

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SUKAGUMIWANG
KABUPATEN INDRAMAYU**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar
Ahli Madya Farmasi pada Jurusan Farmasi
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya**



Oleh:

Irfan Risnanda

P2.06.30.1.19.018

**JURUSAN FARMASI
POLTEKKES KEMENKES TASIKMALAYA
2022**

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SUKAGUMIWANG
KABUPATEN INDRAMAYU

Oleh:
Irfan Risnanda
P2.06.30.1.19.018

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji KTI Jurusan Farmasi
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
Pada tanggal 10 Juni 2022

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Diah Nurlita, SKM.,MARS
NIP. 198409232015032003

apt. Nuri Handayani, M.Farm
NIP. 198807092015032004

Penguji I,

Penguji II,

apt. Eva Dania K, M. Si
NIP. 919870406201504201

Dr. Imat Rochimat, SKM.,MM
NIP. 197710272006041005

Disahkan Oleh :
Ketua Jurusan Farmasi
Tasikmalaya,

apt. Lingga Ikaditya, M.Sc
NIP. 198801182014022002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Irfan Risnanda

NIM : P2.06.30.1.19.018

Judul KTI : Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
Sukagumiwang Kabupaten Indramayu

Dengan ini saya menyatakan bahwa KTI ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang tertulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Tasikmalaya, Juni 2022

Yang Menyatakan,

Irfan Risnanda
P2.06.30.1.19.018

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Segala Puji dan Syukur selalu terpanjatkan kepada Allah SWT, berkat kehendak dan pertolongan-Nya Irfan dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan baik. Tak lupa sholawat serta salam kepada Baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya.

Karya Tulis Sederhana ini Irfan persembahkan **untuk keluarga**, terutama untuk kedua orang tua yang tak pernah kenal lelah mendo'akan dan membantu Irfan baik secara moril maupun materil. Terimakasih Mamah dan Bapak. Perjuangan Mamah dan Bapak tidak akan terbalaskan hanya dengan selembur kertas persembahan ini. Do'akan putramu semoga ini adalah langkah awal dalam membuat kalian bangga dan berbahagia selamanya.

Aamiin

Tak lupa juga untu kakak dan adikku, yang selalu menghibur, memberi semangat, memberi kasih sayang dan memberi dukungan selama 3 tahun ini.

Teruntk Dosen Pembimbing KTI :

Ibu Diah Nurlita, SKM., MARS dan Ibu Apt. Nuri Handayani, M.Farm.

Terimakasih banyak atas bimbingan selama pengerjaan KTI ini yang selalu membantu, sabar, peduli dan direpotkan oleh Irfan. Semoga kebaikan Ibu di balas lebih oleh Allah S.W.T. Aamiin

Teruntuk Seluruh Dosen Jurusan Farmasi

Saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas segala ilmu, pengalaman, bimbingan dan arahan yang sudah diberikan selama 3 tahun ini. Semoga ilmu ini bisa bermanfaat dunia dan akhirat. Saya pun memohon maaf atas segala khilaf/kesalahan baik dalam perkataan maupun perbuatan.

Teruntuk teman-teman farmasi 19

Selamat atas gelar barunya dan selamat datang di kehidupan yang baru. Terimakasih banyak saya ucapkan atas semua dukungan, suka, duka dan kejasamanya selama 3 tahun ini, sungguh 3 tahun ini merupakan momen yang sangat berkesan dan tak akan saya lupakan. Semoga kita selalu berteman sampai Jannah-Nya. Sukses dan Bahagia selalu untuk kita semua.

PRAKATA

Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan proposal Karya Tulis Ilmiah yang berjudul, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sukagumiwang Kabupaten Indramayu” ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Proses Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Hj. Ani Radiati, S.Pd, M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
2. Apt. Ibu Lingga Ikaditya, M.Sc selaku Ketua Jurusan Program Studi D III Farmasi Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
3. Ibu Diah Nurlita, SKM., MARS dan Ibu Apt. Nuri Handayani, M.Farm selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam hal penyesuaian proposal Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak dr. Udin Rusad Nurdin, MH. Kes selaku Kepala Puskesmas Sukagumiwang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
5. Tenaga kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.

Tasikmalaya, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DIAGRAM BATANG.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Pustaka.....	6
B. Kerangka Konsep.....	11
C. Definisi Operasional.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	13
B. Instrumen Penelitian.....	13
C. Rancangan Penelitian.....	15
D. Jalannya Penelitian.....	17
E. Analisis Data.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
A. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan.....	21

B. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap.....	23
C. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	24
D. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati.....	25
E. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	27
F. Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi.....	28
G. Keterbatasan Penelitian.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
A. Kesimpulan.....	32
B. Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Konsep.....	11
Gambar 3.1 Jalannya Penelitian.....	17

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.....	5
Tabel 2.1 Definisi Operasional.....	11
Tabel 4.1 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	21
Tabel 4.2 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	23
Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	24
Tabel 4.4 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	26
Tabel 4.5 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	27

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Penjelasan Sebelum Penelitian.....	36
Lampiran 2. Informed Consent.....	38
Lampiran 3. Kuesioner.....	39
Lampiran 4. Surat Izin Validasi Kuesioner.....	43
Lampiran 5. Validasi dan Reliabilitas Kuesioner.....	44
Lampiran 6. Dokumentasi Validitas Kuesioner.....	49
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	50
Lampiran 8. Hasil Penelitian.....	53
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	57
Lampiran 10. Pemantauan Bimbingan Karya Tulis Ilmiah.....	58
Lampiran 11. Biodata.....	61

DIAGRAM BATANG

Halaman

Diagram batang 4.1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi.....	28
---	----

INTISARI

Puskesmas Sukagumiwang adalah salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat yang bekerja 24 jam dan terletak di wilayah Kabupaten Indramayu, tepatnya di Desa Sukagumiwang. Menurut Parasuraman *dalam* Rizqi, A. W. M., (2020) ada 5 dimensi untuk mengukur kepuasan pasien yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Pelayanan kefarmasian perlu diperhatikan sebab pelayanan kefarmasian berpengaruh terhadap kepuasan pasien, apabila pasien tidak menemukan kepuasan maka pasien cenderung tidak akan kembali berkunjung ke tempat pengobatan tersebut kembali. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif menggunakan instrumen kuesioner dengan teknik *accidental sampling* untuk menentukan sampel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *univariate* dengan menggunakan sistem komputerisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang berobat ke puskesmas Sukagumiwang berdasarkan dimensi Kehandalan (*Reliability*) sebanyak 80%, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebanyak 83,5%, dimensi Jaminan (*Assurance*) sebanyak 85,3%, dimensi Empati (*Emphaty*) sebanyak 85,7% dan dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) sebanyak 86,1%. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Sukagumiwang adalah sangat puas dengan total skor rata-rata 83,8% dari 99 responden.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas Sukagumiwang

ABSTRACT

Sukagumiwang Community Health Center is a community health service unit that works 24 hours and is located in the Indramayu Regency, in Sukagumiwang Village to be exact. According to Parasuraman in Rizqi, A. W. M., (2020) there are 5 dimensions to measure patient satisfaction, namely Tangible (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance) and Empathy (Empathy). Pharmaceutical services need to be considered because pharmaceutical services affect patient satisfaction, if the patient does not find satisfaction, the patient is likely not to return to the place of treatment again. This study was conducted to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Sukagumiwang Health Center.

The type of research used is descriptive quantitative using a questionnaire instrument with accidental sampling technique to determine the sample. The data analysis used in this research is univariate analysis using a computerized system.

The results showed that patients seeking treatment at the Sukagumiwang Public Health Center were based on the dimensions of Reliability as much as 80%, the Responsiveness dimension as much as 83.5%, the Assurance dimension as much as 85.3%, the Empathy dimension as much as 85.7% and dimensions of Physical Evidence (Tangible) as much as 86.1%. Overall, the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Sukagumiwang Public Health Center was very satisfied with a total average score of 83.8% from 99 respondents.

Keywords: *Satisfaction, Pharmaceutical Services, Public health center Sukagumiwang*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung kepada pasien yang mempunyai tanggung jawab terhadap sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes RI, 2016). Dengan demikian, sukses atau tidaknya pelayanan kefarmasian dalam melakukan kewajibannya bergantung terhadap pasien yang mempunyai kriteria sendiri untuk menetapkan kualitas pelayanan yang dikehendakinya, sehingga kepuasan pasien dalam menilai pelayanan merupakan tahap yang sangat penting.

Pengadaan, produksi, distribusi, dan pelayanan sediaan farmasi merupakan pekerjaan tenaga farmasi yang harus memiliki keahlian dan kewenangan untuk melakukan itu (Kemenkeu RI, 2009). Apoteker atau tenaga teknis kefarmasian dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian sehingga mengharuskan adanya perubahan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan komunikasi secara langsung dengan pasien.

Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan mempunyai keterkaitan dengan kepuasan pasien. Jika kenyataan melebihi harapan maka pasien akan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut kembali (Yuswantina *et al.*, 2020). Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kefarmasian yang telah

diberikan tenaga kefarmasian dan memahami kebutuhan serta keinginan pasien telah diselenggarakan.

Salah satu fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kefarmasian adalah puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan dengan mengutamakan upaya peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan untuk mencapai derajat kesehatan yang tinggi (Kemenkes RI, 2016). Puskesmas Sukagumiwang adalah salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat yang bekerja 24 jam dan terletak di wilayah Kabupaten Indramayu, tepatnya di Desa Sukagumiwang Kecamatan Sukagumiwang. Wilayah kerja Puskesmas Sukagumiwang terdiri dari 7 desa dengan jumlah tenaga kefarmasian 1 orang apoteker dan tidak mempunyai tenaga teknis kefarmasian. Rata-rata pasien yang dilayani oleh tenaga kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang adalah sekitar 30-50 resep setiap harinya (Silviani, 2021). Berdasarkan hasil survei, ada 3 responden yang tidak puas karena lamanya pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di puskesmas Sukagumiwang dari 20 responden yang disurvei.

Puskesmas harus memiliki minimal 1 (satu) orang Apoteker sebagai penanggung jawab dalam pelayanan kefarmasian dan dapat dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian. Pelayanan yang dapat diberikan oleh 1 (satu) apoteker adalah 50 (lima puluh) pasien perhari (Kemenkes

RI, 2016). Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang hanya dilakukan oleh 1 orang apoteker saja karena puskesmas Sukagumiwang tidak mempunyai tenaga teknis kefarmasian dan dilihat dari standar pelayanan kefarmasian di puskesmas yang terdiri dari pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik, besar kemungkinan apoteker mengalami kelelahan serta adanya beban kerja yang menumpuk sehingga pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian tidak akan maksimal atau tidak sesuai dengan harapan pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat penilaian pasien yang muncul dari kemampuan tenaga farmasi yang dihasilkan setelah mendapatkan pelayanan. Faktor yang membuat ketidakpuasan pasien yaitu kualitas obat yang sudah tidak layak pakai, pelayanan yang buruk dan fasilitas yang tidak lengkap (Pertiwi, 2017). Pelayanan kefarmasian perlu diperhatikan sebab pelayanan kefarmasian berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut Parasuraman *dalam* Rizqi, A. W. M., (2020) ada lima dimensi untuk mengukur kepuasan pasien yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang dilihat dari lima dimensi kepuasan Parasuraman.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Seberapa Besar Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sukagumiwang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengukur kepuasan pasien dalam aspek kehandalan yang diperoleh di pelayanan kefarmasian Puskesmas Sukagumiwang.
- b. Untuk mengukur kepuasan pasien dalam aspek daya tanggap yang diperoleh di pelayanan kefarmasian Puskesmas Sukagumiwang.
- c. Untuk mengukur kepuasan pasien dalam aspek jaminan yang diperoleh di pelayanan kefarmasian Puskesmas Sukagumiwang.
- d. Untuk mengukur kepuasan pasien dalam aspek empati yang diperoleh di pelayanan kefarmasian Puskesmas Sukagumiwang.
- e. Untuk mengukur kepuasan pasien dalam aspek bukti fisik yang diperoleh di pelayanan kefarmasian Puskesmas Sukagumiwang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan dan wawasan berpikir peneliti

mengenai kualitas pelayanan farmasi di Puskesmas Sukagumiwang.

2. Bagi Institusi

Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dan menambah perbendaharaan kepustakaan.

3. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang.

4. Bagi Masyarakat

Sebagai wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan harapan dan pendapat tentang pelayanan kefarmasian yang didapatkan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang belum pernah dilakukan sejauh pengetahuan peneliti.

Tabel 1.1 Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
Yuniar <i>and</i> Handaya ni (2016)	Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek	a. Variabel Penelitian b. Menggunakan Instrumen kuesioner	a. Waktu dan tempat penelitian b. Pengambilan Sampel Menggunakan <i>Accidental Sampling</i>
Stevani <i>et al</i> (2018)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru	a. Variabel Penelitian b. Menggunakan Instrumen kuesioner	a. Waktu dan tempat penelitian b. Pengambilan Sampel Menggunakan <i>Accidental Sampling</i>
Yuswanti na <i>et al</i> (2020)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang	a. Variabel Penelitian b. Menggunakan Instrumen kuesioner	a. Waktu dan tempat penelitian b. Pengambilan Sampel Menggunakan <i>Accidental Sampling</i>

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang muncul setelah mendapatkan hasil yang diperoleh terhadap kemampuan tenaga kesehatan yang diharapkan. Jika kemampuan dibawah harapan, konsumen tidak puas dan jika kemampuan melebihi harapan, konsumen sangat puas (Stevani, Putri *and* Side, 2018). Aspek pelanggan dan aspek pelayanan kesehatan merupakan kepuasan pasien. Aspek pelanggan terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan, dan lain-lain, sedangkan aspek pelayanan kesehatan terdiri dari dua faktor (aspek medis yaitu tersedianya peralatan yang memadai) dan (aspek non medis yaitu mencakup layanan tenaga kesehatan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta biaya yang murah) (Yuniar *and* Handayani, 2016).

Menurut Parasuraman *dalam* Rizqi (2020) menyebutkan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan antara lain:

a. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari suatu instansi dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya. Ada dua aspek dari dimensi ini, pertama adalah kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan seperti yang

dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu instansi mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*. Keandalan (*reliability*) meliputi tepatnya pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pasien terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan bisa berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi cepatnya kinerja tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan.

c. *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan dimensi yang berhubungan dengan kemampuan instansi dan perilaku tenaga kefarmasian dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasiennya. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan yang dapat dipercaya dari tenaga kefarmasian dan bebas dari bahaya.

d. *Emphaty* (Empati)

Emphaty merupakan dimensi yang berhubungan dengan kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pasien. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pasien melalui layanan yang diberikan bahwa pasien itu istimewa. Empati (*emphaty*) meliputi sopan santunnya tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan.

e. *Tangible* (Bukti Fisik)

Kualitas pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pasien dapat menggunakan penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik yang lengkap.

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert dengan sistem penilaian kepentingan. Kemudian tingkat penilaian tersebut diberi pembobotan berupa angka (Yuniar *and* Handayani, 2016).

2. Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Adanya tuntutan pasien akan melayani pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* (Kemenkes RI, 2016).

Patient oriented adalah proses pengobatan yang mengutamakan keselamatan pengguna layanan pengobatan dan obat

sehingga pekerjaan apoteker tidak hanya meracik obat dan menyerahkan obat kepada pasien, tetapi bertanggung jawab langsung terkait terapi yang akan diberikan kepada pasien (Nurbaiti, Alaydrus and Zulham, 2020, p. 163).

Pharmaceutical care merupakan sebuah kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat serta masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Komponen dari *pharmaceutical care* antara lain informasi obat, konseling, mengawasi penggunaan obat, edukasi, promosi kesehatan, dan evaluasi terhadap pengobatan obat. Tenaga kefarmasian harus memberikan informasi tentang obat secara jelas untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam mengkonsumsi obat sehingga pasien akan sembuh dan puas dengan pelayanan yang diberikan (Nurbaiti, Alaydrus and Zulham, 2020, p. 164).

Puasnya setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan hasil kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan merupakan pelayanan kefarmasian yang berkualitas (Yuswantina *et al.*, 2020).

3. Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat atau disebut Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Kemenkes RI, 2016).

Menurut Kemenkes RI (2019) tentang Pusat Kesehatan

Masyarakat menjelaskan bahwa puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Puskesmas menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyelenggaraan Unit Kegiatan Masyarakat tingkat pertama di wilayah kerjanya
- b. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perseorangan tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Menurut Kemenkes RI (2016) tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa tujuan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas sebagai berikut:

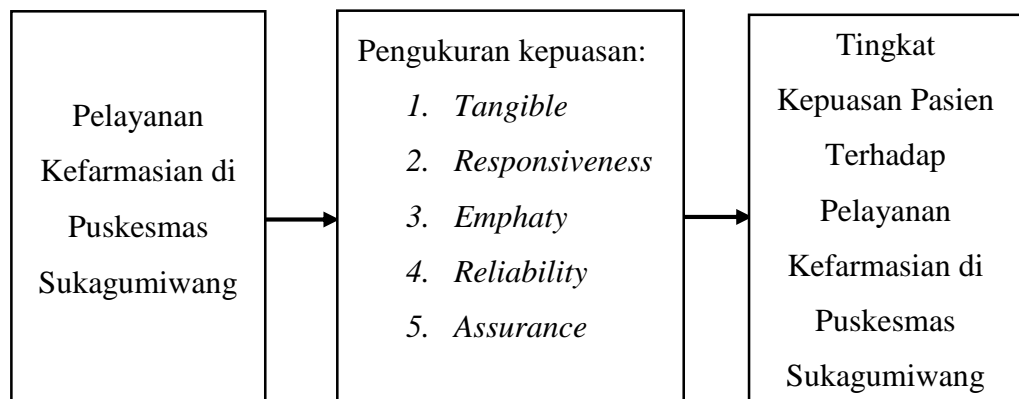
- a. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.
- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian.
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas meliputi:

- a. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai
 - 1) Perencanaan kebutuhan;
 - 2) Permintaan;
 - 3) Penerimaan;
 - 4) Penyimpanan;
 - 5) Pendistribusian;
 - 6) Pengendalian;
 - 7) Pencatatan, pelaporan, dan pengarsipan;

- 8) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan.
- b. Pelayanan farmasi klinik
- 1) Pengkajian resep, penyerahan obat;
 - 2) Pemberian informasi obat;
 - 3) Pelayanan informasi obat (PIO);
 - 4) Konseling;
 - 5) Kunjungan pasien (khusus puskesmas rawat inap);
 - 6) Pemantauan dan pelaporan efek samping obat;
 - 7) Pemantauan terapi obat;
 - 8) Evaluasi penggunaan obat.

B. Kerangka Konsep



Gambar 1.1 Kerangka Konsep

C. Definisi Operasional

Tabel 2.1 Definisi Operasional

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
Tingkat Kepuasan		Perasaan pasien ketika mendapatkan pelayanan	Kuesioner	Mengisi lembar kuesioner	Sangat Puas : 81-100% Puas : 66-80% Cukup : 51-65% Tidak Puas : 35-	Ordinal

					50% Sangat Tidak Puas : 0-34% (<i>CSI dalam</i> Rizqi, A. W. M., 2020)	
Kehanda lan	Terampilnya tenaga farmasi dalam berkomunikasi dan menjelaskan pelayanan informasi obat terhadap pasien	Kues ioner	Responden menjawab pertanyaan dalam kuesioner	Sangat Puas : 81-100% Puas : 66-80% Cukup : 51-65% Tidak Puas : 35- 50% Sangat Tidak Puas : 0-34%	Ordinal	
Daya tanggap	Tangkas dan cerdasnya tenaga farmasi dalam menghadapi pasien dengan cepat	Kues ioner	Responden menjawab pertanyaan dalam kuesioner	Sangat Puas : 81-100% Puas : 66-80% Cukup : 51-65% Tidak Puas : 35- 50% Sangat Tidak Puas : 0-34%	Ordinal	
Jaminan	Jaminan obat yang sesuai dan berkualitas untuk pasien	Kues ioner	Responden menjawab pertanyaan dalam kuesioner	Sangat Puas : 81-100% Puas : 66-80% Cukup : 51-65% Tidak Puas : 35- 50% Sangat Tidak Puas : 0-34%	Ordinal	
Empati	Kepedulian tenaga farmasi terhadap pasien	Kues ioner	Responden menjawab pertanyaan dalam kuesioner	Sangat Puas : 81-100% Puas : 66-80% Cukup : 51-65% Tidak Puas : 35- 50% Sangat Tidak Puas : 0-34%	Ordinal	
Bukti fisik	Tersedianya sarana yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien	Kues ioner	Responden menjawab pertanyaan dalam kuesioner	Sangat Puas : 81-100% Puas : 66-80% Cukup : 51-65% Tidak Puas : 35- 50% Sangat Tidak Puas : 0-34%	Ordinal	

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Wilayah Kerja Puskesmas Sukagumiwang Kecamatan Sukagumiwang Kabupaten Indramayu. Pengambilan data penelitian ini dimulai dari tanggal 09-12 Mei 2022 dengan waktu penelitian pada pukul 08.00-12.00 WIB.

B. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang data penelitian (Ustiauwaty *and* Hardani, 2017, p. 384). Dalam penelitian ini menggunakan instrumen dalam bentuk kuesioner, pertanyaan tertutup sebanyak 20 soal dan pertanyaan terbuka dengan waktu untuk mengisi kuesioner selama 15 menit. Kuesioner disusun oleh peneliti dan sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas di daerah yang memiliki karakteristik seperti Puskesmas Sukagumiwang, yaitu di Puskesmas Kertasemaya.

Uji validitas adalah uji untuk mengetahui serta memahami kemampuan peneliti dalam mendeskripsikan suatu alat ukur yang digunakan untuk diteliti (Ustiauwaty *and* Hardani, 2017, p. 393). Uji validitas dilakukan di Puskesmas Kertasemaya Kabupaten Indramayu dengan jumlah responden sebanyak 30 orang menggunakan kuesioner 20 nomor soal pilihan ganda dan pertanyaan terbuka. Analisis dilakukan dengan menggunakan perangkat laptop dan aplikasi SPSS. Elemen survei

dapat divalidasi apabila r hitung $>$ r tabel dengan nilai r tabel yaitu 0,361 (Ghozali *dalam* Rizqi, A. W. M, 2020).

Hasil uji validitas tersebut mendapatkan hasil 20 nomor valid dan 1 nomor (21) tidak valid. Hal tersebut dapat terlihat dari r hitung pada nomor 21 tersebut lebih kecil dari r tabel, dengan skor $0,028 < 0,361$. Soal tersebut peneliti hilangkan atau hapus dari kuesioner, dikarenakan soal tersebut dapat terwakilkan dengan soal lainnya.

Uji reliabilitas adalah suatu uji untuk menentukan pengukuran bebas dari kesalahan (Ustiawaty and Hardani, 2017, p. 393). Uji reliabilitas dapat dianggap memuaskan apabila bernilai $\geq 0,600$ (Ghozali *dalam* Rizqi, A. W. M, 2020).

Reliabilitas instrumen yang semakin tinggi, menunjukkan hasil ukur yang didapatkan semakin terpercaya (reliabel). Metode pengukuran realibilitas yang sering digunakan adalah metode *alpha cronbach* (α) akan menghasilkan nilai α dalam skala 0-1, yang dapat dikelompokkan dalam lima kelas dengan menggunakan bantuan aplikasi komputer. Nilai masing-masing kelas dan tingkat reliabilitasnya seperti terlihat pada tabel berikut :

Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Tingkat Reliabilitas
0,00-0,20	Kurang Reliabel
0,20-0,40	Agak Reliabel
0,40-0,60	Cukup Reliabel
0,60-0,80	Reliabel
0,80-1,00	Sangat Reliabel

Hasil uji realibilitas dengan kuisioner sebanyak 20 nomer pada pengujian ini bernilai 0,759 yang berarti tingkat realibilitas kuisioner ini realibel.

C. Rancangan Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah penelitian untuk mengungkapkan hasil dari suatu pengumpulan data kuantitatif dengan survei apa adanya secara sistematis (Ustiaty *and* Hardani, 2017, p. 248).

2. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu objek atau sifat yang bisa berubah-ubah nilainya (Ustiaty *and* Hardani, 2017, p. 303). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal yaitu kepuasan pasien mengenai Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang.

3. Metode Pengambilan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu mengumpulkan data yang didapatkan dari responden melalui kuesioner. Sebelum dilakukan pengambilan atau pengumpulan data, responden dijelaskan terlebih dahulu mengenai PSP (Persetujuan Sebelum Penelitian) atau *informed consent* untuk memastikan bahwa pengambilan data tersebut tidak didasari dengan keterpaksaan. Metode

pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara pembagian kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh objek penelitian yang akan diteliti dalam suatu penelitian (Ustiawaty *and* Hardani, 2017, p. 361). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di puskesmas Sukagumiwang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik sama dan diambil menggunakan teknik pengambilan *sampling* (Ustiawaty *and* Hardani, 2017, p. 362). Metode pengambilan sampel data pada penelitian ini menggunakan teknik *Accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan cocok sebagai sampel (Budiastuti *and* Bandur, 2018, p. 42).

Penentuan pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin (1960) dengan jumlah populasi pada penelitian ini berjumlah 61.750 pasien (2019 dengan 26.478 pasien, 2020 dengan 19.234 pasien dan 2021 dengan 16.038 pasien). Peneliti mengambil data pada 3 tahun terakhir karena pada 2 tahun terakhir adanya pandemi sehingga ditakutkan menurunnya pasien berpengaruh terhadap efektifnya data, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$
$$n = \frac{61.750}{1 + 61.750 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{61.750}{1 + 61.750 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{61.750}{618,5} = 99 \text{ responden}$$

Jadi, sampel dalam penelitian ini 99 orang.

Keterangan :

n = Banyak sampel minimum

N = Banyak sampel pada populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang masih bisa ditolerir 10%.

Kriteria inklusi dan eksklusi sampel adalah sebagai berikut:

a. Inklusi

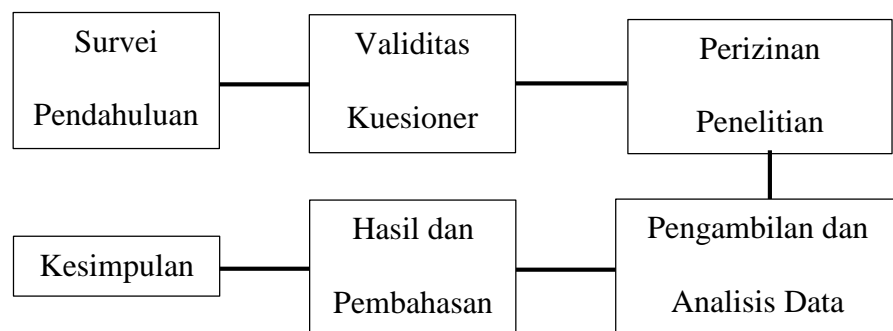
- 1) Pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan resep.
- 2) Pasien atau keluarga pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik.

b. Eksklusi

- 1) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

D. Jalannya Penelitian

1. Skema



Gambar 3.1 Jalannya penelitian

2. Jalannya Skema

a. Survei Pendahuluan

Melakukan pemantauan dan pengamatan untuk mendapatkan data awal dan tempat dalam penelitian.

b. Validitas Kuesioner

Melakukan uji kelayakan kuesioner di Puskesmas Kertasemaya sebelum memulai penelitian di Puskesmas Sukagumiwang.

c. Perizinan Penelitian

Perizinan penelitian ini bermula dari meminta surat izin penelitian ke bagian tata usaha Prodi DIII Farmasi, diberikan kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Indramayu. Surat dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Indramayu diserahkan kepada Kepala Puskesmas di Puskesmas Sukagumiwang.

d. Pengambilan dan Analisis data

Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berobat di Puskesmas Sukagumiwang. Data yang telah didapatkan setelah proses pengambilan data lalu dikelola dengan menggunakan rumus, sehingga menghasilkan persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Sukagumiwang.

e. Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini berupa keseluruhan persentase dari setiap unsur kepuasan kemudian dijabarkan melalui kalimat untuk pembahasannya.

f. Kesimpulan

Setelah hasil penelian dilakukan, dapat ditarik kesimpulan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Sukagumiwang.

E. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini adalah analisis data *univariate* yaitu analisis yang mengukur satu variabel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Nilai skor responden}}{\text{Jumlah butir soal}}$$

$$\text{Skor ideal} = \text{Jumlah responden} \times 5$$

(Stevani, Putri *and* Side, 2018)

Penelitian ditetapkan menggunakan skala likert dengan ketentuan adalah responden menjawab sangat puas mendapatkan skor 5, puas mendapatkan skor 4, cukup mendapatkan skor 3, tidak puas mendapatkan skor 2 dan sangat tidak puas mendapatkan skor 1 (Stevani, Putri *and* Side, 2018).

Data yang diperoleh terhadap setiap jawaban responden pada kuesioner kemudian dibagi dalam lima kategori menurut (CSI *dalam*

Rizqi, A. W. M., 2020), sebagai berikut:

1. Sangat puas : 81%-100%
2. Puas : 66%-80%
3. Cukup : 51%-65%
4. Tidak puas : 35%-50%
5. Sangat tidak puas : 0%-34%

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Sukagumiwang merupakan salah satu Puskesmas yang berada di Kabupaten Indramayu dengan membawahi beberapa desa, diantaranya desa Cibeber, Gunungsari, Sukagumiwang, Bondan, Tersana, Gedangan dan Cadang Pinggan. Penelitian ini berdasarkan lima dimensi kepuasan menurut Parasuraman, dengan hasil sebagai berikut:

A. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Nilai skor responden}}{\text{Jumlah butir soal}}$$

$$\text{Skor ideal} = \text{Jumlah responden} \times 5$$

Memperoleh hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan seperti dibawah ini:

Tabel 4.1 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Total Skor	Persentase	Tingkat Kepuasan
1	Seberapa puaskah anda dengan informasi kegunaan obat yang disampaikan oleh petugas farmasi?	404	81,61%	Sangat puas
2	Seberapa puaskah anda dengan pemberian informasi cara penggunaan obat oleh petugas farmasi?	408	82,42%	Sangat puas
3	Seberapa puaskah anda dengan informasi cara penyimpanan obat yang benar oleh petugas farmasi?	390	78,78%	Puas
4	Seberapa puaskah anda dengan informasi lamanya penggunaan obat yang disampaikan oleh petugas farmasi?	395	79,79%	Puas
5	Seberapa puaskah anda dengan informasi efek samping obat yang disampaikan oleh petugas farmasi?	383	77,37%	Puas
Hasil kepuasan dimensi kehandalan		1980	80%	Puas

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa pada dimensi kehandalan (*Reliability*), tenaga farmasi di puskesmas Sukagumiwang dalam memberikan pelayanan kefarmasian masuk ke dalam kategori puas. Hal tersebut dibuktikan dengan persentase yang didapat sebesar 80% dari 99 responden yang menandakan bahwa pasien puas dengan kehandalan tenaga farmasi dalam memberikan informasi karena penyampaian informasinya menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh pasien baik kegunaan obat, cara penggunaan obat, cara penyimpanan obat, lamanya penggunaan obat dan efek samping obat. Namun, pada soal nomor lima dinyatakan tenaga farmasi masih perlu mengevaluasi terkait pemberian informasi tentang efek samping obat kepada pasien agar lebih jelas dan detail. Berdasarkan penelitian Lawan *et al* (2022) pada dimensi kehandalan mendapatkan hasil kategori puas dengan skor rata-rata lebih rendah yaitu 75,65%. Menurut data tersebut, tenaga farmasi di puskesmas Sukagumiwang dapat dikatakan mampu memberikan informasi lebih baik kepada pasien. Kehandalan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kepada pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena kehandalan merupakan kemampuan individual dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Prihandiwati *et al.*, 2018). Kemampuan tersebut harus sesuai dengan harapan pasien sehingga kualitas pelayanan kefarmasian dapat terus ditingkatkan agar kebutuhan pasien mengenai informasi obat dapat dipenuhi.

B. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Nilai skor responden}}{\text{Jumlah butir soal}}$$

$$\text{Skor ideal} = \text{Jumlah responden} \times 5$$

Memperoleh hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap seperti dibawah ini:

Tabel 4.2 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Total Skor	Persentase	Tingkat Kepuasan
6	Seberapa puaskah anda dengan lamanya penyiapan obat dari petugas farmasi untuk penyakit anda? a. Obat non racik kurang dari 15 menit b. Obat racikan kurang dari 30 menit	386	77,97%	Puas
7	Seberapa puaskah anda dengan kecepatan petugas farmasi dalam memberikan pelayanannya?	426	86,06%	Sangat puas
8	Seberapa puaskah anda dengan jawaban yang diberikan oleh petugas farmasi ketika anda mengajukan pertanyaan?	421	85,05%	Sangat puas
9	Seberapa puaskah anda terhadap petugas farmasi yang sigap/tanggap ketika ada resep baru dari pasien?	421	85,05%	Sangat puas
Hasil kepuasan dimensi daya tanggap		1654	83,5%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), tenaga farmasi di puskesmas Sukagumiwang dalam memberikan pelayanan kefarmasian masuk ke dalam kategori sangat puas. Hal ini dibuktikan dengan persentase sebesar 83,5% dari 99 responden yang menandakan bahwa pasien sangat puas dengan daya tanggap tenaga farmasi dalam melayani pasien karena tenaga farmasi selalu cekatan ketika ada pasien yang membutuhkan obat melalui resep dokter. Namun, pada soal nomor enam dinyatakan tenaga farmasi masih

perlu mengevaluasi kecepatan dalam penyiapan obat agar pasien tidak terlalu lama menunggu. Berdasarkan penelitian Ihsan *et al* (2021) pada dimensi daya tanggap mendapatkan hasil kategori sangat puas dengan skor rata-rata yaitu 81,97%. Menurut data tersebut, tenaga farmasi di puskesmas Sukagumiwang lebih baik karena lebih cepat dalam melayani pasien. Daya tanggap merupakan penilaian pasien pada tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien, terutama pelayanan cepat dan tepat (Oktaviyana, 2018). Daya tanggap tersebut sesuai dengan harapan pasien sehingga sangat penting melakukan pelayanan yang responsif atau tanggap.

C. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Nilai skor responden}}{\text{Jumlah butir soal}}$$

$$\text{Skor ideal} = \text{Jumlah responden} \times 5$$

Memperoleh hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan seperti dibawah ini:

Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Total Skor	Persentase	Tingkat Kepuasan
10	Seberapa puaskah anda dengan obat-obatan yang diberikan?	416	84,04%	Sangat puas
11	Seberapa puaskah anda dengan petugas farmasi yang memastikan kembali kebenaran identitas penerima obat?	429	86,66%	Sangat puas
12	Seberapa puaskah anda dengan ketersediaan obat yang ada di puskesmas ini?	415	83,83%	Sangat puas
13	Seberapa puaskah anda dengan jaminan obat yang diberikan oleh petugas farmasi tidak kadaluarsa?	429	86,66%	Sangat puas
Hasil kepuasan dimensi jaminan		1689	85,3%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pada dimensi jaminan (*Assurance*), tenaga farmasi di puskesmas Sukagumiwang dalam memberikan pelayanan kefarmasian masuk ke dalam kategori sangat puas. Hal ini dibuktikan dengan persentase sebesar 85,3% dari 99 responden yang menandakan bahwa pasien sangat puas dengan jaminan yang diberikan tenaga farmasi dalam melayani pasien karena tenaga farmasi memastikan kembali tentang kualitas obat ataupun kebenaran pasien dalam menerima obat. Namun, pada soal nomor dua belas dinyatakan tenaga farmasi masih perlu mengevaluasi ketersediaan obat kembali bagi pasien agar pasien tidak membeli obat diluar. Berdasarkan penelitian Khabbah *et al* (2017) pada dimensi jaminan mendapatkan hasil kategori puas dengan skor rata-rata yaitu 78,9%. Menurut data tersebut, tenaga farmasi di puskesmas Sukagumiwang dapat dikatakan lebih baik karena pasien sudah percaya dengan kualitas obat yang diberikan oleh tenaga farmasi. Jaminan merupakan kemampuan tenaga farmasi dengan keterampilan dan ketelitiannya dalam memberikan pelayanan dan penyiapan obat, bahwa obat yang diserahkan terjamin kualitas dan kesesuaiannya (Megasari *and* Victoria, 2018). Jaminan tersebut harus sesuai dengan harapan pasien, pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi harus aman terhadap pasien.

D. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Nilai skor responden}}{\text{Jumlah butir soal}}$$

$$\text{Skor ideal} = \text{Jumlah responden} \times 5$$

Memperoleh hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati seperti dibawah ini:

Tabel 4.4 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Total Skor	Persentase	Tingkat Kepuasan
14	Seberapa puaskah anda dengan petugas farmasi yang melayani pasien sesuai dengan nomor urut pemeriksaan?	431	87%	Sangat puas
15	Seberapa puaskah anda dengan kesabaran petugas farmasi dalam melayani obat?	421	85%	Sangat puas
16	Seberapa puaskah anda dengan perhatian yang diberikan oleh petugas farmasi?	427	86,26%	Sangat puas
17	Seberapa puaskah anda dengan keramahan yang diberikan oleh petugas farmasi?	418	84,44%	Sangat puas
Hasil kepuasan dimensi empati		1697	85,7%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pada dimensi empati (*Emphaty*), tenaga farmasi di puskesmas Sukagumiwang dalam memberikan pelayanan kefarmasian masuk ke dalam kategori sangat puas. Hal ini dibuktikan dengan persentase sebesar 85,7% dari 99 responden yang menandakan bahwa pasien sangat puas dengan empati tenaga farmasi dalam melayani pasien karena tenaga farmasi peduli terhadap pasien dan tidak membedakan pasien. Namun, pada soal nomor tujuh belas dinyatakan tenaga farmasi masih perlu mengevaluasi keramahannya dalam menghadapi pasien karena pasien mempunyai karakteristik yang berbeda. Berdasarkan penelitian Prabandari (2020) pada dimensi empati mendapatkan hasil kategori puas dengan skor rata-rata yaitu 70,48%. Menurut data tersebut, tenaga farmasi di puskesmas Sukagumiwang dapat dikatakan sangat lebih baik karena pasien puas dengan adilnya pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi. Dimensi empati merupakan kemampuan tenaga farmasi dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pasien dan berupaya memahami keinginannya

(Zukhri *et al.*, 2018). Empati tersebut harus sesuai dengan harapan pasien agar tenaga farmasi lebih dekat dengan pasien dan bersikap adil.

E. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Nilai skor responden}}{\text{Jumlah butir soal}}$$

$$\text{Skor ideal} = \text{Jumlah responden} \times 5$$

Memperoleh hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik seperti dibawah ini:

Tabel 4.5 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Total Skor	Persentase	Tingkat Kepuasan
18	Seberapa puaskah anda dengan adanya ruangan khusus untuk konsultasi obat?	390	78,78%	Puas
19	Seberapa puaskah anda dengan kebersihan di ruangan tunggu instalasi farmasi?	441	89%	Sangat puas
20	Seberapa puaskah anda dengan fasilitas yang ada di ruangan tunggu instalasi farmasi (tempat duduk, tv, poster kesehatan, dan lain-lain)?	448	90,5%	Sangat puas
Hasil kepuasan dimensi bukti fisik		1279	86,1%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pada dimensi bukti fisik (*Tangible*), tenaga farmasi di puskesmas Sukagumiwang dalam memberikan pelayanan kefarmasian masuk ke dalam kategori sangat puas. Hal ini dibuktikan dengan persentase sebesar 86,1% dari 99 responden yang menandakan bahwa pasien sangat puas dengan bukti fisik yang ada, karena fasilitas yang ada di puskesmas Sukagumiwang sangat baik dan lengkap sehingga membuat pasien nyaman dalam menunggu obat. Namun, pada soal nomor delapan belas dinyatakan puskesmas Sukagumiwang masih perlu mengevaluasi fasilitas yang ada di ruang konsultasi obat

karena kebanyakan pasien belum melihat secara langsung ruangan konsultasi obat, hanya pasien dengan penyakit diabetes, kejiwaan dan tuberkolosis yang dapat masuk ke ruangan tersebut. Berdasarkan penelitian Lestari *and* Ika (2019) pada dimensi bukti fisik mendapatkan hasil kategori sangat puas dengan skor rata-rata yaitu 84,85%. Menurut data tersebut, tenaga farmasi di puskesmas Sukagumiwang dapat dikatakan lebih baik karena pasien nyaman dengan fasilitas yang disediakan oleh puskesmas Sukagumiwang. Dimensi bukti fisik merupakan kemampuan suatu instansi untuk menunjukkan eksistensinya kepada pasien (Pradifta *et al.*, 2018). Bukti fisik tersebut harus sesuai dengan harapan pasien agar pasien lebih nyaman ketika berobat ke puskesmas Sukagumiwang.

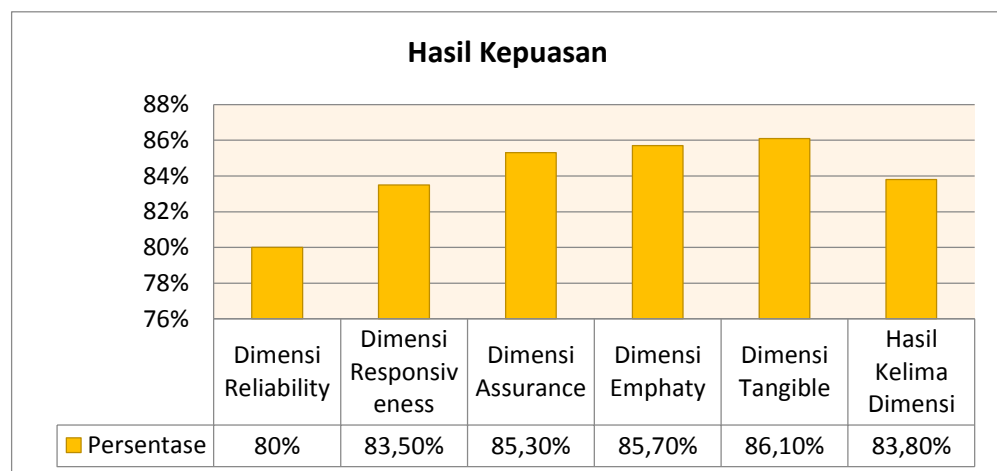
F. Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Memperoleh hasil kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi seperti dibawah ini:

Diagram batang 4.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi



Berdasarkan diagram batang 4.1 skor kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian mendapatkan skor 8299 dengan 99 responden dan 20 soal, sehingga didapatkan hasil dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{414,95}{495} \times 100\%$$

$$\text{Persentase skor} = 83,8\%$$

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rakhmawati *and* Bismantara (2018) yang mendapatkan skor 82% dengan kategori sangat puas, sedangkan pada penelitian ini mendapatkan skor lebih tinggi yaitu 83,8% dengan kategori sangat puas. Skor tersebut menandakan bahwa pasien yang berobat ke puskesmas Sukagumiwang sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi dan fasilitas yang diberikan oleh puskesmas. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang sesekali dibantu oleh tenaga kesehatan lain (Bidan) ketika sedang banyak sekali pasien yang mengantri untuk mendapatkan obat.

Berdasarkan diagram batang 4.1 dapat diketahui bahwa dimensi kepuasan yang paling tinggi adalah dimensi bukti fisik dengan persentase 86,1%. Dimensi ini menempati posisi pertama karena sangat banyak pasien yang menjawab sangat puas terutama pada pertanyaan nomor 20 sehingga fasilitas yang sudah ada di puskesmas Sukagumiwang perlu dijaga dan dirawat agar pasien terus merasa nyaman ketika berobat ataupun menunggu obat. Dimensi yang mendapatkan persentase tinggi selanjutnya adalah dimensi empati dengan persentase 85,70%, dimensi ini menempati posisi kedua karena banyak pasien yang menjawab puas terutama pada pertanyaan nomor 17 sehingga tenaga farmasi perlu

meningkatkan keramahannya agar pasien lebih puas ketika berobat di puskesmas Sukagumiwang. Dimensi yang mendapatkan persentase cukup adalah dimensi jaminan dengan persentase 85,30%, dimensi ini menempati posisi ketiga karena banyak pasien yang menjawab puas terutama pada pertanyaan nomor 10 sehingga tenaga farmasi perlu mempertahankan dan meningkatkan pemberian jaminan obat yang diberikan kepada pasien. Dimensi yang mendapatkan persentase rendah adalah dimensi daya tanggap dengan persentase 83,50%, dimensi ini menempati posisi keempat karena ada beberapa pasien yang menjawab kurang puas terutama pada pertanyaan nomor 6 sehingga tenaga farmasi perlu meningkatkan kecepatannya dalam *dispensing* (penyiapan obat). Dimensi yang mendapatkan persentase paling rendah adalah dimensi kehandalan dengan persentase 80%, dimensi ini menempati posisi kelima karena sangat banyak pasien yang menjawab kurang puas terutama pada pertanyaan nomor 5 sehingga tenaga farmasi perlu meningkatkan pelayanan informasi obat tentang efek samping kepada pasien dengan lebih jelas dan detail.

G. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini mempunyai keterbatasan sebagai berikut:

1. Tidak semua pasien mengisi kuesioner secara langsung karena ada beberapa pasien yang kurang sadar sehingga tidak bisa mengisi kuesioner dengan baik sehingga ada beberapa pasien yang dibantu mengisi kuesioner oleh keluarga pasien yang mana keluarga pasien tersebut sudah mendapatkan pelayanan kefarmasian secara langsung.
2. Tidak mengeset lamanya waktu pelayanan kefarmasian pada penyiapan

obat resep non racik dan racikan karena pada penelitian ini tidak berfokus pada waktu peresapan, melainkan berfokus pada kepuasan pasien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pasien yang berobat ke puskesmas Sukagumiwang sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian dengan total skor rata-rata 83,8% dari 99 responden yang dilihat dari 5 dimensi, meliputi dimensi Keandalan (*Reliability*) sebanyak 80%, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebanyak 83,5%, dimensi Jaminan (*Assurance*) 85,3%, dimensi Empati (*Emphaty*) sebanyak 85,7%, dan dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) sebanyak 86,1%.

B. Saran

1. Bagi Tenaga Kefarmasian Puskesmas Sukagumiwang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi yang nilai persentasenya paling rendah yaitu, sebagai berikut:

- a. Dimensi keandalan khususnya pada kemampuan tenaga farmasi perlu memberikan informasi tentang efek samping obat kepada pasien dengan lebih jelas dan detail.
- b. Dimensi daya tanggap khususnya pada responsif tenaga farmasi perlu lebih cepat dalam penyiapan obat terutama pada obat racikan.
- c. Dimensi jaminan khususnya pada ketelitian tenaga farmasi perlu sering mengecek ketersediaan obat. Obat yang diberikan oleh

Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu ataupun obat yang dibeli menggunakan anggaran puskesmas.

- d. Dimensi empati khususnya pada keramahan tenaga farmasi perlu melayani pasien dengan lebih murah senyum terutama untuk pasien yang membutuhkan waktu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan karena pasien mempunyai karakteristik yang berbeda.
- e. Dimensi bukti fisik khususnya pada fasilitas yang ada diruangan konsultasi obat lebih dilengkapi lagi dan sebaiknya ruangan tersebut lebih dimodifikasi agar tidak terlalu tertutup.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya dan dapat dilakukan penelitian dengan alat pengukuran tingkat kepuasan yang berbeda.

3. Bagi Kepala Puskesmas Sukagumiwang

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk menambah tenaga farmasi agar pelayanan kefarmasian dapat dilakukan sesuai dengan ranah kefarmasian sehingga lebih meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiastuti, D. and Bandur, A., 2018, *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media: 42.
- Hidayana, V. and Susilawati, M., 2016, Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok, *Jurnal Nasional Solok*, 6(1): 59-65.
- Ihsan, S., Nuralifah and Jabar, A., 2021, Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seluruh Kota Kendari, *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 8(2): 4-5.
- Khabbah, M., Rusli, R., and Syah, W., 2017, Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sempaja Samarinda, *Jurnal Farmasi*, 2(1): 165-172.
- Kemenkeu RI, 2009, *Pekerjaan Farmasi*, Peraturan Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kemenkes RI, 2019, *Pusat Kesehatan Masyarakat*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kemenkes RI, 2016, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Lawan, K., Romeo, P., and Sirait, R., 2022, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang, *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1): 82-88.
- Lestari, D., and Ika, N., 2019, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang, *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 3(1): 33.
- Megasari, E., and Victoria, 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ngronggo Kota Kediri, *Jurnal Farmasi*, 5(1): 45-47.
- Nurbaiti, Alaydrus, S., and Zulham, 2020, *Farmasi Rumah Sakit*, Bandung: Widina Bakti Persada: 163-164.
- Oktaviyana, D. S., 2019, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Upt Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur, *Karya Tulis Ilmiah*, Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, Medan.
- Pertiwi, A., 2017, Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta, *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2): 113.

- Prabandari, S., 2020, Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang, *Jurnal Media Farmasi*, 10(2): 3.
- Pradifta, M., Pratiwi, I., and Prabasiwi, A., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Program Pengelolaan Penyakit Kronis Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Kimia Farma Pemalang, *Jurnal Farmasi Indonesia*, 18(1): 53.
- Prihandiwati, E., Muhajir, R., and Alfian, R., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian, *Journal of Current Pharmaceutical Sciences*, 1(2): 63-68.
- Rakhmawati, E., and Bismantara, L., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kota Kediri, *Jurnal Media Farmasi*, 5(2): 49-54.
- Rizqi, A. W. M., 2020, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu, *Disertasi*, Program Pascasarjana Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Silviani, Wawancara atau komunikasi pribadi dengan narasumber, 26 Juli 2021.
- Stevani, H., Putri, A. N., and Side, S., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, *Jurnal Media Farmasi*, 14(1): 1.
- Ustiawaty, J and Hardani, 2017, *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group: 248-393.
- Yuniar, Y and Handayani, Rf., 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek, *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1): 39-48.
- Yuswantina, R., Syahariesti, N., and Rahmawati, N.R., 2020, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang, *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 3(2): 59-67.
- Zukhri, S., Arrosyid, M., and Sutaryono, 2020, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ceper Klaten, *Jurnal Media Farmasi*, 1(1): 2.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Penjelasan Sebelum Persetujuan

PENJELASAN SEBELUM PERSETUJUAN (PSP)

Saya Irfan Risnanda berasal dari Prodi D-III Farmasi mengundang Anda untuk berpartisipasi secara sukarela dalam penelitian ini yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sukagumiwang

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang metodenya Deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini, Saya akan melakukan pengumpulan informasi dari Anda dengan menggunakan kuesioner yang Anda isi dan Anda kami rasa sesuai kriterianya dengan responden yang kami perlukan untuk penelitian ini. Penelitian ini berbeda dengan kegiatan rutin.
2. Saya mengundang Anda untuk berpartisipasi secara sukarela dalam penelitian ini. Anda diundang karena sesuai kriteria responden pada penelitian ini, yaitu berperan sebagai Informan yang tercatat dalam dokumen Kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang.
3. Anda bebas untuk menolak berpartisipasi atau berhenti berpartisipasi kapan saja tanpa penalti.
4. Partisipasi Anda yang diharapkan dalam penelitian ini adalah selama satu kali untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dengan waktu kurang lebih 15 menit.
5. Anda akan mendapatkan imbalan berupa *ballpoint* sebanyak 1 buah sebagai kompensasi atas kesediaan Anda berpartisipasi.
6. Hasil penelitian ini secara umum akan kami beritahukan jika Anda menginginkan.
7. Anda akan mendapatkan informasi bila ada temuan yang tidak diharapkan.
8. Penelitian ini menimbulkan ketidaknyamanan/risiko bahaya berupa hilangnya waktu Anda selama kurang lebih 15 menit untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
9. Penelitian ini bermanfaat bagi Anda berupa pentingnya peran Anda dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang.

10. Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat luas berupa pentingnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dan kontribusi penelitian ini terhadap pengetahuan ilmiah adalah dalam perbaikan kebijakan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang ke depan agar lebih optimal dalam menjalankan tugasnya.
11. Informasi baru yang terungkap mengenai penelitian akan diberitahukan.
12. Kerahasiaan data Anda akan saya jaga dan hormati.
13. Saya akan menjaga kerahasiaan data Anda. Bila saya melanggar maka saya bersedia dituntut secara hukum.
14. Penelitian ini di danai oleh pribadi. Bila terdapat konflik dengan lembaga penelitian maupun komite etik akan di selesaikan dengan musyawarah mufakat.
15. Dalam penelitian ini, saya hanya sebagai peneliti.

Jika Saudara memerlukan informasi/bantuan yang terkait dengan penelitian ini, silahkan menghubungi Irfan Risnanda (Hp: 0895360166988) Sebagai Peneliti Utama

PENELITI

Irfan Risnanda

Lampiran 2. Informed Consent

INFORMED CONSENT

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Menyatakan bahwa :

1. Saya telah mendapat informasi dan mendengarkan persiapan penelitian dari peneliti tentang tujuan, manfaat serta prosedur penelitian dan saya memahami penjelasan tersebut.
2. Saya mengerti bahwa penelitian ini menjunjung tinggi hak-hak saya sebagai informan.
3. Saya mempunyai hak untuk berhenti berpartisipasi jika suatu saat saya merasa keberatan atau ada hal yang membuat saya merasa tidak nyaman dan tidak dapat melakukannya.
4. Saya sangat memahami bahwa keikutsertaan saya menjadi informan sangat besar manfaatnya bagi peningkatan ilmu pengetahuan terutama dalam ilmu kesehatan.

Dengan pertimbangan tersebut, saya memutuskan secara sukarela tanpa adanya paksaan **Bersedia/Tidak Bersedia*** berpartisipasi dalam penelitian ini.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat digunakan dengan semestinya.

Peneliti (Irfan Risnanda)	Indramayu,..... 2021 Yang membuat pernyataan (.....)
Saksi 1 (.....)	Saksi 2 (.....)

*coret yang tidak perlu

Lampiran 3. Kuesioner

KUESIONER
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SUKAGUMIWANG
KABUPATEN INDRAMAYU

BERI TANDA (√) PADA KOLOM YANG SESUAI DENGAN PENILAIAN ANDA

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan				
		Sangat tidak puas	Kurang puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Seberapa puaskah anda dengan informasi kegunaan obat yang disampaikan oleh petugas farmasi?					
2	Seberapa puaskah anda dengan pemberian informasi cara penggunaan obat oleh petugas farmasi?					
3	Seberapa puaskah anda dengan informasi cara penyimpanan obat yang benar oleh petugas farmasi?					
4	Seberapa puaskah anda dengan informasi lamanya penggunaan obat yang disampaikan oleh petugas farmasi?					

5	Seberapa puaskah anda dengan informasi efek samping obat yang disampaikan oleh petugas farmasi?					
*Jika jawaban Anda Kurang/Tidak Puas, silahkan tulis dengan jawaban singkat, penyebab ketidakpuasannya :						
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
6	Seberapa puaskah anda dengan lamanya penyiapan obat dari petugas farmasi untuk penyakit anda? a. Obat non racik kurang dari 15 menit b. Obat racikan kurang dari 30 menit					
7	Seberapa puaskah anda dengan kecepatan petugas farmasi dalam memberikan pelayanannya?					
8	Seberapa puaskah anda dengan jawaban yang diberikan oleh petugas farmasi ketika anda mengajukan pertanyaan?					
9	Seberapa puaskah anda terhadap petugas farmasi yang sigap/tanggap ketika ada resep baru dari pasien?					
*Jika jawaban Anda Kurang/Tidak Puas, silahkan tulis dengan jawaban singkat, penyebab ketidakpuasannya :						

Jaminan (Assurance)						
10	Seberapa puaskah anda dengan obat-obatan yang diberikan?					
11	Seberapa puaskah anda dengan petugas farmasi yang memastikan kembali kebenaran identitas penerima obat?					
12	Seberapa puaskah anda dengan ketersediaan obat yang ada di puskesmas ini?					
13	Seberapa puaskah anda dengan jaminan obat yang diberikan oleh petugas farmasi tidak kadaluarsa?					
<p>*Jika jawaban Anda Kurang/Tidak Puas, silahkan tulis dengan jawaban singkat, penyebab ketidakpuasannya :</p> <p>.....</p>						
Empati (Empathy)						
14	Seberapa puaskah anda dengan petugas farmasi yang melayani pasien sesuai dengan nomor urut pemeriksaan?					
15	Seberapa puaskah anda dengan kesabaran petugas farmasi dalam melayani obat?					
16	Seberapa puaskah anda dengan perhatian yang diberikan oleh petugas farmasi?					
17	Seberapa puaskah anda dengan keramahan yang diberikan oleh petugas farmasi?					

*Jika jawaban Anda Kurang/Tidak Puas, silahkan tulis dengan jawaban singkat, penyebab ketidakpuasannya :

.....

Bukti fisik (*Tangible*)

18	Seberapa puaskah anda dengan adanya ruangan khusus untuk konsultasi obat?					
19	Seberapa puaskah anda dengan kebersihan di ruangan tunggu instalasi farmasi?					
20	Seberapa puaskah anda dengan fasilitas yang ada di ruangan tunggu instalasi farmasi (tempat duduk, tv, poster kesehatan, dan lain-lain)?					

*Jika jawaban Anda Kurang/Tidak Puas, silahkan tulis dengan jawaban singkat, penyebab ketidakpuasannya :

.....

Lampiran 4. Surat Izin Validasi Kuesioner



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA**

Jl. Cilolohan No.35 Telp.(0265)340186 Fax. (0265)338939 Tasikmalaya 46115
e-mail : direktorat@poltekkestasikmlaya.ac.id website: www.poltekkestasikmalaya.ac.id



Nomor : PP.03/X/0034/2022 18 April 2022
Perihal : Permohonan permintaan Izin Data Validasi

Kepada Yth,

Kepala Puskesmas Kertasemaya Kabupaten Indramayu
Di
Indramayu

Dalam rangka melaksanakan penelitian untuk tugas akhir (KTI) Mahasiswa tingkat akhir Jurusan Farmasi atas nama :

Nama : Irfan Risnanda
NIM : P2.06.30.1.19.018
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang Kabupaten Indramayu

Dengan ini kami bermaksud mengajukan permohonan uji validasi di Puskesmas Kertasemaya Kabupaten Indramayu

Demikian surat permohonan dari kami, atas kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Farmasi



Lingga Ikaditya, M.Sc
NIP.198701192003022002

Polkestama UTAMA: Unggul, Tumbuh, Adaptif, Mutu, Akhlak



Lampiran 5. Validasi dan Realibitas Kuisiener

		Correlations																						
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	Total	
X1	Pearson Correlation	1	,666*	,487*	,309	,522*	,363*	,651*	,582*	,230	,225	,296	,324	,338	,338	,317	,325	,698*	,393*	,240	,205	-,092	,603*	
	Sig. (2-tailed)		,000	,006	,097	,003	,049	,000	,001	,221	,231	,113	,081	,068	,068	,088	,079	,000	,032	,202	,278	,629	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,666*	1	,536*	,656*	,455*	,502*	,686*	,619*	,502*	,479*	,434*	,451*	,599*	,599*	,353	,474*	,571*	,433*	,243	,319	-,196	,749*	
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000	,011	,005	,000	,000	,005	,007	,016	,012	,000	,000	,056	,008	,001	,017	,195	,086	,300	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	,487*	,536*	1	,740*	,497*	,745*	,679*	,448*	,350	,463*	,339	,261	,694*	,694*	,412*	,551*	,658*	,483*	,380*	,318	-,189	,776*	
	Sig. (2-tailed)	,006	,002		,000	,005	,000	,000	,013	,058	,010	,067	,164	,000	,000	,024	,002	,000	,007	,038	,086	,317	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	,309	,656*	,740*	1	,543*	,708*	,518*	,471*	,578*	,548*	,528*	,532*	,730*	,822*	,375*	,643*	,534*	,426*	,265	,321	,000	,825*	
	Sig. (2-tailed)	,097	,000	,000		,002	,000	,003	,009	,001	,002	,003	,002	,000	,000	,041	,000	,002	,019	,157	,084	1,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	,522*	,455*	,497*	,543*	1	,456*	,305	,512*	,506*	,099	,421*	,481*	,298	,397*	,238	,466*	,290	,123	-,048	,015	,040	,545*	
	Sig. (2-tailed)																							
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	Sig. (2-tailed)	,003	,011	,005	,002		,011	,101	,004	,004	,602	,021	,007	,110	,030	,206	,009	,120	,516	,801	,939	,832	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	,363*	,502*	,745*	,708*	,456*	1	,628*	,445*	,443*	,345	,352	,194	,517*	,603*	,661*	,671*	,490*	,520*	,200	,161	,070	,740*
	Sig. (2-tailed)	,049	,005	,000	,000	,011		,000	,014	,014	,062	,056	,304	,003	,000	,000	,000	,006	,003	,289	,394	,712	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	,651*	,686*	,679*	,518*	,305	,628*	1	,733*	,455*	,568*	,307	,292	,426*	,426*	,457*	,438*	,629*	,548*	,535*	,494*	-,116	,770*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,003	,101	,000		,000	,012	,001	,099	,117	,019	,019	,011	,015	,000	,002	,002	,005	,542	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	,582*	,619*	,448*	,471*	,512*	,445*	,733*	1	,409*	,387*	,448*	,451*	,387*	,387*	,265	,390*	,432*	,362*	,374*	,453*	,000	,681*
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,013	,009	,004	,014	,000		,025	,034	,013	,012	,034	,034	,156	,033	,017	,050	,042	,012	1,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	,230	,502*	,350	,578*	,506*	,443*	,455*	,409*	1	,634*	,383*	,398*	,422*	,422*	,528*	,631*	,327	,283	,214	,281	-,043	,652*
	Sig. (2-tailed)	,221	,005	,058	,001	,004	,014	,012	,025		,000	,037	,029	,020	,020	,003	,000	,078	,130	,255	,132	,821	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	,225	,479*	,463*	,548*	,099	,345	,568*	,387*	,634*	1	,463*	,466*	,600*	,600*	,514*	,503*	,585*	,467*	,483*	,527*	,122	,738*
	Sig. (2-tailed)																						

	Sig. (2-tailed)	,231	,007	,010	,002	,602	,062	,001	,034	,000		,010	,009	,000	,000	,004	,005	,001	,009	,007	,003	,519	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	,296	,434*	,339	,528*	,421*	,352	,307	,448*	,383*	,463*	1	,548*	,463*	,463*	,301	,264	,406*	,058	,067	,088	,331	,567*
	Sig. (2-tailed)	,113	,016	,067	,003	,021	,056	,099	,013	,037	,010		,002	,010	,010	,106	,158	,026	,762	,725	,643	,074	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	,324	,451*	,261	,532*	,481*	,194	,292	,451*	,398*	,466*	,548*	1	,350	,583*	-,008	,407*	,302	,210	,372*	,385*	,190	,588*
	Sig. (2-tailed)	,081	,012	,164	,002	,007	,304	,117	,012	,029	,009	,002		,058	,001	,967	,026	,105	,265	,043	,035	,314	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	,338	,599*	,694*	,730*	,298	,517*	,426*	,387*	,422*	,600*	,463*	,350	1	,900*	,308	,503*	,669*	,467*	,387*	,439*	-,122	,768*
	Sig. (2-tailed)	,068	,000	,000	,000	,110	,003	,019	,034	,020	,000	,010	,058		,000	,097	,005	,000	,009	,035	,015	,519	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	,338	,599*	,694*	,822*	,397*	,603*	,426*	,387*	,422*	,600*	,463*	,583*	,900*	1	,308	,604*	,669*	,467*	,387*	,439*	,000	,821*
	Sig. (2-tailed)	,068	,000	,000	,000	,030	,000	,019	,034	,020	,000	,010	,001	,000		,097	,000	,000	,009	,035	,015	1,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	,317	,353	,412*	,375*	,238	,661*	,457*	,265	,528*	,514*	,301	-,008	,308	,308	1	,697*	,413*	,525*	,040	,012	,210	,581*

	Sig. (2-tailed)	,088	,056	,024	,041	,206	,000	,011	,156	,003	,004	,106	,967	,097	,097		,000	,023	,003	,835	,950	,266	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pearson Correlation	,325	,474*	,551*	,643*	,466*	,671*	,438*	,390*	,631*	,503*	,264	,407*	,503*	,604*	,697*	1	,370*	,539*	,214	,183	,041	,728*
	Sig. (2-tailed)	,079	,008	,002	,000	,009	,000	,015	,033	,000	,005	,158	,026	,005	,000	,000		,044	,002	,256	,334	,829	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X17	Pearson Correlation	,698*	,571*	,658*	,534*	,290	,490*	,629*	,432*	,327	,585*	,406*	,302	,669*	,669*	,413*	,370*	1	,609*	,477*	,463*	-,102	,775*
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,002	,120	,006	,000	,017	,078	,001	,026	,105	,000	,000	,023	,044		,000	,008	,010	,590	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X18	Pearson Correlation	,393*	,433*	,483*	,426*	,123	,520*	,548*	,362*	,283	,467*	,058	,210	,467*	,467*	,525*	,539*	,609*	1	,578*	,503*	-,152	,661*
	Sig. (2-tailed)	,032	,017	,007	,019	,516	,003	,002	,050	,130	,009	,762	,265	,009	,009	,003	,002	,000		,001	,005	,421	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X19	Pearson Correlation	,240	,243	,380*	,265	-,048	,200	,535*	,374*	,214	,483*	,067	,372*	,387*	,387*	,040	,214	,477*	,578*	1	,925*	-,237	,532*
	Sig. (2-tailed)	,202	,195	,038	,157	,801	,289	,002	,042	,255	,007	,725	,043	,035	,035	,835	,256	,008	,001		,000	,208	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X20	Pearson Correlation	,205	,319	,318	,321	,015	,161	,494*	,453*	,281	,527*	,088	,385*	,439*	,439*	,012	,183	,463*	,503*	,925*	1	-,179	,549*
	Sig. (2-tailed)																						

	Sig. (2-tailed)	,278	,086	,086	,084	,939	,394	,005	,012	,132	,003	,643	,035	,015	,015	,950	,334	,010	,005	,000		,343	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X21	Pearson Correlation	-,092	-,196	-,189	,000	,040	,070	-,116	,000	-,043	,122	,331	,190	-,122	,000	,210	,041	-,102	-,152	-,237	-,179	1	,028
	Sig. (2-tailed)	,629	,300	,317	1,000	,832	,712	,542	1,000	,821	,519	,074	,314	,519	1,000	,266	,829	,590	,421	,208	,343		,885
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,603*	,749*	,776*	,825*	,545*	,740*	,770*	,681*	,652*	,738*	,567*	,588*	,768*	,821*	,581*	,728*	,775*	,661*	,532*	,549*	,028	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,002	,002	,885	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	21

Lampiran 6. Dokumentasi Validasi Kuesioner



Lampiran 7. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

Jl. Cilolohan No.35 Telp.(0265)340186 Fax. (0265)338939 Tasikmalaya 46115
e-mail : direktorat@poltekestasikmlaya.ac.id website: www.poltekestasikmalaya.ac.id



Nomor : PP.03/X/0044 /2022 24 April 2022
Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Kantor BAPPEDA – Litbang Kabupaten Indramayu

Di

Indramayu

Dalam rangka melaksanakan penelitian untuk tugas akhir (KTI) Mahasiswa tingkat akhir Jurusan Farmasi atas nama;

Nama : Irfan Risnanda

NIM : P2.06.30.1.19.018

Judul : **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang Kab. Indramayu**

Dengan ini kami bermaksud mengajukan permohonan penelitian di Puskesmas Sukagumiwang Kab. Indramayu.

Demikian surat permohonan dari kami, atas kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Farmasi



Polkestama UTAMA: Unggul, Tumbuh, Adaptif, Mutu, Akhlak





PEMERINTAH KABUPATEN INDRAMAYU
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAERAH
Jl. Let. Jend. S. Parman No. 15 Indramayu Kode Pos 45212, Jawa Barat
Telp. Fax. (0234) 271711 Website : <http://bappeda.indramayukab.go.id>

SURAT REKOMENDASI
Nomor : 070/ 353 /Litbang

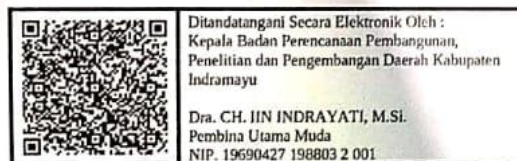
1. Yang bertandatangan dibawah ini : Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPEDA-LITBANG) Kabupaten Indramayu.

Berdasarkan Surat dari : Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Nomor: PP.03/X/0024.B/2022 Perihal Permohonan Penelitian.

Memberikan Surat Rekomendasi Kepada:

a.	Nama	:	IRFAN RISNANDA P2.06.30.1.19.018	NIM:
b.	No Tlp/Email	:	0895360166988/ irfanrisnanda5@gmail.com	
c.	Pekerjaan	:	Mahasiswa Politeknik Kesehatan Tasikmalaya	
d.	Maksud	:	Permohonan Penelitian	
e.	Judul	:	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang Kabupaten Indramayu.	
f.	Lokasi	:	Kabupaten Indramayu	
g.	Lokasi/Lembaga yang dituju	:	1. Dinas Kesehatan 2. Puskesmas Sukagumiwang	

- Sehubungan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan/fasilitas yang diperlukan.
- Setelah selesai melaksanakan kegiatan penelitian agar menyerahkan laporan secara tertulis kepada Bappeda-Litbang Kabupaten Indramayu.
- Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSI/E.





PEMERINTAH KABUPATEN INDRAMAYU
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS SUKAGUMIWANG
Desa Sukagumiwang Kec. Sukagumiwang Indramayu Kode Pos 45275
Email : pkmsukagumiwang0902@gmail.com

Nomor : 440/ / PKM-SKG / V / 2022
Lampiran : -
Perihal : **Pemberian Izin Penelitian**

Indramayu, 07 Mei 2022

Kepada :

Yth Ketua Jurusan Farmasi Politeknik
Kesehatan Kementerian Kesehatan
Tasikmalaya
di

Tempat

Menindaklanjuti surat dari Kepala Bappeda Kabupaten Indramayu,
Nomor : 070 / 353 / Litbang, Perihal Permohonan Penelitian, maka dengan ini kami
memberi izin kepada :

Nama : IRFAN RISNANDA
NIM : P2.06.30.1.19.018
Semester : VI (Enam)
Mahasiswa : Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian
Kesehatan Tasikmalaya
Waktu : Izin Penelitian pada tanggal 09 – 14 Mei 2022

Untuk Melakukan Penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien
terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang Kabupaten
Indramayu.

Demikian surat ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala UPTD Puskesmas Sukagumiwang



dr. UDIN RUSAD NURDIN, MH. Kes
NIP. 19651005 200701 1 021

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 8. Hasil Penelitian

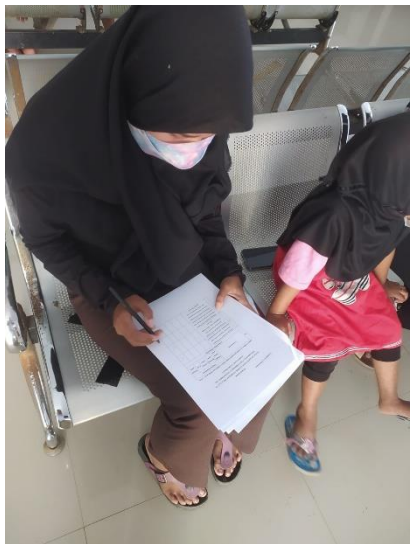
No	Pertanyaan																			
	Dimensi Kehandalan					Dimensi Daya Tanggap					Dimensi Jaminan				Dimensi Empati				Dimensi Bukti Fisik	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5
4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
7	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
10	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5
11	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
12	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
13	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5
14	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4
16	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5
17	4	4	3	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
18	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5
24	5	4	3	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5
27	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

28	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
31	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
32	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5
34	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
35	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
36	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
40	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
44	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4
47	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4
53	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
54	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
55	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
56	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
57	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4
68	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	3	3	3	3	5	5
69	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
78	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
79	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
80	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
81	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5
82	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5
83	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
84	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
85	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
86	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
87	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
88	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	3	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

94	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
97	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
98	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5
99	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	5

Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 10. Pemantauan Bimbingan Karya Tulis Ilmiah

Lampiran 10. Pemantauan Bimbingan Karya Tulis Ilmiah

No.	Hari / Tanggal	Kegiatan	Pembimbing	
			Utama	Pendamping
1.	Selasa, 10 Agustus 2021	Pengajuan judul dan rencana penelitian	Q. ✓	Mf
2.	Kamis, 12 Agustus 2021	Acc judul KTI	Q. ✓	Mf
3.	Rabu, 25 Agustus 2021	Revisi judul dan konsultasi Bab 1 dengan pembimbing pendamping		Mf
4.	Kamis, 26 Agustus 2021	Konsultasi dengan pembimbing utama terkait revisi judul dari pembimbing pendamping dan Acc judul KTI	Q. ✓	Mf
5.	Selasa, 31 Agustus 2021	Bimbingan terkait penyusunan Bab 1 dengan pembimbing utama	Q. ✓	Mf
6.	Selasa, 07 September 2021	Penyerahan proposal bab 1 dengan pembimbing utama	Q. ✓	Mf
7.	Jumat, 10 September 2021	Konsultasi dan revisi Bab 1 dengan pembimbing utama	Q. ✓	Mf
8.	Selasa, 28 September 2021	Penyerahan proposal penelitian Bab 1 - 3 dengan pembimbing pendamping		Mf
9.	Jumat, 15 Oktober 2021	Penyerahan revisi proposal bab 1 dengan pembimbing utama	Q. ✓	Mf
10	Senin, 18 Oktober 2021	Konsultasi dan revisi Bab 1 dengan pembimbing utama	Q. ✓	Mf

11.	Kamis, 28 Oktober 2021	Konsultasi dan revisi proposal penelitian Bab 2 dengan pembimbing pendamping		Mf
12.	Kamis, 25 November 2021	Penyerahan revisi proposal penelitian Bab 1 – 3 dengan pembimbing pendamping		Mf
13.	Jumat, 26 November 2021	Konsultasi terkait tempat penelitian		Mf
14.	Senin, 29 November 2021	Konsultasi dan revisi proposal penelitian Bab 3 dengan pembimbing pendamping		Mf
15.	Rabu, 01 Desember 2021	Konsultasi terkait metode penelitian	D.v	Mf
16.	Kamis, 09 Desember 2021	Penyerahan proposal penelitian Bab 1 – 3 dengan pembimbing utama	D.v	Mf
17.	Selasa, 14 Desember 2021	Penyerahan revisi proposal penelitian Bab 1 – 3 dengan pembimbing pendamping		Mf
18.	Rabu, 15 Desember 2021	Acc proposal penelitian oleh pembimbing pendamping		Mf
19.	Jumat, 17 Desember 2021	Konsultasi dan revisi proposal penelitian Bab 3 dengan pembimbing utama	D.v	Mf
20.	Selasa, 21 Desember 2021	Penyerahan revisi proposal penelitian Bab 1 – 3 dengan pembimbing utama	D.v	Mf
21.	Rabu, 22 Desember 2021	Acc proposal penelitian	D.v	Mf

22.	Rabu, 16 Februari 2022	Konsultasi validasi dengan pembimbing utama	Q. ✓	Mf
23.	Kamis, 17 Maret 2022	Konsultasi validasi dengan pembimbing pendamping		Mf
24.	Jumat, 18 Maret 2022	Konsultasi validasi ke-2 dengan pembimbing utama	Q. ✓	Mf
25.	Jumat, 25 Maret 2022	Konsultasi survei		Mf
26.	Kamis, 7 April 2022	Konsultasi perubahan metode pengambilan sampel dengan pembimbing utama	Q. ✓	Mf
27.	Rabu, 13 April 2022	Konsultasi validasi ke-3 dengan pembimbing utama	Q. ✓	Mf
28.	Rabu, 20 April 2022	Konsultasi hasil validasi	Q. ✓	Mf.
29.	Kamis, 12 Mei 2022	Bimbingan tentang perkembangan penelitian dengan pembimbing pendamping		Mf
30.	Kamis, 19 Mei 2022	Konsultasi dan revisi bab 4 dan 5	Q. ✓	Mf
31.	Rabu, 25 Mei 2022	Konsultasi dan revisi bab 4 dan 5 dengan pembimbing pendamping		Mf
32.	Jum'at, 27 Mei 2022	Konsultasi dan revisi bab 4 dan 5 dengan pembimbing pendamping		Mf
33.	Senin, 30 Mei 2022	Konsultasi dan revisi bab 4 dan 5	Q. ✓	Mf.
34.	Selasa, 31 Mei 2022	Acc pembimbing pendamping		Mf
35.	Rabu, 01 Juni 2022	Acc pembimbing utama	Q. ✓	Mf

Lampiran 11. Biodata

BIODATA



- Nama lengkap : Irfan Risnanda
- Tempat dan tanggal lahir : Majalengka, 12 April 2001
- Agama : Islam
- Alamat asal : Perum Gunung Sari Blok A.70 RT/RW 001/006, Desa Gunung Sari, Kecamatan Kasokandel, Kabupaten Majalengka. Kode Pos : 45451
- Nomor telepon/HP : 0895360166988
- E-mail : Irfanrisnanda5@gmail.com
- Judul penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang Kabupaten Indramayu
- Riwayat Pendidikan :**
1. Sekolah Dasar (SD) : SDN 4 Gunungsari (2007 - 2013)
 2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) : SMPN 1 Jatiwangi (2013 – 2016)
 3. Sekolah Menengah Atas (SMA) : SMAN 1 Jatiwangi (2016 – 2019)
 4. Perguruan Tinggi : DIII Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya Angkatan 2019
- Kegiatan ilmiah yang pernah diikuti :**
1. Pelatihan *Public Speaking* tema “ *Be a good speaker to be a quality communicator*” 2019 di

Politeknik Kesehatan kemenkes Tasikmalaya

2. Peserta *training of Management Organization* tahun 2020 di Manglid Tasikmalaya

3. Seminar Kesehatan dan workshop “Penanganan Kegawatdaruratan dan Kebencanaan sebagai Upaya Pelayanan Kesehatan Kolaboratif” tahun 2020 di Politeknik Kesehatan kemenkes Tasikmalaya

4. Peserta Webinar “Produksi Hand Sanitizer dan Regulasi Perizinzn Produk PKRT (Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga) tahun 2020

5. Pelatihan Pelayanan Kefarmasian Gawat Darurat RS Soetomo 2020

6. Webinar and Talk Show Farmakosena 2021 "Pengaruh Digital Marketing Terhadap Peningkatan Omzet Penjualan Dalam Pelayanan Kefarmasian"

Kegiatan pengembangan diri yang dilakukan

- :
1. Training of Management Organization tahun 2021 di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
 2. Pelatihan *Public Speaking* tema “ *Be a good speaker to be a quality communicator*” 2019 di Politeknik Kesehatan kemenkes Tasikmalaya

Tasikmalaya, Juni 2022

Irfan Risnanda
NIM. P20630119018