

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS DUKUHWARU**



TUGAS AKHIR

Oleh :

CATUR BUDI WISUDANINGSIH

18080054

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

2021

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS DUKUHWARU**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai
Gelar Derajat Ahli Madya

Oleh :

CATUR BUDI WISUDANINGSIH

18080054

PROGRAM STUDI DIII FARMASI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA KOTA TEGAL

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN

KEFARMASIAN DI PUSKESMAS DUKUHWARU

TUGAS AKHIR



DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING I



Apt. Sari Prabandari, S.Farm,MM
NIDN: 0623018502

PEMBIMBING II



Joko Santoso M. Farm
NIDN : 0623109201

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : CATUR BUDI WISUDANINGSIH

NIM : 18080054

Jurusan / Program Studi : DIII FARMASI

Judul Tugas Akhir : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Jurusan/ Program Studi DIII Farmasi, Politeknik Harapan Bersama Tegal.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm.

Penguji 1 : Joko Santoso, M.Farm.

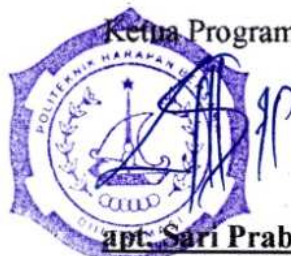
Penguji 2 : apt. Rizki Febriyanti, M.Farm.

()
()
()

Tegal, 19 April 2021

Program Studi DIII Farmasi

Ketua Program Studi.



apt. Sari Prabandari, S.Farm, M.M.

NIPY : 08.015.223

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

NAMA	: Catur Budi Wisudaningsih
NIM	: 18080054
Tanda Tangan	: 
Tanggal	: 19 April 2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama Tegal, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : CATUR BUDI WISUDANINGSIH

NIM : 18080054

Jurusan / Program Studi : Diploma III Farmasi

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneklusif ini Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada tanggal : 19 April 2021

Yang menyatakan



(Catur Budi Wisudaningsih)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ Jangan Menunda Pekerjaan Sampai Besok Jika Hari Dapat Diselesaikan Maka Tuntaskanlah.
- ❖ Tidak ada yang bisa mengubah untuk bangkit, kecuali dari kamu sendiri.
- ❖ Bukan karena kita yang hebat tapi karena Allah SWT yang memudahkan urusan kita

Kupersembahkan Untuk :

- Kedua orang tuaku Bapak dan Ibu yang selalu memberi dukungan dan doa
- Untuk kakak-kakak ku yang selalu memberi doa dan semangat
- Untuk sahabat-sahabat yang tiada henti memberi semangat
- Teman-teman angkatan
- Keluarga Prodi DIII Farmasi
- Almamaterku Politeknik Harapan Bersama Tegal

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunia – Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Dukuhwaru” . Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Penyusun Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Nizar Suhendra, S.E. M.PP. selaku direktur Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
2. Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm, M.M. selaku ketua Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
3. Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm, M.M. selaku pembimbing I
4. Bapak Joko Santoso, M.Farm. selaku pembimbing II
5. Teristimewa ucapan terima kasih kepada seluruh keluarga tercinta Ibu, Bapak dan kakak-kakakku yang tiada henti-hentinya memberikan dorongan, dukungan dan doa yang terbaik
6. Terimakasih untuk Choerunnisa, Yustina, Aulia yang selalu membantu dan memberi support untuk terus berjuang

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan oleh karena itu,peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari para pembacanya serta dapat berguna bagi penulis dimasa mendatang dan memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Tegal, 19 April 2021

CATUR BUDI WISUDANINGSIH

INTISARI

Wisudaningsih, Catur Budi. Prabandari, Sari. Santoso, Joko. 2021. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Dukuhwaru.

Kepuasan pasien menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu Puskesmas ingin tetap hidup dan berkembang. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan. dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan.

Penelitian ini berbentuk deskriptif kuantitatif dengan 100 pasien sebagai responden yang diperoleh menggunakan teknik purposive sampling, sampel yang terlibat ditentukan berdasarkan kriteria inklusi yaitu usia, latar belakang pendidikan, pekerjaan dan kunjungan. Angket berisikan 17 pertanyaan diberikan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien atau responden terhadap pelayanan kefarmasian yang dibedakan menggunakan 4 skala likert yaitu puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1). Seluruh data di ambil menggunakan analisis univariat.

Hasil analisis terhadap 5 dimensi kepuasan menunjukkan bahwa kepuasan terhadap dimensi kehandalan 3,94 (puas), daya tanggap 3,97 (puas), jaminan 4,00 (puas), empati 3,92 (puas) dan bukti fisik 3,94 (puas). Dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas.

ABSTRACT

Wisudaningsih, Catur Budi. Prabandari, Sari. Santoso, Joko. 2021. Satisfaction Levels toward Pharmaceutical Services. A descriptive Study at one community health center Dukuhwaru.

Patient satisfaction in health services is a great demand, and that should not be ignored. New patients will be satisfied when the performance of the service obtained meets their expectation or vice versa. The opposite can also be happened to those when the services do not meet their expectation. The study aimed to find out patient satisfaction towards pharmaceutical services at one community Health center (Puskesmas) in Tegal.

Descriptive quantitative method was employed with 100 patients as respondent taken by using purposive sampling technique. The sampel involved in certain criteria age, educational background occupation. A total of 17 questions were given to the respondents to measure satisfaction level in four likert scales. Satisfied (4), moderately satisfied (3), slightly satisfied (2) and dissatisfied (1). All data were processed using univariate analysis.

Finding of the analysis on five dimensions of satisfaction level revealed that respondents were satisfied toward reliability dimension (3,94). Responsiveness (3,97), Assurance (4,00), emphaty (3,92) and Tangible (3,94). Accordingly, this can be concluded that all the respondent felt satisfied toward the services.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Puskesmas

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA.....	viii
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Umum.....	4
1.4.2 Tujuan Khusus	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2 Manfaat Praktis	5
1.6 Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Puskesmas	8
2.1.1 Definisi Puskesmas	8
2.1.2 Tugas Puskesmas	9
2.1.3 Fungsi Puskesmas.....	9
2.2 Kepuasan Pasien.....	10
2.3 Pelayanan Kefarmasian	11

2.3.1	Definisi Pelayanan Kefarmasian.....	11
2.3.2	Standar Pelayanan Kefarmasian	12
2.4	Puskesmas Dukuhwaru	14
2.4.1	Sejarah	14
2.4.2	Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Dukuhwaru	15
2.5	Kerangka Teori.....	16
2.6	Kerangka Konsep	17
BAB III	METODE PENELITIAN.....	18
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	18
3.2	Rancangan dan Jenis Penelitian	18
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.3.1	Populasi Penelitian.....	18
3.3.2	Sampel Penelitian	19
3.3.3	Teknik Sampling.....	21
3.4	Variabel Penelitian	21
3.5	Definisi Operasional.....	21
3.6	Jenis dan Cara Pengumpulan Data Penelitian	24
3.6.1	Jenis Data Penelitian.....	24
3.6.2	Cara Pengumpulan Data Penelitian.....	25
3.7	Pengolahan dan Analisa Data.....	27
3.7.1	Pengolahan Data	27
3.7.2	Analisis Data.....	28
3.8	Etika Peneltian.....	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	31
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.3	Karakteristik Respoden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	35
4.6	Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Lima Dimensi	36
4.6.1	Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Reliability</i>).....	36

4.6.2 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	38
4.6.3 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	40
4.6.4 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	42
4.6.5 Kepuasan Bedasarkan Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Keaslian.....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	35
Tabel 4.6 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	36
Tabel 4.7 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	38
Tabel 4.8 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	40
Tabel 4.9 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	42
Tabel 4.10 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Dukuhwaru.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	16
Gambar 2.3 Kerangka Konsep.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang dituntut berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotik, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Ihsan dkk, 2014)

Di Indonesia berdasarkan penelitian Indonesian *Public Healthcare Service Institution's Patient Satisfaction Barometer (IPHSI-PSB)* oleh Bakti *et al* (2016) bahwa indeks kepuasan keseluruhan pasien (PSI) adalah 55,98%, dan ini menyiratkan bahwa lembaga layanan kesehatan masyarakat secara keseluruhan kinerjanya kurang memuaskan. Sementara itu indeks dari kualitas pelayanan kesehatan berkisar sekitar 58,71% dan ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah dari 4 pasien kurang senang dengan pelayanan ada. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas di Blitar oleh Herni, Adi dan Eka (2013) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dari 25 orang responden terdapat 15 orang menyatakan tidak puas atau sekitar 60%, mereka

berkesimpulan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Puskesmas Dukuhwaru merupakan salah satu Puskesmas yang terletak di kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal. Wilayah Kecamatan Dukuhwaru mencakup 10 Desa, meliputi jumlah desa di wilayah kerja Puskesmas Dukuhwaru sebanyak 10 desa binaan yaitu, Desa Slarang Lor, Salapura, Bulakpacing, Blubuk, Gumayun, Kabunan, Pedagangan, Kalisoka, Sindang dan Dukuhwaru. Semua desa di wilayah kerja Puskesmas Dukuhwaru sudah dapat dilalui semua sarana transportasi dan sarana informasi yang memadai.

Pelayanan kefarmasian di puskesmas Dukuhwaru merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien puskesmas harus menciptakan dan mengolah suatu sistem

untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible* (Yuniar, 2016)

Alasan peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Dukuhwaru karena puskesmas Dukuhwaru layak dijadikan tempat penelitian, dengan kondisi tempat yang strategis dan satu satunya Puskesmas yang ada di Kecamatan Dukuhwaru. Puskesmas Dukuhwaru terbilang Puskesmas yang ramai dengan pengunjung. Melihat fenomena di atas, sangat menarik untuk dilakukan penelitian di puskesmas Dukuhwaru dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Dukuhwaru”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Dukuhwaru?

1.3 Batasan Masalah

1. Data yang di ambil pasien atau keluarga pasien yang menebus resep di instalasi farmasi
2. Kualitas pelayanan di tinjau dari 5 (lima) dimensi, meliputi dimensi *reability* (kehandalan), *responsivenees* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik) dan *emphaty* (empati)
3. Sampel yang digunakan adalah pasien di puskesmas yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang berusia 18-60 tahun.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian dalam dimensi *tanggibles*.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian dalam dimensi *reability*.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian dalam dimensi *responsiveness*.
4. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian dalam dimensi *assurance*.

5. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian menurut dimensi *emphaty*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik dalam menerapkan pembelajaran khususnya di bidang kefarmasian kedalam dunia praktek yang sebenarnya serta untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Peneliti lain

Sebagai sumbangan ilmu guna peningkatan kepuasan pasien, dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan metode yang berbeda.

1.5.2 Manfaat Praktis

Bagi Puskesmas

- a. Memberi sumbangan pemikiran bagi puskesmas guna meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.
- b. Sebagai masukan untuk menyusun strategi guna peningkatan kepuasan pasien.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Penelitian Keaslian

NO	Pembeda	Aryani, dkk (2015)	Juniarsih (2018)	Wisudaningsih (2021)
1.	Judul Penelitian	Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Adiwerna menggunakan metode servqual (<i>Service Quality</i>)	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru
2.	Sampel Penelitian	Pasien yang menggunakan pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru	Pasien yang menggunakan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Adiwerna	Pasien yang menggunakan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru
3.	Metode Analisis	<i>Purposive sampling</i>	<i>Purposive sampling</i>	<i>Purposive sampling</i>
4.	Tempat Penelitian	Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru	Puskesmas Adiwerna	Puskesmas Dukuhwaru
5.	Metode Pengambilan Data	Kuisisioner	Kuisisioner	Kuisisioner

Lanjutan Tabel 1.1 Penelitian Keaslian

NO	Pembeda	Aryani, dkk (2015)	Juniarsih (2018)	Wisudaningsih (2021)
6.	Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian ini, kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi Rumah sakit Ibnu Sina Pekanbaru yaitu Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru diketahui bahwa IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru belum memenuhi harapan pasien rawat jalan.	Berdasarkan hasil penelitian responden menyatakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian pada Puskesmas Adiwerna hal ini sesuai dengan kategori pengukuran ditunjukkan oleh gap yang bernilai positif(+). Peringkat pertama pada kehandalan dengan nilai gap (+0,44), peringkat kedua pada ketanggapan dengan nilai gap (+0,43), peringkat ketiga pada dimensi jaminan dengan nilai gap (+0,31), peringkat keempat pada dimensi empati dengan nilai gap (0,29), dan peringkat kelima pada dimensi bukti fisik dengan nilai gap (+0,07).	Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai gambaran pelayanan kefarmasian pasien di Puskesmas Dukuhwaru menyatakan kepuasan dilihat dari : Dimensi reliability (kehandalan) mendapatkan skor 3,94 , dimensi responsiveness (ketanggapan) mendapatkan skor 3,97, dimensi assurance (jaminan dan kepastian) mendapatkan skor 4,00 , dimensi emphaty (empati) mendapatkan skor 3,92 dan dimensi tangible (bukti fisik) mendapatkan skor 3,94.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Puskesmas

2.1.1 Definisi Puskesmas

Puskesmas adalah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah (Alamsyah dan Muliawati, 2013).

Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 mendefinisikan Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa lokasi pendirian Puskesmas harus memenuhi persyaratan :

1. Geografis
2. Aksebilitas untuk jalur transportasi
3. Kontur tanah
4. Fasilitas parker
5. Fasilitas keamanan

6. Ketersediaan utilitas public
7. Pengelolaan kesehatan lingkungan; dan
8. Kondisi lainnya

2.1.2 Tugas Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

2.1.3 Fungsi Puskesmas

Menurut Prasetyawati (2011), Puskesmas memiliki tiga fungsi pokok, yaitu:

1. Sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Sebagai pusat pemberdayaan masyarakat.
3. Sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama (primer) secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (*continue*), mencakup pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan dalam menyelenggarakan fungsi Puskesmas, Puskesmas berwenang untuk:

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu;

2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif
3. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat
4. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung
5. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi
6. Melaksanakan rekam medis
7. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses pelayanan kesehatan
8. Melaksanakan peningkatan kompetensi Tenaga Kesehatan
9. Mengoordinasikan dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya dan
10. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan sistem rujukan.

2.2 Kepuasan Pasien

2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kefarmasian yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kefarmasian yang di peroleh sama atau melebihi harapan (Kurniasih, 2012).

Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni berapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah di rasakannya. Minat seseorang untuk berperilaku yang di pengaruhi oleh sikap, tapi minat unuk menggunakan kembali jasa pelayanan keperawatan akan sangat di pengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu memakai jasa yang sama. Minat pasien untuk menggunakan rumah sakit sangat besar di pengaruhi oleh pengalaman kepuasan dalam menerima pelayanan (Lamiri, 2008).

Kepuasan Pelanggan atau pasien dapat memberikan manfaat seperti yang ditemukan oleh (Tjiptono, 2012) diantaranya sebagai berikut :

1. Hubungan antara institusi dengan pelanggan menjadi harmonis.
2. Memberikan pengalaman yang baik selanjutnya.
3. Terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan institusi.
5. Citra institusi menjadi lebih baik dimata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh meningkat.

2.3 Pelayanan Kefarmasian

2.3.1 Definisi Pelayanan Kefarmasian

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 mendefinisikan tentang standar pelayanan kefarmasian

adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan definisi dari Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan Sediaan Farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

2.3.2 Standar Pelayanan Kefarmasian

Menurut Undang-Undang RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan public dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Zeithalm dan Parasuranam yaitu dikutip Satrinegara (2014:121). Dimensi dari kualitas pelayanan kesehatan yang telah banyak digunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan yang dikenal model *SERVQUAL* (*service quality*) yang banyak digunakan sebagai landasan konsep penelitian. Lima dimensi mutu pelayanan tersebut adalah:

1. Bukti nyata/ dapat diraba (*Tangibles*)

Wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tersedianya tempat parkir kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan

ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan.

2. *Kehandalan (Reliability)*

Dimensi ini menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan/ pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagian pasien.

3. *Data tanggap (Responsiveness)*

Respon atau kesigapan serta kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan.

4. *Jaminan pasti (Assurance)*

Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan, dalam memanfaatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5. *Empati (Empathy)*

Memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi kepada pasien.

Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk:

1. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian

2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*)

Pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, meliputi:

1. Perencanaan kebutuhan
2. Permintaan
3. Penerimaan
4. Penyimpanan
5. Pendistribusian
6. Pengendalian
7. Pencatatan, pelaporan dan pengarsipan
8. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan

2.4 Puskesmas Dukuhwaru

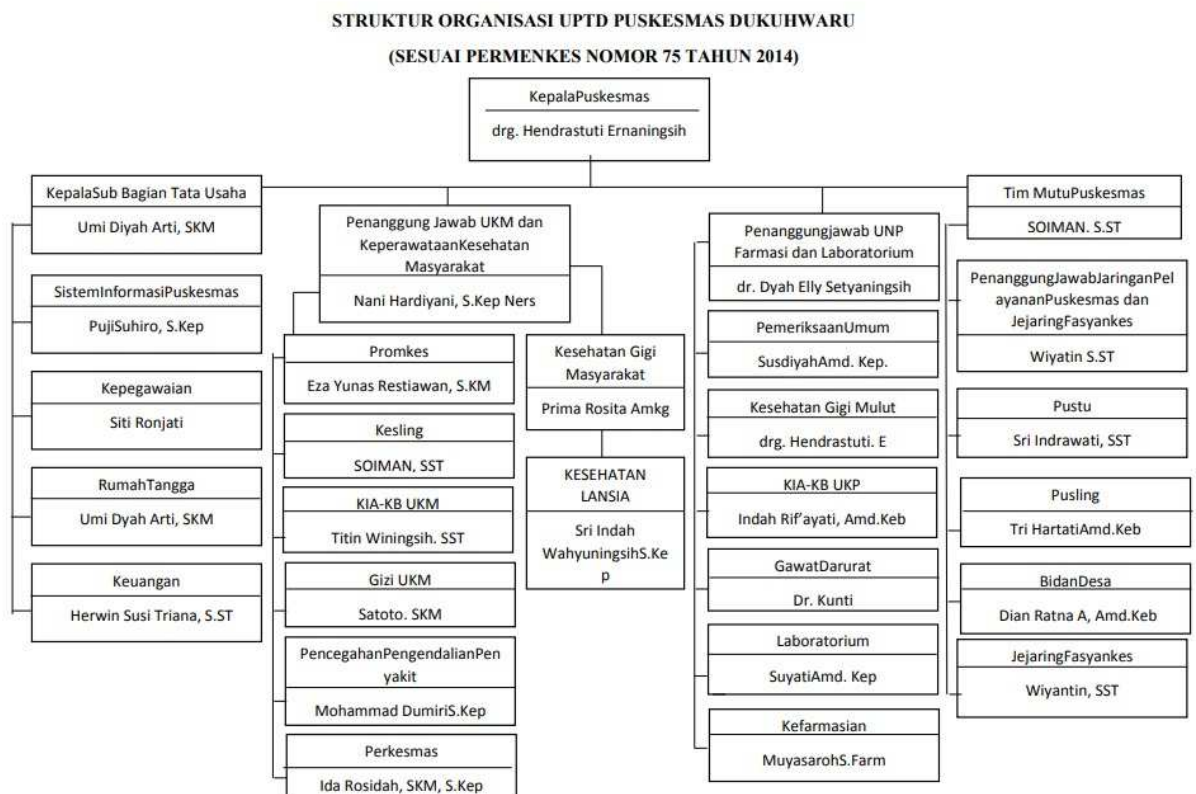
2.4.1 Sejarah

Puskesmas Dukuhwaru menempati lokasi di Desa Dukuhwaru Kecamatan Dukuhwaru, Kabupaten Tegal yang beralamat di Jalan Raya Slawi-Jatibarang KM.5. Sejak awal berdirinya sampai sekarang. Puskesmas Dukuhwaru telah mengalami beberapa peningkatan baik mengenai fisik bangunan, sarana dan prasarana puskesmas hingga peningkatan jumlah sumber daya manusianya.

Pada Tahun 1975 Puskesmas Dukuhwaru merupakan balai pengobatan yang dipimpin oleh Bapak H.Heri Sukardi sampai dengan tahun 1980, tahun 1980 s.d 1983 Puskesmas Dukuhwaru dipimpin oleh

dr.Sasmoyo hati, tahun 1983 s.d 1987 dipimpin oleh dr.Fauziyah, tahun 1987 s.d 1994 dipimpin oleh dr.Zaenal Abidin, tahun 1994 s.d 1995 dipimpin oleh dr.Joko, tahun 1995 s.d 1998 dipimpin oleh dr.Nani Yulia, tahun 1999 s.d 2001 dipimpin oleh dr.Ahmad Ahadi, dan sekarang dipimpin oleh dr.Hendrastuti Ernaningsih.

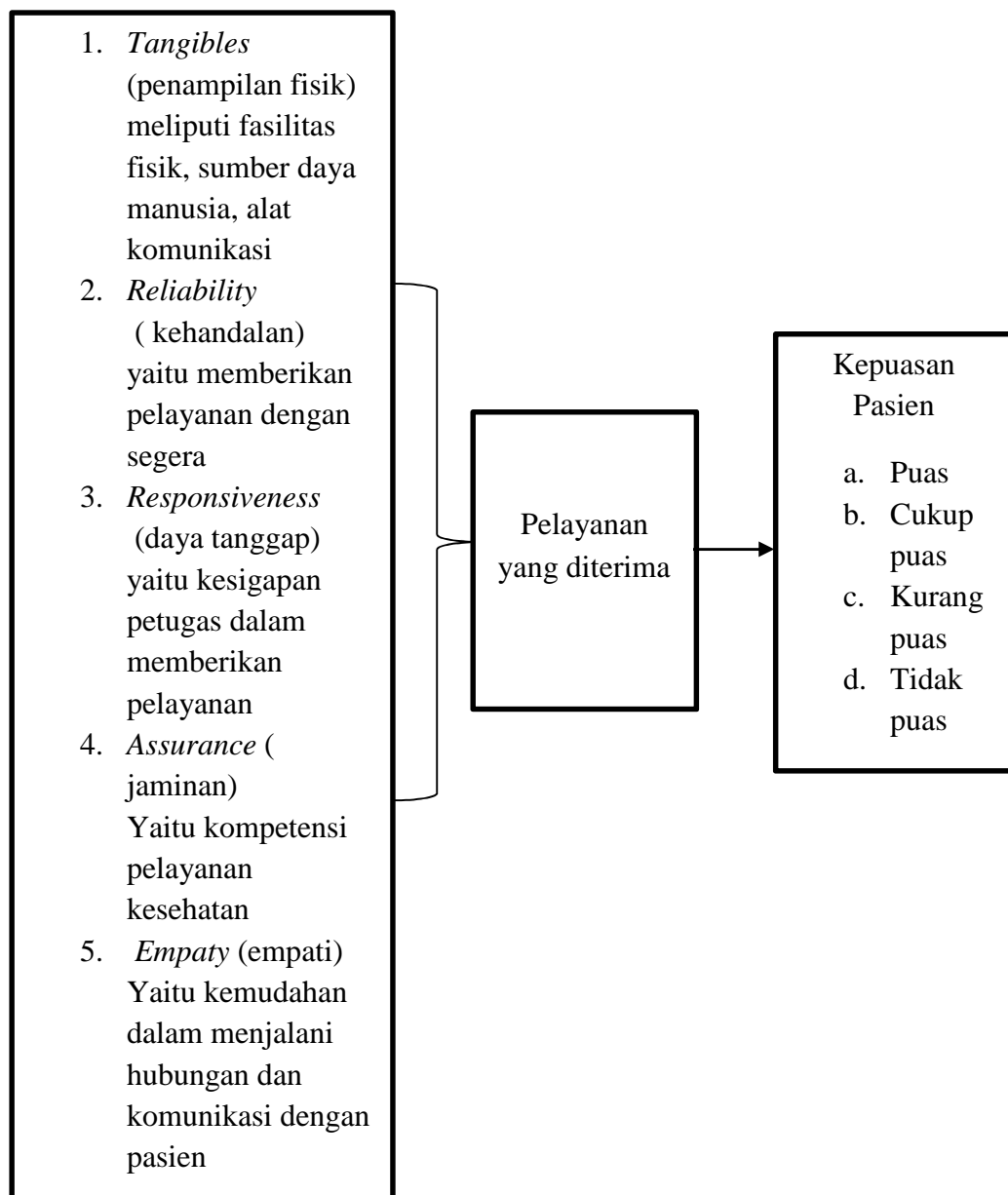
2.4.2 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Dukuhwaru



Gambar 2.1 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Dukuhwaru

2.5 Kerangka Teori

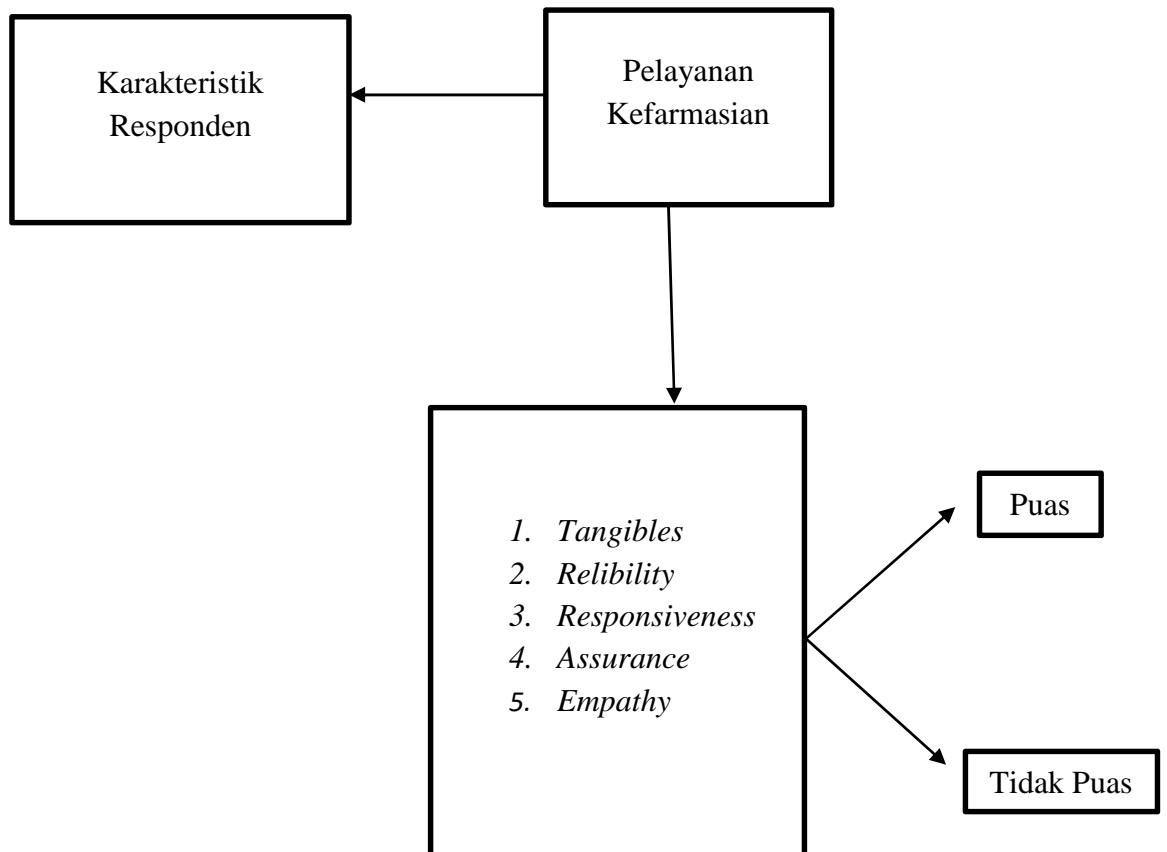
Penilaian faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *tangibles* (penampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) (Supranto, 2011)



Gambar 2.2 Kerangka Teori

2.6 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu hubungan atau kaitan konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diteliti. (Notoatmodjo, 2012). Berdasarkan tujuan penelitian dan kerangka teori tersebut, maka disusun kerangka konsep dalam penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.3 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah farmasi sosial. Penelitian ini bertempat di Puskesmas Dukuhwaru yang beralamat di Jalan Raya Slawi-Jatibarang KM.5. Dukuhwaru, Tegal, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember – Januari 2021.

3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan metode *prospektif*. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian kuantitatif adalah berkaitan dengan teknik-teknik survey sosial termasuk wawancara terstruktur dan kuisioner yang tersusun, eksperimen, observasi terstruktur, analisis isi, analisis statistik formal (Sutama, 2016:43).

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:80). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas

Dukuhwaru pada bulan September – November 2020 berjumlah 2000 pasien yang pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2013). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan sampel didasarkan atas adanya tujuan tertentu (Arikunto, 2013). Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Dukuhwaru pada bulan Desember 2020 – Januari 2021 untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi :

1. Pasien yang berusia diatas 18 tahun.
2. Dapat membaca dan menulis.
3. Pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru
4. Pasien yang bersedia mengisi kuesioner.

Kriteria eksklusi :

1. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.
2. Pasien yang tidak mampu berkomunikasi dengan baik.

Jumlah populasi, pasien yang mendapatkan pelayanan informasi obat di Puskesmas Dukuhwaru pada bulan September sampai November di Puskesmas Dukuhwaru sebanyak 2.000 pasien. Penentuan jumlah sampel berdasarkan Notoatmodjo, (2012) menggunakan rumus *Slovin* dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

d = Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diinginkan.

Maka perhitungan sampel yang digunakan adalah:

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

$$n = \frac{2.000}{1+2000(0,1^2)}$$

$$n = \frac{2.000}{1+2000(0,01)}$$

$$n = \frac{2.000}{1+20}$$

$$n = \frac{2.000}{21}$$

n = 95.23 Responden (hasil dibulatkan menjadi 100)

3.3.3 Teknik Sampling

Penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel sesuai kriteria inklusi dan eksklusi yang sudah ditentukan (Sulistyaningsih, 2016)

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:38). Variabel dalam penelitian ini adalah gambaran kepuasan pasien yang ditinjau dari kualitas pelayanan melalui lima dimensi kualitas pelayanan.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan sesuatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Definisi operasional yang dibuat dapat berbentuk definisi operasional yang diukur (*Measured*) ataupun definisi operasional eksperimental (Nazir, 2017).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Ukur	Skala
1) Usia	Usia adalah umur individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun. Dan semakin tinggi usia seseorang maka semakin bijaksana serta banyak pengalaman yang telah dijumpai dan dikerjakan untuk memiliki pengetahuan.	Kuisisioner	18-30 tahun 31-40 tahun 41-50 tahun 51-60 tahun (Heni Lutfiyati, 2014)	Ordinal
2) Jenis Kelamin	Jenis Kelamin adalah tanda biologis yang membedakan manusia berdasarkan kelompok laki-laki dan perempuan. Jenis kelamin mengacu pada seseorang berperilaku dan mencerminkan penampilan sesuai dengan jenis kelaminnya.	Kuisisioner	Laki-laki Perempuan	Nominal
3) Pendidikan	Pendidikan adalah suatu kegiatan atau proses pembelajaran untuk mengembangkan atau meningkatkan kemampuan tertentu sehingga sasaran pendidikan itu dapat berdiri sendiri. Pendidikan terakhir yang ditamatkan atau yang sedang dijalankan responden.	Kuisisioner	Tidak tamat sekolah, Tamat SD, Tamat SMP, Tamat SMA/SMK, Tamat Diploma, Tamat S1/S2/S3	Ordinal

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Ukur	Skala
4) Pekerjaan	Pekerjaan	Kuisisioner	Ibu Rumah tangga, Pegawai Swasta, PNS/ABRI/ Pensiunan, Wiraswasta, Pelajar atau mahasiswa, Lain-lain	Nominal
5) Kunjungan	Kunjungan adalah perihal (perbuatan, proses, hasil) mengunjungi atau berkunjung		2-5 kali >5 kali	Nominal
Bukti langsung (<i>Tangible</i>)	Sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan atau pasien	Kuesioner	4= puas 3= cukup puas 2= kurang puas 1= tidak puas	Ordinal
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien atau responden	Kuesioner	4= puas 3= cukup puas 2= kurang puas 1= tidak puas	Ordinal
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat dan cepat	Kuesioner	4= puas 3= cukup puas 2= kurang puas 1= tidak puas	Ordinal

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Kriteria ukur	Skala
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan responden	Kuisisioner	4= puas 3= cukup puas 2= kurang puas 1= tidak puas	Ordinal
Empati (<i>Emphaty</i>)	Kemampuan memberikan perhatian, membina hubungan dan memahami kebutuhan responden	Kuisisioner	4= puas 3= cukup puas 2= kurang puas 1= tidak puas	Ordinal
Kepuasan pasien	Kesesuaian tingkat harapan dengan tingkat kenyataan yang diterima pasien pada tiap nilai rata-rata dimensi kualitas pelayanan kefarmasian	Kuisisioner	Puas 3,01-5,00. Tidak puas 1,00-3,00 (Sudjana, 2006)	Ordinal

3.6 Jenis dan Cara Pengumpulan Data Penelitian

3.6.1 Jenis Data Penelitian

Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Dalam penelitian ini, data

primer diperoleh langsung dari lapangan baik yang berupa hasil observasi maupun yang berupa hasil kuisisioner tentang bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru. Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh dari sumber individu atau perseorangan yang terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti, seperti pasien rawat jalan yang sedang berobat di Puskesmas Dukuhwaru.

3.6.2 Cara Pengumpulan Data Penelitian

Sebelum penelitian dilakukan terlebih dahulu penelitian melihat secara fisik calon responden apakah termasuk dalam kriteria inklusi pasien yang berusia 18 – 60 tahun, lalu menanyakan kepada calon responden sesuai dengan kriteria inklusi sudah berapa kali melakukan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru. Jika calon responden baru pertama kali melakukan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru maka peneliti tidak melanjutkan penelitian terhadap calon reponden, tetapi jika calon responden telah melakukan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru lebih dari dua kali maka peneliti melanjutkan penelitiannya.

Peneliti memberikan informasi tentang tujuan penelitian dan keikutsertaan dalam penelitian ini kepada sampel penelitian, peneliti memberikan kuisisioner kualitas pelayanan yang sudah valid dan reabilitasnya kepada responden. Lembar kuisisioner berisi tentang

pertanyaan yang dirasakan dan yang diharapkan responden. Penelitian ini meliputi lima dimensi yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan sesuai dengan harapan konsumen.
2. Daya Tangkap (*Responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
3. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.
4. Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan sebagai bukti nyata dari pelayanan, missal gedung, gudang, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.
5. Empati (*Emphaty*) yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami konsumen.

Penelitian kali ini tidak melakukan uji validitas dan uji reliabilitas karena peneliti mengadap butir pertanyaan dari jurnal Heni Lutfiyati, Fitriana Yuliasuti, Puspita Septie Dinianita (2014) Tingkat Kepuasan BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas

Wilayah Kabupaten Magelang yang sudah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.7 Pengolahan dan Analisa Data

3.7.1 Pengolahan Data

Menurut Sugiyono (2014) setelah kuesioner diisi oleh responden, maka data diolah melalui tahapan sebagai berikut :

1. *Editing*

Editing adalah meneliti kembali apakah isian dalam lembar kuesioner sudah lengkap dan diisi, editing dilakukan ditempat pengumpulan data, sehingga jika ada kekurangan data dapat segera dikonfirmasi pada responden yang bersangkutan.

2. *Scoring*

Scoring adalah suatu kegiatan mengubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan.

3. *Coding*

Tahap ini mengubah data yang telah dikumpulkan agar lebih ringkas. Memberi kode pada masing – masing variabel terhadap sumber data yang telah diperoleh dari sumber data yang telah diperiksa kelengkapannya.

Coding pada variabel penelitian ini adalah :

Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien

- a. Tidak puas : 1
- b. Kurang puas : 2

c. Cukup puas : 3

d. Puas : 4

Kepuasan Pasien

Puas 3,01 - 5,00

Tidak puas 1,00 - 3,00

(Sudjana,2006)

3.7.2 Analisis Data

Peneliti melakukan analisa univariat dengan analisa deskriptif yang dilakukan untuk menggambarkan setiap variabel yang diteliti secara terpisah dengan membuat tabel frekuensi dari masing – masing variabel. Analisa univariat berfungsi meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut statistik, tabel, grafik. Analisa univariat dilakukan masing – masing variabel yang diteliti. Analisa terhadap satu perlakuan yang dimaksud adalah analisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan seperti (baik atau buruk, berhasil atau gagal, memuaskan atau mengecewakan) atau normal tidaknya sebuah sebaran data. Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui prosentase, distribusi, frekuensi, kecenderungan tengah, danpenyebaran (Notoadmodjo, 2010).

Rumus yang digunakan untuk menentukan distribusi frekuensi dan prosentase (%), yaitu (Machfoed, 2007) :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah sampel

3.8 Etika Penelitian

Etika dalam penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan sebuah penelitian yang berhubungan langsung dengan manusia dan instalasi milik pemerintah harus diperhatikan karena manusia mempunyai hak asasi dalam kegiatan penelitian.

Peneliti harus mendapat rekomendasi dari Politeknik Harapan Bersama Prodi DIII Farmasi dan permintaan ijin kepada pihak Kasbangpol Kabupaten Tegal yang mendapatkan tembusan untuk Bapeda bagian litbang untuk mendapatkan persetujuan penelitian untuk di tujukan kepada Puskesmas Dukuhwaru. Surat dari Politeknik Harapan Bersama juga ditujukan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal untuk mendapatkan persetujuan untuk penelitian di Puskesmas Dukuhwaru.

1. Informed Consent (Lembar Persetujuan)

Lembar persetujuan diberikan subjek yang diteliti. Penelitian menjelaskan maksud dan tujuan penelitian. Jika responden setuju untuk diteliti, maka harus menandatangani lembar persetujuan tersebut. Jika responden menolak, maka peneliti tidak akan memaksa dan akan tetap menghormati hak-haknya.

2. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Untuk menjaga kerahasiaan, peneliti tidak mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data tetapi menggunakan koding dengan member nomer pada identitas responden.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Kerahasiaan informasi dijamin oleh peneliti. Hanya kelompok data tertentu saja yang akan di sajikan sebagai hasil riset. Cara untuk menjaga kerahasiaan adalah dengan menyimpan lembar kuesioner sampai dengan jangka waktu yang lama. Setelah tidak digunakan maka lembar kuesioner itu dibakar.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur responden pada penelitian ini dibagi menjadi 4 kelompok yaitu kelompok umur 18-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, 51-60 tahun. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Domografi Responden Berdasarkan Umur	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1	18 – 30 Tahun	40	40%
2	31 – 40 Tahun	20	20%
3	41 – 50 Tahun	21	21%
4	51 – 60 Tahun	19	19%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang di olah

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan responden yang berusia antara 18-30 tahun sebanyak 40 orang (40%), berusia antara 30-40 tahun sebanyak 20 orang (20%), berusia 41-50 tahun sebanyak 21 orang (21%), dan berusia 51-60 tahun sebanyak 19 orang (19%). Data tersebut memperlihatkan bahwa mayoritas responden paling banyak berumur 18-30 tahun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru adalah berumur

18-30 tahun dengan jumlah sebanyak 40 orang dan 41-50 tahun sebanyak 21 orang dikarenakan pada usia tersebut diharapkan mampu memberikan jawaban yang jelas serta memiliki kemampuan, pemahaman yang cukup tinggi dalam memberikan tanggapan.

4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dibagi menjadi 2 kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki – laki	22	22%
2	Perempuan	78	78%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan responden yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 22 orang (22%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 78 orang (78%). Peneliti menemukan angka kesakitan dikalangan perempuan *relative* tinggi dibandingkan laki-laki, dikarenakan perempuan mudah mengalami ketegangan dan stres emosional yang menyebabkan terjadinya peningkatan tuntutan atas kualitas jasa pelayanan dibandingkan laki-laki yang cenderung dapat mengendalikan keadaan emosionalnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru adalah berjenis

kelamin perempuan. Hal tersebut dikarenakan pada saat penelitian bertepatan dengan jadwal pemeriksaan ibu hamil. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyono (2016) di Stikes Kusuma Husada Surakarta bahwa responden yang melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Klaten menunjukkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 57% sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 43%. Hal tersebut sesuai dengan data demografi di wilayah Kecamatan Delanggu (diambil dari data profil Puskesmas Delanggu, 2015) dengan proporsi perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki. Yaitu perempuan berjumlah 23.258 jiwa dan laki-laki berjumlah 22.560 jiwa.

4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan terakhir responden pada penelitian ini dibagi menjadi 6 yaitu, Tidak tamat sekolah, Tamat SD, Tamat SMP, Tamat SMA/SMK, Tamat Diploma, Tamat S1/S2/S3.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak tamat sekolah	-	-
2	Tamat SD	8	8%
3	Tamat SMP	45	45%
4	Tamat SMA/SMK	40	40%
5	Tamat Diploma	4	4%
6	Tamat S1/S2/S3	3	3%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang di olah

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan pendidikan menunjukkan responden tamat SD sebanyak 8 orang (8%), tamat SMP sebanyak 45 orang (45%), tamat SMA atau SMK sebanyak 40 orang (40%), tamat Diploma sebanyak 4 orang (4%), tamat S1 atau S2 sebanyak 3 orang (3%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru adalah pendidikan SMP sebanyak 45 orang (45%). Sedangkan pendidikan yang paling sedikit adalah S1 atau S2 atau S3 sebanyak 3 orang (3%). Hal ini menunjukkan semakin tinggi pendidikan maka tingkat kepuasan semakin tinggi.

4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan responden pada penelitian ini dibagi 6 kelompok yaitu, Ibu rumah tangga, Pegawai swasta, PNS/ABRI/Pensiunan, Wiraswasta, Pelajar atau mahasiswa, dan lain-lain.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan	Jumlah	Presentase %
1	Ibu Rumah Tangga	60	60%
2	Pegawai Swasta	10	10%
3	PNS/ABRI/Pensiunan	2	2%
4	Wiraswasta	26	26%
5	Pelajar/Mahasiswa	2	2%
6	Lain-lain	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.4 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan responden dengan pekerjaan ibu rumah tangga atau tidak bekerja sebanyak 60 orang (60%), pegawai swasta sebanyak 10 orang (10%), dengan pekerjaan PNS atau ABRI atau Pensiunan sebanyak 2 orang (2%), wiraswasta sebanyak 26 orang (26%), dan pelajar atau mahasiswa sebanyak 2 orang (2%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru adalah sebagai ibu rumah tangga, selain itu juga ada jenis pekerjaan seperti pegawai swasta, PNS/ABRI/Pensiunan, wiraswasta, pelajar/mahasiswa.

4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan

Berdasarkan Kunjungan reponden pada penelitian ini dibagi menjadi 3 kelompok yaitu, Pertama kali berkunjung, 2-5 kali berkunjung, >5 kali berkunjung.

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan

No	Demografi Responden Berdasarkan Kunjungan	Jumlah	Presentase (%)
1	2-5 kali	62	62%
2	>5 kali	38	38%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data primer yang diperoleh

Berdasarkan tabel 4.5 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan kunjungan menunjukkan responden dengan kunjungan 2-5 kali sebanyak 62 orang (62%), dan kunjungan >5 kali sebanyak 38 orang (38%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru adalah pasien yang sudah melakukan pelayanan kefarmasian minimal dua kali sesuai dengan kriteria inklusi responden sehingga dapat memberikan penilaian.

4.6 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Lima Dimensi

Menurut (Tjipto, 2005) menyatakan bahwa “Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat kepuasan layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan”. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai dimensi kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangible* (Bukti fisik).

4.6.1 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Pertanyaan mengenai *Reliability* ada 4 butir pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Kategori
1	Kecepatan pelayanan obat	3,92	Puas
2	Obat tersedia dengan lengkap	3,95	Puas
3	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	3,88	Puas
4	Petugas selalu siap membantu	4,00	Puas
	Rata-rata	3,94	Puas

Sumber: Data primer yang telah di olah

Dilihat dari hasil jawaban kepuasan responden pada tabel 4.6 hasil kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan menunjukkan konsumen puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan petugas. Hal tersebut dibuktikan dengan 4 item pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata sebesar 3,94 dengan katogeri puas.

Dimensi kehandalan ini ada 4 item pertanyaan. Pertanyaan pertama yaitu berisi kecepatan pelayanan obat mendapatkan skor 3,92 dengan kategori puas. Pertanyaan kedua berisi obat tersedia dengan lengkap mendapatkan skor 3,95 dengan kategori puas. Pertanyaan ketiga berisi petugas melayani dengan ramah dan tersenyum mendapatkan skor 3,98 dengan kategori puas. Pertanyaan keempat berisi petugas selalu siap membantu mendapatkan skor 4,00 dengan kategori puas. Dilihat dari hasil skor rata-rata bisa dinyatakan sudah memuaskan. Artinya dimensi ini di anggap sudah dinilai handal, akurat, dan terpercaya.

Dikatakan puas karena responden mendapatkan pelayanan yang baik. Petugas Puskesmas melayani dengan ramah dan tersenyum sehingga membuat responden merasakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Dukuhwaru. Obat yang tersedia pada Puskesmas Dukuhwaru juga terbilang lengkap, itu yang membuat responden merasakan puas berobat pada Puskesmas Dukuhwaru.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Nur laeliyah (2018) di Puskesmas Kecipir Kecamatan Losari Kabupaten Brebes yang menunjukkan dimensi kehandalan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,15. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sudah merasakan puas terhadap dimensi kehandalan yang ada di Puskesmas Kecipir Kecamatan Losari Kabupaten Brebes.

4.6.2 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pertanyaan mengenai *Responsiveness* ada 4 butir pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Kategori
1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien	3,98	Puas
2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	4,00	Puas
3	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	3,95	Puas
4	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang ditebusnya	3,97	Puas
Rata-rata		3,97	Puas

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dilihat dari hasil jawaban kepuasan responden pada tabel 4.7, berdasarkan dimensi ketanggapan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan dan menjawab pertanyaan dari pasien masuk dalam kategori

puas. Hal tersebut dibuktikan dengan skor rata-rata sebesar 3,97 dengan kategori puas. Pada dimensi ketanggapan ini, ada 4 item pertanyaan. Pertanyaan pertama yaitu “Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien” mendapatkan skor 3,98 dengan kategori puas. Pertanyaan kedua berisi “Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien” mendapatkan skor 4,00 dengan kategori puas. Pertanyaan ketiga berisi “Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien” mendapatkan skor 3,95 dengan kategori puas. Pertanyaan keempat berisi “Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang ditebusnya” mendapatkan skor 3,97 dengan kategori puas. Dilihat dari hasil skor rata-rata bisa dinyatakan sudah memuaskan. Artinya dimensi ini dianggap sigap dan tanggap dalam pelayanan.

Dikatakan puas karena responden merasa bahwa petugas kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru sangat tanggap terhadap keluhan yang dirasakan responden, komunikasi yang terjadi antara petugas kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru dengan responden juga berjalan dengan baik, responden juga mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang ditebusnya. Hal tersebut dikarenakan petugas yang ada di Puskesmas Dukuhwaru mayoritas lulusan D3. Sehingga petugas kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru memiliki pengetahuan yang lebih luas dibandingkan lulusan SMA atau SMK. Dan petugas kefarmasian Di Puskesmas Dukuhwaru Mampu

memberikan penyelesaian terhadap masalah atau keluhan yang dihadapi oleh pasien.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Nur laeliyah (2018) di Puskesmas Kecipir Kecamatan Losari Kabupaten Brebes yang menunjukkan dimensi ketanggapan memiliki nilai rata-rata 4,14 . Hal ini menunjukkan bahwa pasien sudah merasakan puas terhadap dimensi kehandalan yang ada di Puskesmas Kecipir Kecamatan Losari Kabupaten Brebes.

4.6.3 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pada pertanyaan mengenai *Assurance* ada 3 butir pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Kategori
1	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	4,00	Puas
2	Obat yang diberikan terjamin kualitas	4,00	Puas
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	4,00	Puas
Rata-rata		4,00	Puas

Sumber: Data primer yang telah diolah

Jaminan dan kepastian (*Assurance*), artinya karyawan atau staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keragu-raguan (Kusumawati,

2013). Pelayanan pada dimensi jaminan dan kepastian yang diukur dalam penelitian ini ialah kesopanan petugas farmasi dalam melayani, menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas oleh petugas farmasi, obat diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan serta etiket mudah dibaca, obat sesuai dengan keluhan penyakit pasien dan pengetahuan tentang obat pada petugas farmasi.

Dilihat dari hasil jawaban kepuasan responden pada tabel 4.8, berdasarkan dimensi jaminan pasien memiliki kepuasan dengan jumlah rata-rata 4,00 dengan kategori puas. Pada dimensi jaminan ini, ada 3 item pertanyaan. Pertanyaan pertama yaitu “petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja” mendapatkan skor 4,00 dengan kategori puas. Pertanyaan kedua berisi “Obat yang diberikan terjamin kualitas” mendapatkan skor 4,00 dengan kategori puas. Pertanyaan ketiga berisi “Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta” mendapatkan skor 4,00 dengan kategori puas. Dilihat dari hasil skor rata-rata bisa dinyatakan sudah memuaskan. Artinya dimensi ini sudah dinilai mampu memberikan jaminan dan kepastian pasien dalam memperoleh informasi.

Dikatakan puas karena petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja. Hal ini dikarenakan petugas pada Puskesmas Dukuhwaru mayoritas lulusan D3, sehingga pengetahuan dan keterampilannya baik. Obat yang tersedia pada Puskesmas Dukuhwaru juga terjamin kualitas. Obat yang diberikan

pada responden juga sesuai dengan yang diminta atau di resepkan oleh dokter.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Nur laeliyah (2018) di Puskesmas Kecipir Kecamatan Losari Kabupaten Brebes yang menunjukkan dimensi jaminan memiliki nilai rata-rata 4,42. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sudah merasakan puas terhadap dimensi jaminan yang ada di Puskesmas Kecipir Kecamatan Losari Kabupaten Brebes.

4.6.4 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)

Pertanyaan mengenai *Emphaty* ada 3 butir pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Kategori
1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	3,99	Puas
2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	3,92	Puas
3	Pasien merasa nyaman selama menunggu obat	3,86	Puas
Rata-rata		3,92	Puas

Sumber: Data primer yang telah diolah

Empati (*Emphaty*), dalam hal ini karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam

menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan (Kusumawati, 2013). Pelayanan pada dimensi empati dapat diukur meliputi sikap petugas farmasi, pasien diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhannya, sifat adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien dan meminta maaf bila terjadi kesalahan pada petugas farmasi.

Dilihat dari hasil jawaban kepuasan responden pada tabel 4.9, berdasarkan dimensi empati memiliki kepuasan dengan jumlah rata-rata 3,92. Pada dimensi empati ini, ada 3 item pertanyaan. Pertanyaan pertama berisi “Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien” mendapatkan skor 3,99 dengan kategori puas. Pertanyaan kedua berisi “petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial” mendapatkan skor 3,92 dengan kategori puas. Pertanyaan ketiga berisi “pasien merasa nyaman selama menunggu obat” mendapatkan skor 3,86 dengan kategori puas. Dilihat dari hasil skor rata-rata bisa dinyatakan sudah memuaskan. Artinya dimensi ini sudah dinilai ramah dan ada komunikasi dengan pasien.

Dikatakan puas karena responden merasakan nyaman ketika menunggu obat di Puskesmas Dukuhwaru. Dikatakan nyaman karena tempatnya bersih, tersedia poster dan televisi sehingga responden tidak merasa jenuh. Petugas Puskesmas juga memberikan perhatian kepada keluhan yang dirasakan responden. Petugas memberikan pelayanan kepada semua responden tanpa memandang status sosial, itu yang

membuat responden merasakan puas terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas Dukuhwaru.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Nur laeliyah (2018) di Puskesmas Kecipir Kecamatan Losari Kabupaten Brebes yang menunjukkan dimensi empati memiliki nilai rata-rata 4,36. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sudah merasakan puas terhadap dimensi empati yang ada di Puskesmas Kecipir Kecamatan Losari Kabupaten Brebes.

4.6.5 Kepuasan Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada pertanyaan mengenai *Tangible* ada 3 butir pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Kategori
1	Ruang obat terlihat bersih dan rapi	3,97	Puas
2	Penataan exterior dan interior ruangan	4,00	Puas
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	3,84	Puas
Rata-rata		3,94	Puas

Sumber: Data primer yang telah diolah

Bukti fisik (*Tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap dipakai serta penampilan karyawan atau staf yang menyenangkan (Kusumawati, 2013). Pelayanan dimensi

yang terakhir ini dapat diukur meliputi kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu obat di puskesmas, tersedianya tempat pembuangan sampah, petugas farmasi berpakaian rapi dan sopan, dan juga tersedianya alat untuk memanggil pasien (speaker).

Dilihat dari hasil jawaban kepuasan responden pada tabel 4.10, berdasarkan dimensi bukti fisik pasien memiliki kepuasan dengan jumlah rata-rata 3,94 dengan kategori puas. Pada dimensi bukti fisik ini, ada 3 item pertanyaan. Pertanyaan pertama berisi “Ruang obat terlihat bersih dan rapi” mendapatkan skor 3,97 dengan kategori puas. Pertanyaan kedua berisi “Penataan eksterior dan interior ruangan” mendapatkan skor 4,00 dengan kategori puas. Pertanyaan ketiga berisis “Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai” mendapatkan skor 3,84 dengan kategori puas. Dilihat dari hasil skor rata-rata sebanyak 3,94 bisa dinyatakan sudah memuaskan artinya dimensi ini dinilai sudah baik, nyaman dan bersih sehingga pasien merasa nyaman.

Dikatakan puas karena ruang obat yang ada di Puskesmas Dukuhwaru terlihat bersih dan rapi, sehingga membuat responden merasa puas. Penataan eksterior dan interior ruangan yang dibuat menarik, agar responden tidak bosan melihat penataan eksterior dan interior ruangan yang ada di Puskesmas Dukuhwaru. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai di Puskesmas Dukuhwaru sangat dijaga kebersihannya.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Nur laeliyah (2018) di Puskesmas Kecipir Kecamatan Losari Kabupaten Brebes yang menunjukkan bahwa pasien sudah merasakan puas terhadap dimensi bukti fisik yang ada di Puskesmas Kecipir Kecamatan Losari Kabupaten Brebes.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai gambaran pelayanan kefarmasian pasien di Puskesmas Dukuhwaru menyatakan kepuasan dilihat dari:

Dimensi *Reliability* (kehandalan) mendapatkan skor 3,94 , dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) mendapatkan skor 3,97, dimensi *Assurance* (jaminan dan kepastian) mendapatkan skor 4,00 , dimensi *Emphaty* (empati) mendapatkan skor 3,92 dan dimensi *Tangible* (bukti fisik) mendapatkan skor 3,94. Dapat dinyatakan pasien dengan kategori puas.

5.2 Saran

Hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin memberikan saran yang bisa menjadi masukan yaitu :

1. Perlu dilakukannya penelitian tentang gambaran kepuasan pelayanan kefarmasian ditempat Puskesmas yang berbeda.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian tentang gambaran kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas dengan metode yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Dedi dan Ratna Muliawati. 2013. Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Arikunto, S., 2013, Prosedur Penelitian. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ihsan, S., Rezky, R., & Akib, N. I. (2014). Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian.
- Kurniasih, R. 2012. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotik Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah. Jurnal Ilmiah. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kurniasih, R. 2012. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotik Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah. Jurnal Ilmiah. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kementerian Kesehatan, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Departemen Kesehatan RI, Jakarta : Kementrian Kesehatan RI.
- Kementrian Kesehatan Rakyat Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. Pusat Kesehatan Masyarakat Jakarta : Kementrian Kesehatan RI.
- Lamiri .2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Samarinda: Joernal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Samarinda.
- Machfoedz.I. 2007. Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan, Keperawatan, dan Kebidanan. Yogyakarta: Fitramaya
- Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI, 2016, Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 59 Tahun 2016 tentang pelayanan public Di Kementrian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi, Jakarta.
- Nazir, Moh. 2017. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kepmenkes RI No. 128/ Menkes/ SK/ II Tentang Kebijakan Dasar Puskesmas, (2004)
- Notoadmodjo, Soekidjo, 2010, Metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2018. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta

- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sulistyaningsih .2016. *Buku Ajar& Panduan Praktikum Metodologi Penelitian Kebidanan*. Program Studi Kebidanan D3 STIKES' Aisyiyah Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Prinsip-prinsip Total Quality Service Yogyakarta Andi Offset.
- Yuniar, Y. dan Handayani, R.S. 2016, Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jurnal Kefarmasian Indonesia, 6(1): 39-48.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan izin Pengambilan Data



Yayasan Pendidikan Harapan Bersama
PoliTeknik Harapan Bersama
PROGRAM STUDI D III FARMASI

Kampus I : Jl. Mataram No. 9 Tegal 52142 Telp. 0283-352000 Fax. 0283-353353
Website : www.poltektegal.ac.id Email : farmasi@poltektegal.ac.id

Nomor : 054.03/FAR.PHB/XI/2020
Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian KTI Observasi

Kepada Yth,

Kepala Puskesmas Dukuhwaru
di
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) bagi mahasiswa semester V Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Dengan ini mahasiswa kami yang tercantum di bawah ini :

Nama : Catur Budi Wisudaningsih

NIM : 18080054

Judul KTI : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru.

Maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk bisa membantu mahasiswa kami tersebut, dalam memberikan informasi data terkait untuk melengkapi data penelitiannya.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tegal, 3 November 2020

Mengetahui,
Ka. Prodi DIII Farmasi

apt. Sari Prabandari, S.Farm,MM
NIPY. 08.015.223

PANITIA KTI
D III FARMASI
PoliTeknik Harapan Bersama Tegal
Kusnadi, M.Pd
NIPY. 04.015.217

Lampiran 2. Surat Balasan Puskesmas



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS DUKUHWARU

Alamat : Jl. Jatibarang- Slawi NO. KM 5, Dukuwaru Kode Pos 52451
Telp. (0283) 6196278



Nomor : Pangkah, 28 Januari 2021
Lampiran:- Kepada Yth,
Perihal : Pengembalian Mahasiswa Ketua Prodi DIII Farmasi
Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal
di –
Tempat

Menindaklanjuti surat Politeknik Harapan Bersama Program Studi DIII Farmasi tanggal 3 November 2020 Nomor 049.03/FAR.PHB/XI/2020 perihal permohonan ijin pengambilan data dan penelitian KTI Survai.

Dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa yang bernama :

Nama : Catur Budi Wisuda Ningsih

Nim : 18080029

Telah selesai melakukan pengambilan data dan penelitian dari tanggal 10 Desember 2020 s/d 28 Januari 2021. Sehubungan dengan hal tersebut maka kami serahkan kembali mahasiswa tersebut, untuk dapat mengikuti perkuliahan kembali.

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih

Kepala UPTD Puskesmas Dukuwaru


dr. Dyah Elly Setyaningsih
NIP. 19630328 200801 2 002

Lampiran 3. Lembar Persetujuan Responden

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Kepada

Yth. Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya mahasiswi dari Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Nama : Catur Budi Wisudaningsih

Nim : 18080054

Akan melakukan penelitian tentang “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Dukuhwaru” Adapun segala informasi yang saudara/saudari berikan akan dijamin kerahasiaanya dan saya bertanggung jawab apabila informasi yang diberikan merugikan. Karena itu saudara bebas mencantumkan nama atau tidak.

Apabila saudara/saudari berkenan untuk ikut serta dalam penelitian ini mohon untuk menandatangani kolom yang telah disediakan, namun apabila saudara/saudari tidak berkenan maka boleh menolakna.

Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Tegal, 26 Desember 2020

Responden



Lampiran 4. Data Karakteristik Responden

RESPONDEN	UMUR	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	PENDIDIKAN TERAKHIR
1	47	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
2	26	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
3	29	p	Ibu Rumah Tangga	SMP
4	60	L	Wiraswasta	SMA
5	54	L	Wiraswasta	SMP
6	45	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
7	47	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
8	44	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
9	50	L	Wiraswasta	SMP
10	44	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
11	48	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
12	46	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
13	26	p	Ibu Rumah Tangga	SMP
14	41	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
15	43	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
15	43	L	Wiraswasta	SMP
16	37	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
17	44	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
18	50	L	Wiraswasta	SMP
19	40	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
20	28	p	Ibu Rumah Tangga	SMP
21	35	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
22	38	P	Pegawai Swasta	SMP
23	35	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
24	33	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
25	52	L	Wiraswasta	Diploma
26	51	L	Wiraswasta	SMP
27	29	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
28	24	P	Pegawai Swasta	SMA
29	23	P	Pegawai Swasta	SMA
30	28	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
31	22	P	Pegawai Swasta	SMA
32	29	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
33	27	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
34	29	P	Ibu Rumah Tangga	SMP

35	25	P	Pegawai Swasta	SMA
36	22	P	Pegawai Swasta	SMA
37	35	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
38	29	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
39	28	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
40	26	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
41	23	P	Ibu Rumah Tangga	SD
42	22	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
43	43	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
44	28	P	Ibu Rumah Tangga	SD
45	26	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
46	27	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
47	27	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
48	24	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
49	29	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
50	27	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
51	22	P	Pegawai Swasta	SMA
52	28	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
53	28	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
54	24	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
55	28	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
56	27	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
57	29	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
58	23	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
59	27	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
60	25	P	Wiraswasta	SMP
61	24	P	Pegawai Swasta	SMA
62	53	P	Wiraswasta	SMP
63	19	P	Pelajar/Mahasiswa	SMA
64	52	L	Wiraswasta	SMP
65	32	P	Wiraswasta	SMP
66	37	P	Wiraswasta	SMA
67	39	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
68	47	L	Wiraswasta	SMP
69	46	L	Wiraswasta	SMA
70	54	L	Wiraswasta	SMA
71	19	L	Pelajar/Mahasiswa	SMA
72	53	L	Wiraswasta	SMP
73	51	L	Wiraswasta	SMP

74	54	L	Wiraswasta	SMA
75	55	L	Wiraswasta	SMP
76	36	p	Ibu Rumah Tangga	SMP
77	39	p	Wiraswasta	SMP
78	35	p	Pegawai Swasta	SMA
79	36	p	Pegawai Swasta	SMA
80	33	p	Ibu Rumah Tangga	SMP
81	37	p		
82	38	P	Wiraswasta	SMA
83	40	P	Pegawai Swasta	SMA
84	36	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
85	50	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
86	48	P	Ibu Rumah Tangga	SD
87	50	P	Ibu Rumah Tangga	SD
88	42	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
89	57	L	PNS	S1
90	47	P	Ibu Rumah Tangga	SD
91	51	L	ABRI	SMA
92	31	P	Pegawai Swasta	SMP
93	41	P	Ibu Rumah Tangga	SD
94	47	P	Ibu Rumah Tangga	SD
95	42	L	Wiraswasta	SMA
96	52	L	Wiraswasta	SMP
97	54	L	Pegawai Swasta	Diploma
98	58	L	PNS	S1
99	23	P	Ibu Rumah Tangga	SMP
100	58	L	PNS	S1

Lampiran 5. Lembar Kuisioner

Identitas Responden

Berilah tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : Laki – laki

Perempuan

Pekerjaan : Tidak bekerja

Wiraswasta

Ibu rumah tangga

Pelajar/ Mahasiswa

Pegawai swasta

Lain - lain

PNS/ ABRI/ Pensiunan

Pendidikan : Tidak tamat sekolah

Tamat Diploma

Tamat SD

Tamat S1/S2/S3

Tamat SMP

Tamat SMA/SMK

Kunjungan : Pertama kali

2-5 kali

5 kali

Berikut adalah pernyataan mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Dukuhwaru. Berilah tanda (√) pada kolom yang akan di isi.

No	Pertanyaan	Puas (4)	Cukup puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)
1.	Dimensi kehandalan (<i>Reliability</i>) 1. Kecepatan pelayanan obat. 2. Obat tersedia dengan lengkap. 3. Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum. 4. Petugas selalu siap membantu				
2,	Dimensi ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 5. Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien. 6. Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien. 7. Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien. 8. Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep / obat yang ditebusnya.				
3.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) 9. Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja. 10. Obat yang diberikan terjamin kualitas. 11. Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta.				

4.	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) 12. Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. 13. Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandaang status sosial. 14. Pasien merasa nyaman selama menunggu obat.				
5.	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) 15. Ruang obat terlihat bersih dan rapi. 16. Panataan eksterior dan interior ruangan. 17. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.				

Alternatif jawaban

1 = Tidak puas

2 = Kurang puas

3 = Cukup puas

4 = Puas

Lampiran 6. Data Skor Responden

No Responden	Dimensi																
	Kehandalan				Ketanggapan				Jaminan			Empati			Bukti fisik		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	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
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3

53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
64	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
65	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
66	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
74	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
91	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	392	395	388	400	398	400	395	397	400	400	400	399	392	386	397	400	384
Rata-rata	392	395	388	400	398	400	395	397	400	400	400	399	392	386	397	400	384

Lampiran 7. Dokumentasi







CURICULUM VITAE



Nama : Catur Budi Wisudaningsih
Tempat, tanggal lahir : Tegal, 24 Maret 2000
Agama : Islam
Email : caturbudibudi95@gmail.com
Alamat lengkap : Desa Pagedangan RT 01/RW 01
Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal
Telepon/Hp : 089619694416
Pendidikan
SD : SD N Ujungrusi 01
SMP : SMP N 2 Slawi
SMA : SMA N 1 Dukuhwaru
DIII : Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama
Judul KTI : GAMBARAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS DUKUHWARU
Nama Orang Tua
Ayah : Harwito
Ibu : Herawati
Pekerjaan Orang Tua
Ayah : Pensiunan
Ibu : Ibu rumah tangga
Alamat Orang Tua
Ayah : Desa Pagedangan RT 01/RW 01
Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal
Ibu : Desa Pagedangan RT 01/RW 01
Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal