pasien, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut, dan laba yang diperoleh meningkat dan kesetiaan pasien yang tinggi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bupu (2016), di Puskesmas Oepoi Kota Kupang diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori puas dengan persentase sebesar 72,9%. Kepuasan pasien tergantung pemberian informasi yang mudah dipahami dan harus menjadi perhatian bagi Puskesmas, pemberian informasi obat terkait dengan keterampilan komunikasi dari petugas kefarmasian (Helni, 2015). Sehingga evaluasi pelayanan kefarmasian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar pada dimensi kehandalan menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan, penjelasan informasi obat, kecepatan petugas, respon petugas dan kemampuan petugas farmasi dalam menyelesaikan keluhan pasien yaitu sebesar 84% (puas).
2. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar pada dimensi ketanggapan menunjukkan bahwa ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien, kemampuan petugas berkonsultasi dengan dokter Ketika obat tidak tersedia, kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas, kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi dengan pasien sebesar 79% (puas).
3. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar pada dimensi jaminan menunjukkan bahwa petugas farmasi melayani dengan sopan, mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat, menyerahkan obat-obatan sesuai kebutuhan dan memberikan obat dalam kondisi baik sebesar 82% (puas).
4. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar pada dimensi empati menunjukkan bahwa petugas farmasi memberikan obat tanpa diminta, bersikap sabar dan ramah, dan kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan yaitu sebesar 83% (puas).
5. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar pada dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa cara berpakaian petugas farmasi, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan tempat sampah dan tempat untuk menampung resep masuk yaitu sebesar 87% (sangat puas).

6. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian kepada pasien di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar pada dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik secara keseluruhan sebesar 83% yaitu memiliki kategori puas. (Akper et al., 2016)

5.2 Saran

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu dimensi ketanggapan memiliki persentase paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan ketanggapan petugas farmasi terhadap pasien mengenai resep/ obat yang diterima dan juga kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi dengan pasien agar pasien mendapatkan pelayanan mengenai informasi obat dengan lengkap.
2. Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar meneliti tentang faktor apa yang dapat mempengaruhi suatu kepuasan pasien di Puskesmas.



DAFTAR PUSTAKA

- Akper, D., Satria, G., Wonogiri, H., Kunci:, K., Kesehatan, P., & Kepuasan, T. (2016). The level of patient satisfaction with health services in baturetno health centers Sri Handayani. In *Profesi* (Vol. 14, Issue 1).
- Badriya, L. (2013.). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek bareng Kota Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).*
- Chusna, N. , F. T. , & A. R. (2018.). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. Borneo Journal of Pharmacy, 1(2), 89-92.*
- fenneranda edeltrudis. (2019.). *gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek sehati surakarta selama masa pandemi covid 19.*
- hendra S. (.2021). *tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas doi-doi kecamatan pujananting kabupaten barru.*
- INDRI, P. F. (2021.). *tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kefarmasian di puskesmas masbagik baru tahun 2021 (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).*
- Made, I., Hartawan, P. S., Lesmana, J., Gusti, I., Putra, L., Rumah, A. A., & Mataram, S. (2018). Jurnal Tata Sejuta Stia Mataram. *Jurnal Tata Sejuta, 4(1).* <http://ejurnalstiamataram.ac.id>
- Maimunah, S., Eka Utami, F., Ratna Dianti, M., & Rizkiyah Inayatillah, F. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang. *J. Islamic Pharm. Online, 7(1), 17–23.* <https://doi.org/10.18860/jip.v7i1.14695>
- Novaryatiin, S. , 2018 A. S. D. , & A. S. 2018 *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. Borneo Journal of Pharmacy, 1(1), 22-26.*
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia, 42–49.* <https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>
- Rizqi, A. W. M. (2020.). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).*
- Sibarani, H. (2022.). *gmbrn tingkt kepusn psien terhdap layanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di apotek puskemas teladan kota medan*

- Stevani H. (2022.). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. Media Farmasi, 14(1), 1-7.*
- Thariq, Y., & Farmasi, H. F. (2022.). *Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas surabaya utara.*
- Yuniar, Y., Sasanti Handayani Pusat Teknologi Intervensi Kesehatan Masyarakat, R., Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, B., & Kesehatan, K. (2022.). *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek The Satisfaction of National Health Insurance Program's Patients On Pharmaceutical Services in Pharmacy.*
- Aspuah, S., 2013. *Kumpulan Kuesioner Instrumen Penelitian Kesehatan.* Yogyakarta : Medical Book
- Bupu, M.S., 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. Karya Tulis Ilmiah.* Kupang : Poltekkes Kemenkes Kupang
- Puspasari, H., Harida, S., dan Fitriyani, D. 2018. *Tingkat Pengetahuan Tentang "DAGUSIBU" Obat Antibiotik Pada Masyarakat Desa Sungai Awan Kiri Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang Tahun 2017. Medical Sains. Volume 3, No. 1.*
- Riyanto. 2011. *Aplikasi Metode Penelitian Kesehatan.* Yogyakarta: Nuha Medika.
- Helni. 2015. *Tingkat Kepuasan Paien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. Jurnal Penelitian Universitas Jambi Sei Humaniora. Volume 17, No. 2.*

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIBIRUANG KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU KABUPATEN KAMPAR

Survey ini adalah survey untuk penulisan skripsi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Fakultas Farmasi, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/Saudara bersedia mengisi dan menjawab pertanyaan dengan sukarela dan jujur.

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

1. Karakteristik Responden

a. Umur

17-25 tahun

26-45 tahun

46-55 tahun

> 56 tahun

b. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

c. Pendidikan

Tidak tamat Sekolah Dasar

Sekolah Dasar

Sekolah Menengah Pertama

Sekolah Menengah Atas

Perguruan Tinggi/Diploma

d. Pekerjaan

Mahasiswa/i

IRT

Pegawai Negeri Sipil

Pegawai Swasta

Tidak Bekerja

2. Kepuasan Pasien

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

Keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

Dimensi	No	Pernyataan (Sibarani, 2019)	SP	P	CP	KP	TP
Kehandalan	1	Ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi					
	2	Penjelasan informasi obat yang diberikan petugas farmasi					
	3	Kecepatan petugas farmasi dalam pengerjaan obat					
	4	Respon petugas farmasi ketika anda menyuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat					
	5	Kemampuan petugas Farmasi dalam menyelesaikan keluhan pasien					
Ketanggapan	6	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan dari pasien					
	7	Ketanggapan petugas farmasi untuk berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia di Puskesmas					

Dimensi	No	Pernyataan (Sibarani, 2019)	SP	P	CP	KP	TP
	8	Kemampuan petugas farmasi memberitahu ketika obat anda tidak tersedia					
	9	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien					
	10	Kemampuan petugas Farmasi dalam berkomunikasi dengan pasien					
Jaminan	11	Petugas farmasi melayani dengan sopan					
	12	Petugas farmasi Kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat					
	13	Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan pasien/sesuai dengan resep dokter					
	14	Obat yang diserahkan Kepada pasien dalam kondisi baik					
	15	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat					
Empaty	16	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta					
	17	Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien					

Dimensi	No	Pernyataan (Sibarani, 2019)	SP	P	CP	KP	TP
	18	Petugas farmasi memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhannya					
	19	Petugas farmasi selalu memberi tanggapan tentang keluhan pasien					
	20	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan					
Bukti fisik	21	Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi					
	22	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian					
	23	Papan nama Puskesmas dan lokasi Puskesmas terletak di tempat yang strategis					
	24	Ketersediaan tempat pembuangan sampah					
	25	Puskesmas menyediakan alat untuk menampung resep masuk (misal keranjang)					

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

	<p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR DINAS KESEHATAN UPT PUSKESMAS SIBIRUANG</p> <p style="text-align: center;">Jalan raya Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kode Pos. 28453 Email puskesmaskotokamparhulu@yahoo.com Hp 081264073688</p>	
Nomor	: 445/UPT.PKM-SBR/2022/5522	Kepada Yth :
Lamp	: -	Ka. Prodi S1 Farmasi
Perihal	: Permohonan Rekomendasi	Universitas Muhammadiyah
Penelitian		Sumatra Barat
<p>Dengan Hormat,</p> <p>Yang bertanda tangan dibawah ini :</p> <p>Nama : Ns. Muhammad Rafi, S.Kep</p> <p>NIP : 19750910 199602 1 002</p> <p>Jabatan : Kepala UPT Puskesmas Sibiruang</p> <p style="text-align: center;">Menarangkan bahwa</p> <p>Nama : Rifani Elsera</p> <p>NIM : 191000248201008</p> <p>Mahasiswa : Starata I (SI) Farmasi Universitas Muhammadiyah Sumatra Barat</p> <p>Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.</p> <p>Telah kami setuju untuk melaksanakan Penelitian Skripsi.</p> <p>Demikian surat ini kami sampaikan agar dapat dipergunakan dengan seperlunya.</p>		
<p>Sibiruang, 02 Desember 2022</p>  Ns. Muhammad Rafi, S.Kep Penata TK I NIP.19750910 199602 1 002		

Lampiran 3. Hasil Data Uji Validitas Kuesioner

Responden	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	.566**	0.361	valid
P2	.478**	0.361	valid
P3	.747**	0.361	valid
P4	.620**	0.361	valid
P5	.667**	0.361	valid
P6	.770**	0.361	valid
P7	.783**	0.361	valid
P8	.613**	0.361	valid
P9	.514**	0.361	valid
P10	.625**	0.361	valid
P11	.445*	0.361	valid
P12	.399*	0.361	valid
P13	.399*	0.361	valid
P14	.754**	0.361	valid
P15	.731**	0.361	valid
P16	.503**	0.361	valid
P17	.594**	0.361	valid
P18	.542**	0.361	valid
P19	.809**	0.361	valid
P20	.645**	0.361	valid
P21	.629**	0.361	valid
P22	.661**	0.361	valid
P23	.698**	0.361	valid
P24	.365*	0.361	valid
P25	.718**	0.361	valid

Lampiran 4. Hasil Data Uji Realibilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
0.928	25	
Cronbach's Alpha	nilai acuan	keterangan
0.928	0.6	reliabel



Lampiran 5. Surat Pernyataan Responden

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN

Dengan menandatangani lembar ini, saya:

Nama : Irma Wahyuni²

Usia : 27 tahun

Alamat : Tanjung

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar".

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

Riau, Mei 2023


(Irma Wahyuni²)

Lampiran 6. Kuesioner responden

KUESIONER

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIBIRUANG KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU KABUPATEN KAMPAR

Survey ini adalah survey untuk penulisan skripsi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Fakultas Farmasi, oleh karena itu saya sebagai penellti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/Saudara bersedia mengisi dan menjawab pertanyaan dengan sukarela dan jujur.

Nama : *Alika Farida*

Alamat : *Subaliong*.

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

I. Karakteristik Responden

a. Umur

- 17-25 tahun
- 26-45 tahun
- 46-55 tahun
- > 55 tahun

b. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

c. Pendidikan

- Tidak tamat Sekolah Dasar
- Sekolah Dasar
- Sekolah Menengah Pertama
- Sekolah Menengah Atas
- Perguruan Tinggi/Diploma

Lampiran 6. Lanjutan

d. Pekerjaan

- Mahasiswa/i
- IRT
- Pegawai Negri Sipil
- Pegawai Swasta
- Tidak Bekerja

2. Kepuasan Pasien

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

Keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

Cp : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

Dimensi	No	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
Kehandalan	1	Ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi			√		
	2	Penjelasan informasi obat yang diberikan petugas farmasi		√			
	3	Kecepatan petugas farmasi dalam pengerjaan obat			√		
	4	Respon petugas farmasi ketika anda menyuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat		√			
	5	Kemampuan petugas Farmasi dalam menyelesaikan keluhan pasien		√			

Lampiran 6. Lanjutan

Ketanggapan	6	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan dari pasien		✓			
	7	Ketanggapan petugas farmasi untuk berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia di Puskesmas		✓			
	8	Kemampuan petugas farmasi memberitahu ketika obat anda tidak tersedia		✓			
	9	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien		✓			
	10	Kemampuan petugas Farmasi dalam berkomunikasi dengan pasien					✓
Jaminan	11	Petugas farmasi melayani dengan sopan			✓		
	12	Petugas farmasi Kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat		✓			
	13	Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien/sesuai dengan resep dokter					✓
	14	Obat yang diserahkan Kepada pasien dalam kondisi baik				✓	

Lampiran 6. Lanjutan

	15	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat			✓		
Empaty	16	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta					✓
	17	Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien		✓			
	18	Petugas farmasi memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhannya		✓			
	19	Petugas farmasi memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhannya					✓
	20	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan	✓				
Bukti fisik	21	Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi	✓				
	22	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian		✓			
	23	Papan nama Puskesmas dan lokasi Puskesmas terletak di tempat yang strategis		✓			
	24	Ketersediaan tempat pembuangan sampah	✓				
	25	Puskesmas menyediakan alat untuk menampung resep masuk (misal keranjang)			✓		

Lampiran 7. Master Tabel

responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kehandalan					ketanggapan					Jaminan					Empati					Bukti				
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	2	2	5	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	1	3	4	4	3	4	2	4	4	2	3	4	3	3	4	4
2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	1	4	1	3	4	2	2	4	2	4	5	5	4	4	2
3	4	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	
4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	4	5	1	3	2	2	4	1	4	3	5
5	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	1	2	2	2	3	2	4	5	2	4	4	5	5	5	4
6	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
7	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
8	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	5	5	2	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3
9	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	5	2	3	3	4	4	3	3
10	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3
11	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3
12	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5
13	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	3	5	3	5	5	4	5	5	3
14	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3	1	5	5	1	3	5	4	5	5	5	5	5	5
15	2	1	2	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	1	3	4	2	3	3	2	4	5	5	4	3	5
16	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4
17	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	1	2	3	1	4	4	1	5	5	4	4	5	3
18	3	1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	1	4	2	1	4	4	3	3	3	3	4	3	4
19	1	2	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	2	5	4	4	3	1	3	4	3	5	5	5	4	4	5

responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kehandalan					ketanggapan					Jaminan					Empati					Bukti				
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
20	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	5	5	4	3	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5
21	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	3	5	3	3	3	5	3	5	5	4	4	5	3
22	1	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
23	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	2	1	4	3	2	4	3	3	4	4	3
24	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	5	3	5	4	5	4	5	3
25	3	2	4	4	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
26	3	1	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	2	2	3	1	3	5	3	5	5	5	5	5	4
27	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3
28	2	1	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	5	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3
29	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	1	3	3	5	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4
30	3	1	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	5	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5
31	3	1	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
32	4	1	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
33	3	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
34	3	1	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
35	3	2	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
36	2	1	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
37	3	2	4	4	5	4	5	4	5	4	2	2	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
38	3	1	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
39	4	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4

responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kehandalan					ketanggapan					Jaminan					Empati					Bukti							
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25			
40	4	2	2	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
41	1	1	4	1	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
42	2	2	4	2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
43	3	1	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
44	3	2	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
45	1	1	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
46	2	2	3	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
47	2	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
48	4	1	1	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
49	2	1	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
50	3	2	5	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	
51	4	1	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	
52	1	2	4	1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	
53	4	1	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
54	1	1	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	
55	3	2	5	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
56	2	2	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
57	2	2	3	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
58	2	2	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	
59	2	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	

responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kehandalan					ketanggapan					Jaminan					Empati					Bukti					
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
60	1	2	4	1	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
61	3	2	3	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
62	3	1	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	
63	3	1	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
64	2	1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	
65	4	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
66	2	2	4	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
67	2	2	3	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
68	3	1	1	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
69	3	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
70	2	2	3	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
71	4	2	2	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
72	3	2	4	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
73	1	1	4	1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	
74	4	1	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
75	3	2	3	2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	
76	1	2	4	1	4	5	4	5	4	4	4	5	1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
77	4	1	1	4	4	5	4	4	4	4	4	1	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	
78	3	1	1	4	5	5	4	5	5	4	3	1	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	
79	3	2	3	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	

responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kehandalan					ketanggapan					Jaminan					Empati					Bukti							
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25			
80	2	1	5	3	4	5	4	4	4	5	3	2	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
81	2	2	3	2	4	5	5	4	4	5	3	2	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
82	2	2	4	2	4	4	5	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	
83	3	2	5	2	4	5	4	5	5	5	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	
84	2	1	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
85	3	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
86	2	1	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
87	3	2	2	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
88	2	1	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
89	3	1	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
90	1	2	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	
91	2	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	2	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
92	4	1	1	5	4	5	4	5	4	4	2	3	5	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
93	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
94	4	2	3	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
95	2	2	3	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
96	4	1	1	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
97	2	2	5	3	4	4	4	5	5	4	2	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
98	2	2	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
99	2	1	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	

responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kehandalan					ketanggapan					Jaminan					Empati					Bukti						
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25		
100	2	2	4	2	4	4	5	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4

Keterangan:

Usia

17-25=(1)
 26-45=(2)
 46-55=(3)
 >56=(4)

Pendidikan

tidak tamat sekolah =(1)
 sekolah dasar =(2)
 SMP =(4)
 SMA =(5)
 S1/Diploma =(5)

Pekerjaan

Mahasiswa =(1)
 IRT =(2)
 pns =(3)
 pegawai swasta =(4)
 tidak bekerja =(5)

keterangan jawaban responden

sangat puas =(5)
 puas =(4)
 cukup puas =(3)
 kurang puas =(2)
 tidak puas =(1)

Jenis kelamin

Laki-laki =(1)
 Perempuan =(2)

Lampiran 8. Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SIBIRUANG
Jalan Raya Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu KodePos : 28453
Email : puskesmaskotokamparhulu@yahoo.comHp : 082286407757



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor : 445/UPT-PKM.SBR/2023/ 3492

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NS. Elpi Wahyuni, S.Kep
NIP : 19780304 200605 2 001
Pangkat/Golongan : Penata Tk I
Jabatan : Plt. Kepala UPT Puskesmas Sibiruang

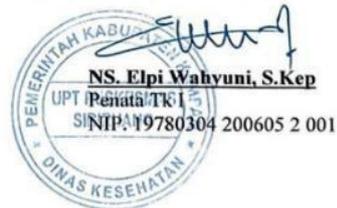
Menerangkan bahwa

Nama : Rifani Elsera
Nim : 191000248201008
Jenis kelamin : Perempuan
Program studi : S1 Farmasi

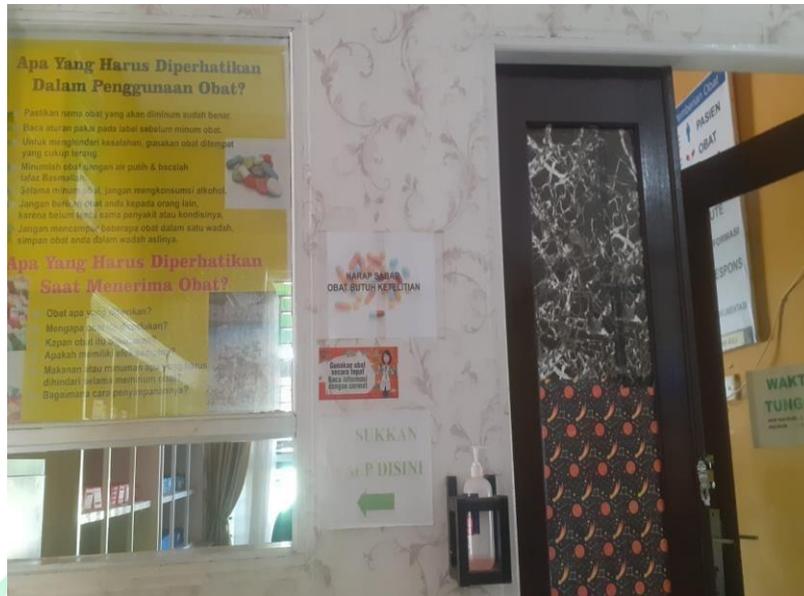
Telah selesai melakukan penelitian di wilayah kerja Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar dari tanggal 29 Mei s/d 10 Juni 2023 dengan judul:
“ *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar* ”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Dikeluarkan di : Sibiruang
Pada Tanggal : 03 Juli 2023
Plt. Kepala UPT Puskesmas Sibiruang



Lampiran 9. Dokumentasi Profil apotek



Lampiran 10. Dokumentasi pengisian kuesioner

