

**TINGKAT KEPUASAN PASIENTERHADAP PELAYANAN
FARMASI DI PUSKESMAS KEBUMEN III KABUPATEN
KEBUMEN**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Farmasi**



Disusun Oleh :

PAMUNGKAS PRASETYO AJI

NIM : C11700110

**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI
PUSKESMAS KEBUMEN III KABUPATEN KEBUMEN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Pamungkas Prasetyo Aji

NIM : C11700110

Telah disetujui dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk diujikan Pada
Tanggal 24 September 2021

Susunan Tim Pembimbing

1. apt. Eka Wuri Handayani., MPH (Pembimbing 1).....
2. apt. Chondroso Miyarso., M.Clin.Pharm (Pembimbing 2).....

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana



apt.Drs.Muh.Husnul Khuluq.,M.Farm

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI
PUSKESMAS KEBUMEN III KABUPATEN KEBUMEN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Pamungkas Prasetyo Aji

C11700110

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Pada tanggal 24 September 2021

Susunan Tim Penguji

1. apt. Eka Wuri Handayani.,MPH (Pembimbing 1)...
2. apt. Chondrosuro Miyarso., M.Clin.Pharm (Pembimbing 2)...
3. apt.Drs.Muh.Husnul Khuluq.,M.Farm (Penguji) ...

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Gombong



apt.Drs.Muh.Husnul Khuluq.,M.Farm

HALAMAN PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Pamungkas Prasetyo Aji

NIM : C11700110

Program Studi : S1 Farmasi

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di
Puskesmas Kebumen III Kabupaten Kebumen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, skripsi ini tidak berisi materi yang pernah dipublikasikan atau ditulis orang lain atau digunakan untuk menyelesaikan studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian tertentu yang Saya ambil sebagai bahan acuan dan ditulis dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat digunakan sebagai mestinya

Gombong, Juli 2021

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERA TEMPEL'. The signature is stylized and extends across the stamp.

(Pamungkas Prasetyo Aji)

HALAMAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Pamungkas Prasetyo AJi
Tempat, Tanggal Lahir : Kebumen, 12 Juli 1999
Alamat : Adikarso Rt 01/01, Kebumen, Kabupaten Kebumen
Nomor Telepon : 0895704319076
Alamat Email : pamungkasprasetyoaji3@gmail.com

Dengan ini Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi Saya yang berjudul :

“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kebumen
III Kabupaten Kebumen”

Bebas dari plagiarism dan bukan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari sekripsi tersebut terindikasi plagiarisme, Saya bersedia menerima sanksi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur pemaksaan dari siapapun.

Gombong, 24 September 2021

Yang menyatakan



(Pamungkas Prasetyo Aji)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Pamungkas Prasetyo Aji
Tempat, Tanggal Lahir : Kebumen, 12 Juli 1999
Alamat : Adikarso Rt 01/01, Kebumen, Kabupaten Kebumen
Nomor Telepon : 0895704319076
Alamat Email : pamungkasprasetyoaji3@gmail.com

Dengan ini Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi Saya yang berjudul :

“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kebumen
III Kabupaten Kebumen”

Berdasarkan perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalty Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan Sekripsi Saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya.

Gombong, 24 September 2021

Yang menyatakan



(Pamungkas Prasetyo Aji)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullohi Wabarokatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kebumen III Kabupaten Kebumen”. Dalam menyusun proposal ini, tidak sedikit kesulitan yang penulis alami, namun berkat bimbingan, dukungan, dorongan dan semangat dari pihak lain penulis mampu untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hj. Herniyatun, M.Kep, Sp.Mat selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gombong.
2. apt. Drs Muh Khusnul Khuluq., M.Farm ketua program studi farmasi.
3. apt. Eka Wuri Handayani., MPH selaku pembimbing 1 sekaligus Dosen Pembimbing utama yang banyak memberikan ilmu dan masukan.
4. apt. Chondrosuro Miyarso., M.Clin.Pharm selaku pembimbing 2 sekaligus Dosen Pembimbing utama yang banyak memberikan ilmu dan masukan.
5. Seluruh Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti.
6. Para Tenaga Kefarmasian yang berkenan dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kebumen III.

Penulis sadar bahwa penyusunan proposal ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan berupa kritikan dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan proposal ini.

Gombong, 24 September 2021

Yang menyatakan

(Pamungkas Prasetyo Aji)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk :
Ayah dan Ibuku serta kakak-kakakku, dan juga
segenap keluarga yang telah memberi dukungan moril maupun
materil serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, Dosen-dosen
yang telah membimbing dan mendidik serta tidak lupa
kepada teman teman seperjuangan yang hebat dan keren dan yang terakhir kepada
Almamaterku Universitas Muhammadiyah Gombong.



**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS SAINS DAN ILMU TERAPAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Skripsi, Agustus 2021

Pamungkas Prasetyo Aji¹⁾, EkaWuri Handayani²⁾, Chondrosuro Miyarso³⁾

Ekahandayani28.eh@gmail.com

ABSTRAK

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS
KEBUMEN III KABUPATEN KEBUMEN**

Latar Belakang. Kepuasan pasien selalu berkaitan dalam mutu pelayanan kesehatan. Salah satu pelayanan yang dapat diukur mutu pelayanannya adalah pelayanan kefarmasian.

Tujuan Penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Kebumen III.

Metode Penelitian. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif yang berarti melihat secara fakta dan sistematis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Kebumen III Kabupaten Kebumen dengan teknik sampel *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria baik kriteria inklusi maupun eksklusi.

Hasil Penelitian. Hasil penelitian diperoleh bahwa dimensi kehandalan memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan kategori sangat puas sebesar 87%. Untuk dimensi penampilan mendapatkan nilai sebesar 86%, dimensi empati sendiri memiliki tingkat kepuasan sebesar 86%, dan dimensi jaminan dan ketanggapan sendiri mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 86%, dan juga Tidak adanya hubungan yang signifikan antara karakteristik responden (Umur, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan) terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi di Puskesmas Kebumen III Kabupaten Kebumen.

Kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian nilai tertinggi yaitu dari aspek dimensi kehandalan dengan nilai sebesar 87%, menunjukan hasil dengan kategori sangat puas.

Rekomendasi. Terkait tingkat kepuasan pasien maupun penilaian yang lain terhadap pelayanan farmasi khususnya di Puskesmas Kebumen III Kabupaten Kebumen.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, lima (5) dimensi.*

⁽¹⁾ Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong

⁽²⁾ Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong

⁽³⁾ Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong

UNDERGRADUATE PHARMACY STUDY PROGRAM
FACULTY OF SCIENCE & APPLIED SCIENCES
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF GOMBONG

Thesis, August 2021

Pamungkas Prasetyo Aji¹, EkaWuri Handayani², Chondrosuro Miyarso³
Ekahandayani28.eh@gmail.com

ABSTRACT

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION ON PHARMACEUTICAL SERVICES AT
COMMUNITY HEALTH CENTER III KEBUMEN REGENCY

Background, Patient satisfaction is always related to the quality of health services. One of the services whose quality of service can be measured is pharmaceutical services.

Research Objectives, This study aims to determine how the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Community Health Center III Kebumen Regency.

Research Methods, This research is a descriptive research which means to see in fact and systematically the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Community Health Center III Kebumen Regency with the Purposive Sampling technique, namely sampling based on criteria both inclusion and exclusion criteria.

Research results, The results obtained that the reliability dimension has the highest level of satisfaction with the very satisfied category of 87%. For the appearance dimension a score of 86%, the empathy dimension itself has a satisfaction level of 86%, and the assurance and responsiveness dimensions themselves get a satisfaction level of 86%, and also there is no significant relationship between the characteristics of respondents (Age, Gender, Occupation, Education) on patient satisfaction in pharmacy services at Community Health Center III Kebumen Regency..

Conclusion, Based on the research results, the highest value is from the aspect of the reliability dimension with a value of 87%, although from other aspects it shows the results in the very satisfied category.

Recommendations, Regarding the level of patient satisfaction and other assessments of pharmaceutical services, especially at Community Health Center III Kebumen Regency.

Keywords: *Patient Satisfaction, appearance dimension, assurance dimension, responsiveness dimension, reliability dimension, empathy dimension.*

¹Student of Muhammadiyah University of Gombong

²Lecturer of Muhammadiyah University of Gombong

³Lecturer of Muhammadiyah University of Gombong

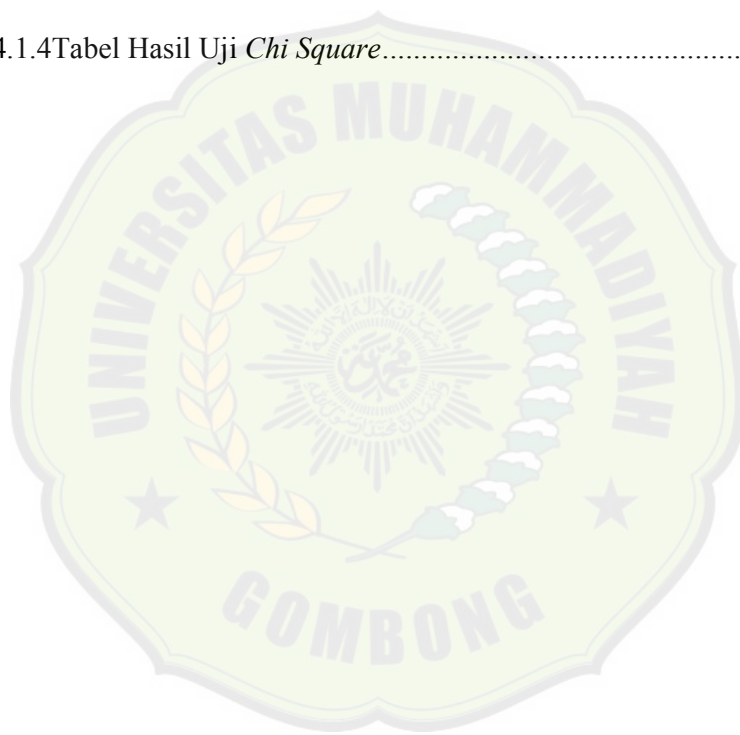
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN MAHASISWA	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Keaslian Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Puskesmas	7
2.2 Pelayanan Kefarmasian Puskesmas	10
2.3 Kepuasan Pasien	12
2.4 Kerangka Teori	15
2.5 Kerangka Konsep	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis dan Rancangan penelitian	17
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	17
3.3 Populasi dan Sampel	17

3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	18
3.5 Variabel Penelitian	18
3.6 Definisi Operasional.....	18
3.7 Instrumen Penelitian.....	21
3.8 Prosedur Penelitian.....	22
3.9 Teknik Analisis Data	22
3.10 Etika Penelitian	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil Penelitian	26
4.2 Pembahasan	30
4.3 Keterbatasan Penelitian	33
BAB V KESIMPULAN dan SARAN	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAK.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian penelitian	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	19
Tabel 4.1.1Tabel Hasil Uji Analisa Deskriptif.....	25
Tabel 4.1.2Tabel Hasil Tingkat Kepuasan Pasien.....	27
Tabel 4.1.3Tabel Hasil Akumulasi Responden Berdasarkan Aspek 5 Dimensi ...	28
Tabel 4.1.4Tabel Hasil Uji <i>Chi Square</i>	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Data Karakteristik Responden (<i>SPSS</i>)	40
Lampiran 2. Hasil Responden Berdasarkan Kuisisioner.....	41
Lampiran 3. Tabel Hasil Uji Chi Square	43
Lampiran 4. Lembar Penjelasan Peneliti	59
Lampiran 5. Informed Consent	60
Lampiran 6. Kuisisioner	61
Lampiran 7. Surat Balasan Studi Pendahuluan.....	63
Lampiran 8. Surat Etik Penelitian	64
Lampiran 9. Foto Dokumentasi Pengambilan Data Kepada Responden.....	65
Lampiran 10. Foto Ruang Tempat Farmasi Di Puskesmas Kebumen III.....	66

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar dari manusia yang dapat dijamin oleh negara seperti yang tertuang dalam Undang Undang Dasar Tahun 1945 pasal 28 H bahwa setiap warga negara Indonesia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan demi terciptanya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Respati, 2018). Pelayanan kesehatan sendiri bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan secara perorangan. Hasil penelitian Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah yang dilakukan pada tahun 2020 bahwa, presentase penduduk yang mengeluh karena masalah kesehatan dalam waktu sebulan terakhir sebesar 35,63% dengan perempuan lebih banyak mengalami keluhan kesehatan (37,39%) dibanding laki-laki (33,84%). Berdasarkan keadaan itu, kebutuhan masyarakat akan adanya pelayanan kesehatan juga ikut meningkat (HERMAN, SUDIRMAN, 2014).

Upaya kesehatan merupakan salah satu solusi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, juga meningkatkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat dengan cara melakukan pendekatan, pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, yang dilakukan menyeluruh, secara terpadu dan berkesinambungan (Andi Nurpati Panaungi, 2020).

Puskesmas adalah fasilitas yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Ada beberapa kegiatan pelayanan yang ada di puskesmas yaitu pelayanan kesehatan, kesehatan

ibu, anak, dan keluarga berencana, pelayanan farmasi atau obat dan juga pelayanan gizi(Permenkes, 2014)

Masalah kesehatan seringkali menjadi tantangan bagi unit kesehatan di berbagai wilayah terutama puskesmas. Masalah tersebut salah satunya yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan (Respati, 2018). Kepuasan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul saat membandingkan antara hasil (kinerja) yang dipikirkan terhadap hasil (kinerja) yang diinginkan (Kotler 2009). Kepuasan pasien selalu berkaitan dalam mutu pelayanan kesehatan. Indikator untuk mengetahui suatu mutu pelayanan kesehatan yaitu pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan. Survei kepuasan pasien penting dan perlu dilaksanakan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Salah satu pelayanan yang dapat diukur mutu pelayanannya adalah pelayanan kefarmasian(Asriani, Ira Widyasari, 2019). Pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima (5) dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan penampilan(Sibarani, 2019).

Penelitian tentang mutu pelayanan kefarmasian pernah dilakukan oleh Andi Nurpati Panaungi (2020) dengan judul Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Minasatene Kabupaten Pangkep hasilnya yaitu kepuasan pasien dari kelima dimensi SERV QUEL (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan penampilan) sebesar 61,30% yang berarti responden kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Asriani, Ira Widyasari, dan Nurmulia Wunaini Ngkolu (2019) tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bontonompo I Kabupaten Gowa dimana mendapatkan hasil bahwa pasien merasa puas, dengan rincian puas dalam dimensi kehandalan sebesar 79,5%., kemudian pada dimensi daya tanggap,

jaminan, empati dan bukti langsung, responden menyatakan puas dengan presentase responden sebesar 100%.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di tempat yang berbeda akan mendapatkan hasil yang berbeda. Maka dari itu peneliti akan melakukan penilaian bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang ada di Kebumen yaitu Puskesmas Kebumen III. Peneliti melakukan tempat penelitian di Puskesmas Kebumen III dikarenakan berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan, dalam satu hari pasien berkunjung/berobat dapat mencapai 40 pasien. Itu artinya perlu dilakukannya penelitian tentang bagaimana tingkat kepuasan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan satu masalah dalam penelitian yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pasien yang berkunjung atau berobat di Puskesmas Kebumen III terhadap pelayanan farmasi?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Kebumen III.

1.3.2 Tujuan khusus

- Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Kebumen III berdasarkan 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan penampilan.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Bagi Peneliti

Dapatbermanfaat yaitu memberikan sumbangan ilmiah bagi peneliti peneliti selanjutnya untuk dikembangkan tentang kepuasan pasien terhadap unsur pelayanan yang lain.

2) Bagi puskesmas

Dapatmeningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kebumen III dan sebagai masukan untuk evaluasijika pasien tidak cukup puas dalam pelayanan kefarmasiannya.

3) Bagi masyarakat

Dapatmeningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Kebumen III jika pasien cukup puas dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sekitar.

4) Bagi pengembangan ilmu (bidang kefarmasian)

Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian yang dilakukan berbeda dengan peneliti terdahulu, baik dalam segi waktu, dan tempat. Adapun penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian ini
1.	Leni Ariyanti(2018)	Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat	Penelitian non eksperimen dengan	Tingkat kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD	Tempat dan waktu penelitian

		Jalan RSJD DR. RM SOEDJARWA DI Provinsi Jawa Tengah	metode deskriptif kuantitatif	DR. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah sebagian besar termasuk dalam kategori puas sebanyak 97,4%	
2.	Andi Nurpati Panaungi (2020)	Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Minasatene Kab. Pangkep	Penelitian deskriptif bersifat observasion al menggunaka n kuesioner.	Dari lima dimensi SERV QUEL sebesar 61,30% kurang puas terhadap pelayanan	Tempat dan waktu penelitian
3.	Asriani, Ira Widyasari, dan Nurmulia Wunaini Ngkolu (2019)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian diPuskesmas Bontonompo I Kabupaten Gowa	penelitian non- eksperiment al secara deskriptif dengan menggunaka n analisis kuantitatif, menggunaka n kuisioner sebagai instrument pengumpula n data	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah puas dengan rincian kehandalan 79,5%, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung 100%.	Tempat dan waktu penelitian
4.	Dwi Lestari, dr. Nanditya Ika Faramita(2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian	Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menggunaka	Tingkat kepuasan terbesar pada dimensi penampilan (85,6%), dimensi empati (81,4%), dimensi jaminan	Tempat dan waktu penelitian

Di Puskesmas	n	(80,2%), dimensi
Labruk Kidul	pengamatan	kehandalan (78,4%),
Lmajang	secara	dan terakhir pada
	langsung	dimensi
	dengan cara	ketanggapan
	membagikan	(76,8%).Persentase
	kuisisioner	rata-rata tingkat
		kepuasan pasien
		sebesar 77,63%



DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, D. (2018). Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan dengan Minat Berobat Kembali di RSD Kalisat Kabupaten Jember (Correlation between Patient Satisfaction Index in Reliability of Service Quality and Utility at RSD Kalisat Jember), 6(2), 278–284.
- Andi Nurpati Panaungi. (2020). Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Minasatene Kabupaten Pangkep. *Journal of Pharmaceutical Science and Herbal Technology*, 5(1), 1–6.
- Anggraeni, R. (2018). Mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas kecamatan medan denai kota medan, 4(1), 415–420.
- Ariyanti, L. (2018). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD DR. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.
- Asriani, Ira Widyasari, N. W. N. (2019). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bontonompo I Kabupaten Gowa, 02(2010).
- Astar, F. (2018). Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Takalala Kabupaten Soppeng, 1(2), 33–57.
- dr. Wayan Citra Wulan Sucipta Putri et all. (2017). Dasar-dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Dwi Lestari, dr. N. I. F. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang, (April).
- Erwinda Dwi Lestari, W. S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang.
- Fina Aryani, Husnawati, Septi Muharni, Mutia Liasari, R. A. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam IBNU SINA Pekanbaru, 12(01), 101–112.
- Gerson, Richard F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pengguna*. Cetakan 2. Jakarta : PPM.
- Hayaza, Y. T. (2013). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas surabaya utara, 2(2), 1–13.

- Hendra Stevani, Ayu Nabila Putri, S. S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, *XIV*(1), 1–7.
- HERMAN, SUDIRMAN, N. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala, 22–35.
- Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Notoatmodjo.S. Metodologi Penelitian Kesehatan.Jakarta. Rineka Cipta. 2015
- Noviana, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD PARE Menggunakan Metode SERVQUAL, 111–120.
- Permenkes. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014.
- Permenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.
- Permenkes. Nomor 129 tahun 2008. Standar Pelayanan Minimal Di Rumah Sakit.
- Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. Depkes. 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit.
- Pertiwi, A. A. N. (2016). Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2).
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan* Jakarta :EGC.
- Radito, T. A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas, 1–26.
- Respati, T. (2018). *Buku Ajar Ilmu Kesehatan Masyarakat*.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian, *14*(1), 62–70.
- Rosita, V. (2018). Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Poli Puskesmas Mulyorejo Surabaya, 1–5.

- Sibarani, H. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan.
- Situmpol, Juliani. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center Di Rs. Depati Hamzah Pangkalpinang*. UI. Jakarta. 2012.
- Sukanto, H. (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO Kota Makassar.
- Wayan citra wulan sucipta putri, Putu cintya denny yuliyatni, Putu aryani, Komang ayu kartika sari, A. A. S. S. (2017). Dasar-dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Yaqin, A. A. (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif, 7(1), 17–23.

The logo of Universitas Muhammadiyah Gombong is a circular emblem with a green border. Inside the circle, the text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is written in a semi-circle at the top, and "GOMBONG" is written in a semi-circle at the bottom. The center of the logo features a stylized sunburst or starburst design with rays emanating from a central point. Two green leaves are positioned on either side of the central sunburst. The word "LAMPIRAN" is written in large, bold, black capital letters across the center of the logo.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Data Karakteristik Pasien (SPSS)

UMUR				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	17-27 tahun	16	17.77778	18
	27-37 Tahun	31	34.44444	34
	37-47 Tahun	18	20	20
	47-57 Tahun	19	21.11111	21
	57 Tahun-Keatas	6	6.66667	7
	Total	90	100	100

JENIS KELAMIN				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Laki-Laki	24	26.66667	27
	Perempuan	66	73.33333	73
	Total	90	100	100

PEKERJAAN				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Swasta/Wiraswasta	39	43.33333	43
	PNS	2	2.22222	2
	IRT	49	54.44444	55
	Total	90	100	100

PENDIDIKAN				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	SD	20	22.22222	22
	SMP	18	20	20
	SMA	48	53.33333	53
	DIPLOMA/SARJANA	4	4.44444	5
	Total	90	100	100

Lampiran 2. Hasil Responden Berdasarkan Kuisisioner (5 Dimensi)

Dimensi Penampilan				
		X1.1	X1.2	Total_X1
N	Valid	90	90	90
	Missing	0	0	0
Mean		3.52	3.39	6.91
Std. Error of Mean		.053	.054	.074
Median		4.00	3.00	7.00
Mode		4	3	7
Std. Deviation		.502	.513	.697
Variance		.252	.263	.486
Range		1	2	3
Minimum		3	2	5
Maximum		4	4	8
Sum		317	305	622

Dimensi Jaminan dan Ketanggapan				
		X2.1	X2.2	Total_X2
N	Valid	90	90	90
	Missing	0	0	0
Mean		3.43	3.46	6.89
Std. Error of Mean		.053	.053	.053
Median		3.00	3.00	7.00
Mode		3	3	7
Std. Deviation		.498	.501	.507
Variance		.248	.251	.257
Range		1	1	2
Minimum		3	3	6
Maximum		4	4	8
Sum		309	311	620

Dimensi Kehandalan					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Total_Y1
N	Valid	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.58	3.43	3.50	10.51
Std. Error of Mean		.052	.053	.053	.066
Median		4.00	3.00	3.50	10.00
Mode		4	3	3 ^a	10
Std. Deviation		.497	.498	.503	.623
Variance		.247	.248	.253	.388
Range		1	1	1	3
Minimum		3	3	3	9
Maximum		4	4	4	12
Sum		322	309	315	946
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown					

Dimensi Empati					
		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Total_Y2
N	Valid	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.50	3.48	3.38	10.36
Std. Error of Mean		.053	.053	.051	.055
Median		3.50	3.00	3.00	10.00
Mode		3 ^a	3	3	10
Std. Deviation		.503	.502	.488	.526
Variance		.253	.252	.238	.277
Range		1	1	1	3
Minimum		3	3	3	9
Maximum		4	4	4	12
Sum		315	313	304	932
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown					

Lampiran 3. Tabel Hasil Uji Chi Square

1. Penampilan

a. Penampilan – Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien (Penampilan – Letak Instalasi farmasi dekat dengan poli)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Laki-Laki	13 (54)	11 (46)	24 (100)	0,622
Perempuan	30 (45)	36 (55)	66 (100)	
Total	43 (48)	47 (52)	90 (100)	

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien (Penampilan – Ruang Tunggu Instalasi farmasi nyaman dan tertata rapi)				<i>p Value</i>
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	
Laki-Laki	0	15 (63)	9 (37)	24 (100)	0,784
Perempuan	1 (1)	38 (58)	27 (41)	66 (100)	
Total	1 (1)	53(59)	36 (40)	90 (100)	

b. Penampilan – Umur

Umur	Kepuasan Pasien (Penampilan – Letak Instalasi farmasi dekat dengan poli)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
17-27Tahun	5 (31)	11 (69)	16 (100)	0,278
27-37Tahun	14 (45)	17 (55)	31 (100)	
37-47Tahun	9 (50)	9 (50)	18 (100)	
47-57Tahun	10 (53)	9 (47)	19 (100)	

57Tahun- Keatas	5 (83)	1 (17)	6 (100)	
Total	43 (48)	47 (52)	90 (100)	

Umur	Kepuasan Pasien (Penampilan – Ruang Tunggu Instalasi farmasi nyaman dan tertata rapi)				<i>p Value</i>
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	
17-27 Tahun	0	9 (56)	7 (44)	16 (100)	0,750
27-37 Tahun	0	19 (61)	12 (39)	31 (100)	
37-47 Tahun	0	9 (50)	9 (50)	18 (100)	
47-57 Tahun	1(5)	12 (63)	6 (32)	19 (100)	
57 Tahun- Keatas	0	4 (66,7)	2 (33,3)	6 (100)	
Total	1 (1,1)	53 (58,9)	36 (40,0)	90 (100)	

c. Penampilan – Pekerjaan

Pekerjaan	Kepuasan Pasien (Penampilan – Letak Instalasi farmasi dekat dengan poli)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Swasta/Wiraswasta	18 (46)	21 (54)	39 (100)	0,326
PNS	2 (100)	0	2 (100)	
IRT	23 (47)	26 (53)	49 (100)	
Total	43 (48)	47 (52)	90 (100)	

Pekerjaan	Kepuasan Pasien (Penampilan – Ruang Tunggu Instalasi farmasi nyaman dan tertata rapi)				<i>p Value</i>
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	
Swasta/Wiraswasta	0	22 (56)	17 (44)	39 (100)	0,869
PNS	0	1 (50)	1 (50)	2 (100)	
IRT	1 (1)	30 (62)	18 (37)	49 (100)	
Total	1 (1)	53 (59)	36 (40)	90 (100)	

d. Penampilan-Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Kepuasan Pasien (Penampilan – Letak Instalasi farmasi dekat dengan poli)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
SD	11 (55)	9 (45)	20 (100)	0,178
SMP	11 (61)	7 (39)	18 (100)	
SMA	18 (37)	30 (63)	48 (100)	
Diploma/Sarjana	3 (75)	1 (25)	4 (100)	
Total	43 (48)	47 (52)	90 (100)	

Pendidikan Terakhir	Kepuasan Pasien (Penampilan – Letak Instalasi farmasi dekat dengan poli)				<i>p Value</i>
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	
SD	1 (5)	12 (60)	7 (35)	20 (100)	0,698
SMP	0	11 (61)	7 (39)	18 (100)	
SMA	0	28 (58)	20 (42)	48 (100)	
Diploma/Sarjana	0	2 (50)	2 (50)	4 (100)	
Total	1 (1)	53 (59)	36 (40)		

2. Jaminan dan Ketanggapan

a. Jaminan dan Ketanggapan – Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien (Jaminan dan Ketanggapan – Pasien menerima KIE dari petugas terkait nama, indikasi, dosis, cara penggunaan, efek samping, dan cara penyimpanan obat)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Laki-Laki	10 (42)	14 (58)	24 (100)	0,136
Perempuan	41 (62)	25 (38)	66 (100)	
Total	51 (57)	39 (43)	90 (100)	

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien (Jaminan dan Ketanggapan – Pasien menerima informasi selain obat seperti makan dan aktifitas yang perlu dihindari)	<i>p Value</i>
---------------	--	----------------

	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Laki-Laki	17 (71)	7 (29)	24 (100)	0,100
Perempuan	32 (48)	34 (52)	66 (100)	
Total	49 (54)	41 (46)	90 (100)	

b. Jaminan dan Ketanggapan – Umur

Umur	Kepuasan Pasien (Jaminan dan Ketanggapan – Pasien menerima KIE dari petugas terkait nama, indikasi, dosis, cara penggunaan, efek samping, dan cara penyimpanan obat)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
17-27 Tahun	10 (63)	6 (37)	16 (100)	0,249
27-37 Tahun	14 (45)	17 (55)	31 (100)	
37-47 Tahun	14 (78)	4 (22)	18 (100)	
47-57 Tahun	10 (53)	9 (47)	19 (100)	
57 Tahun-Keatas	3 (50)	3 (50)	6 (100)	
Total	51 (57)	39 (43)	90 (100)	

Umur	Kepuasan Pasien (Jaminan dan Ketanggapan – Pasien menerima informasi selain obat seperti makan dan aktifitas yang perlu dihindari)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
17-27 Tahun	7 (44)	9 (56)	16 (100)	0,274
27-37 Tahun	20 (65)	11 (35)	31 (100)	
37-47 Tahun	8 (44)	10 (56)	18 (100)	
47-57 Tahun	9 (47)	10 (53)	19 (100)	

57 Tahun-Keatas	5 (83)	1 (17)	6 (100)	
Total	49 (54)	41 (46)	90 (100)	

c. Jaminan dan Ketanggapan – Pekerjaan

Pekerjaan	Kepuasan Pasien (Jaminan dan Ketanggapan – Pasien menerima KIE dari petugas terkait nama, indikasi,dosis,cara penggunaan,efek samping, dan cara penyimpanan obat)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Swasta/Wiraswasta	20 (51)	19 (49)	39 (100)	0,139
PNS	0	2 (100)	2 (100)	
IRT	31 (63)	18 (37)	49 (100)	
Total	51(57)	39 (43)	90 (100)	

Pekerjaan	Kepuasan Pasien (Jaminan dan Ketanggapan – Pasien menerima informasi selain obat seperti makan dan aktifitas yang perlu dihindari)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Swasta/Wiraswasta	26 (67)	13 (33)	39 (100)	0,125
PNS	1 (50)	1 (50)	2 (100)	
IRT	22 (45)	27 (55)	49 (100)	
Total	49 (54)	41 (46)	90 (100)	

d. Jaminan dan Ketanggapan – Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Kepuasan Pasien (Jaminan dan Ketanggapan – Pasien menerima KIE dari petugas terkait nama, indikasi, dosis, cara penggunaan, efek samping, dan cara penyimpanan obat)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
SD	10 (50)	10 (50)	20 (100)	0,623
SMP	12 (67)	6 (33)	18 (100)	
SMA	26 (54)	22 (46)	48 (100)	
Diploma/Sarjana	3 (75)	1 (25)	4 (100)	
Total	51 (57)	39 (43)	90 (100)	

Pendidikan Terakhir	Kepuasan Pasien (Jaminan dan Ketanggapan – Pasien menerima informasi selain obat seperti makan dan aktifitas yang perlu dihindari)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
SD	11 (55)	9 (45)	20 (100)	0,849
SMP	10 (56)	8 (44)	18 (100)	
SMA	25 (52)	23 (48)	48 (100)	
Diploma/Sarjana	3 (75)	1 (25)	4 (100)	
Total	49 (54)	41 (46)	90 (100)	

3. Kehandalan

a. Kehandalan – Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien (Kehandalan – Petugas tanggap dan cepat memberikan pelayanan)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Laki-Laki	9 (37)	15 (63)	24 (100)	0,760
Perempuan	29 (44)	37 (56)	66 (100)	
Total	38 (42)	52 (58)	90 (100)	

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien (Kehandalan – Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 30 menit dimulai saat penyerahan resep)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Laki-Laki	16 (67)	8 (33)	24 (100)	0,361
Perempuan	35 (53)	31 (47)	66 (100)	
Total	51 (57)	39 (43)	90 (100)	

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien (Kehandalan – Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 60 menit dimulai saat penyerahan resep)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Laki-Laki	13 (54)	11 (46)	24 (100)	0,812
Perempuan	32 (48)	34 (52)	66 (100)	
Total	45 (50)	45 (50)	90 (100)	

b. Kehandalan – Umur

Umur	Kepuasan Pasien (Kehandalan – Petugas tanggap dan cepat memberikan pelayanan)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
17-27 Tahun	5 (31)	11(69)	16 (100)	0,087
27-37 Tahun	16 (52)	15 (48)	31 (100)	
37-47 Tahun	7 (39)	11 (61)	18 (100)	
47-57 Tahun	5 (26)	14 (74)	19 (100)	
57 Tahun-Keatas	5 (83)	1 (17)	6 (100)	
Total	38 (42)	52 (58)	90 (100)	

Umur	Kepuasan Pasien (Kehandalan – Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 30 menit dimulai saat penyerahan resep)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
17-27 Tahun	11 (69)	5 (31)	16 (100)	0,688
27-37 Tahun	15 (48)	16 (52)	31 (100)	
37-47 Tahun	10 (56)	8 (44)	18 (100)	
47-57 Tahun	12 (63)	7 (37)	19 (100)	
57 Tahun-Keatas	3 (50)	3 (50)	6 (100)	
Total	51 (57)	39 (43)	90 (100)	

Umur	Kepuasan Pasien (Kehandalan – Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 60 menit dimulai saat penyerahan resep)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	

17-27 Tahun	4 (25)	12 (75)	16 (100)	0,049
27-37 Tahun	18 (58)	13 (42)	31 (100)	
37-47 Tahun	12 (67)	6 (33)	18 (100)	
47-57 Tahun	10 (53)	9 (47)	19 (100)	
57 Tahun-Keatas	1 (17)	5 (83)	6 (100)	
Total	45 (50)	45 (50)	90 (100)	

c. Kehandalan – Pekerjaan

Pekerjaan	Kepuasan Pasien (Kehandalan – Petugas tanggap dan cepat memberikan pelayanan)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Swasta/Wiraswasta	16 (41)	23 (59)	39 (100)	0,961
PNS	1 (50)	1 (50)	2 (100)	
IRT	21 (43)	28 (57)	49 (100)	
Total	38 (42)	52 (58)	90 (100)	

Pekerjaan	Kepuasan Pasien (Kehandalan – Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 30 menit dimulai saat penyerahan resep)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Swasta/Wiraswasta	23 (59)	16 (41)	39 (100)	0,259
PNS	0	2 (100)	2 (100)	
IRT	28 (57)	21 (43)	49 (100)	
Total	51 (57)	39 (43)	90 (100)	

Pekerjaan	Kepuasan Pasien (Kehandalan – Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 60 menit dimulai saat penyerahan resep)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Swasta/Wiraswasta	18 (46)	21 (54)	39 (100)	0,254
PNS	0	2 (100)	2 (100)	
IRT	27 (55)	22 (45)	49 (100)	
Total	45 (50)	45 (50)	90 (100)	

d. Kehandalan – Tingkat Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Kepuasan Pasien (Kehandalan – Petugas tanggap dan cepat memberikan pelayanan)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
SD	7 (35)	13 (65)	20 (100)	0,806
SMP	9 (50)	9 (50)	18 (100)	
SMA	20 (42)	28 (58)	48 (100)	
Diploma/Sarjana	2 (50)	2 (50)	4 (100)	
Total	38 (42)	52 (58)	90 (100)	

Pendidikan Terakhir	Kepuasan Pasien (Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 30 menit dimulai saat penyerahan resep)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
SD	10 (50)	10 (50)	20 (100)	0,426
SMP	12 (67)	6 (33)	18 (100)	
SMA	28 (58,)	20 (42)	48 (100)	
Diploma/Sarjana	1 (25)	3 (75)	4 (100)	

Total	51 (57)	39 (43)	90 (100)	
-------	---------	---------	----------	--

Pendidikan Terakhir	Kepuasan Pasien (Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 60 menit dimulai saat penyerahan resep)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
SD	11 (55)	9 (45)	20 (100)	0,067
SMP	11 (61)	7 (39)	18 (100)	
SMA	19 (40)	29 (60)	48 (100)	
Diploma/Sarjana	4 (100)	0	4 (100)	
Total	45 (50)	45 (50)	90 (100)	

4. Empati

a. Empati – Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien (Empati – Penyerahan obat kepada pasien dengan cara baik, dan sopan)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Laki-Laki	14 (58)	10 (42)	24 (100)	0,475
Perempuan	31 (47)	35 (53)	66 (100)	
Total	45 (50)	45 (50)	90 (100)	

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien (Empati – Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan ramah dan baik)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Laki-Laki	10 (42)	14 (58)	24 (100)	0,332
Perempuan	37 (56)	29 (44)	66 (100)	
Total	47 (52)	43 (48)	90 (100)	

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien (Empati – Petugas bersedia mengulangi informasi obat jika pasien belum mengerti)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Laki-Laki	15 (62)	9 (38)	24 (100)	1,00
Perempuan	41 (62)	25 (38)	66 (100)	
Total	56 (62)	34 (38)	90 (100)	

b. Empati – Umur

Umur	Kepuasan Pasien (Empati – Penyerahan obat kepada pasien dengan cara baik, dan sopan)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
17-27 Tahun	5 (31)	11(69)	16 (100)	0,262
27-37 Tahun	17 (55)	14 (45)	31 (100)	
37-47 Tahun	9 (50)	9 (50)	18 (100)	
47-57 Tahun	9 (47)	10 (53)	19 (100)	
57 Tahun-Keatas	5 (83)	1 (17)	6 (100)	
Total	45 (50)	45 (50)	90 (100)	

Umur	Kepuasan Pasien (Empati – Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan ramah dan baik)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
17-27 Tahun	12 (75)	4 (25)	16 (100)	0,304
27-37 Tahun	14 (45)	17 (55)	31 (100)	
37-47 Tahun	9 (50)	9 (50)	18 (100)	
47-57 Tahun	10 (53)	9 (47)	19 (100)	
57 Tahun-Keatas	2 (33)	4 (67)	6 (100)	

Total	47 (52)	43 (48)	90 (100)	
-------	---------	---------	----------	--

Umur	Kepuasan Pasien (Empati – Petugas bersedia mengulangi informasi obat jika pasien belum mengerti)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
17-27 Tahun	10 (62)	6 (38)	16 (100)	0,968
27-37 Tahun	19 (61)	12 (39)	31 (100)	
37-47 Tahun	12 (67)	6 (33)	18 (100)	
47-57 Tahun	12 (63)	7 (37)	19 (100)	
57 Tahun-Keatas	3 (50)	3 (50)	6 (100)	
Total	56 (62)	34 (38)	90 (100)	

c. Empati – Pekerjaan

Pekerjaan	Kepuasan Pasien (Empati – Penyerahan obat kepada pasien dengan cara baik, dan sopan)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Swasta/Wiraswasta	20 (51)	19 (49)	39 (100)	0,331
PNS	2 (100)	0	2 (100)	
IRT	23 (47)	26 (53)	49 (100)	
Total	45 (50)	45 (50)	90 (100)	

Pekerjaan	Kepuasan Pasien (Empati – Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan ramah dan baik)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	

Swasta/Wiraswasta	20 (51)	19 (49)	39 (100)	0,307
PNS	0	2 (100)	2 (100)	
IRT	27 (55)	22 (45)	49 (100)	
Total	47 (52)	43 (48)	90 (100)	

Pekerjaan	Kepuasan Pasien (Empati – Petugas bersedia mengulangi informasi obat jika pasien belum mengerti)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Swasta/Wiraswasta	24 (61)	15 (39)	39 (100)	0,924
PNS	1 (50)	1 (50)	2 (100)	
IRT	31 (63)	18 (37)	49 (100)	
Total	56 (62)	34 (38)	90 (100)	

d. Empati – Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Kepuasan Pasien (Empati – Penyerahan obat kepada pasien dengan cara baik, dan sopan)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
SD	12 (60)	8 (40)	20 (100)	0,388
SMP	11 (61)	7 (39)	18 (100)	
SMA	20 (42)	28 (58)	48 (100)	
Diploma/Sarjana	2 (50)	2 (50)	4 (100)	
Total	45 (50)	45 (50)	90 (100)	

Pendidikan Terakhir	Kepuasan Pasien (Empati – Empati – Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan ramah dan baik)	<i>p Value</i>
---------------------	---	----------------

	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
SD	10 (50)	10 (50)	20 (100)	0,562
SMP	7 (39)	11 (61)	18 (100)	
SMA	28 (58)	20 (42)	48 (100)	
Diploma/Sarjana	2 (50)	2 (50)	4 (100)	
Total	47 (52)	43 (48)	90 (100)	

Pendidikan Terakhir	Kepuasan Pasien (Empati – Empati – Petugas bersedia mengulangi informasi obat jika pasien belum mengerti)			<i>p Value</i>
	Puas	Sangat Puas	Total	
	n(%)	n(%)	n(%)	
SD	10 (50)	10 (50)	20 (100)	0,612
SMP	12 (67)	6 (33)	18 (100)	
SMA	31 (65)	17 (35)	48 (100)	
Diploma/Sarjana	3 (75)	1 (25)	4 (100)	
Total	56 (62)	34 (38)	90 (100)	

Lampiran 4. Lembar Penjelasan Peneliti

Kepada Yth:

Calon Partisipan

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Universitas Muhammadiyah Gombong

Nama : Pamungkas Prasetyo Aji

NIM : C11700110

Bermaksud mengadakan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kebumen III Kabupaten Kebumen”. Sebelumnya saya jelaskan beberapa hal terkait penelitian yang akan saya lakukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Kebumen III Kabupaten Kebumen.

Penelitian ini tidak berpengaruh yang merugikan saudara/i, penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuisioner penelitian yang diisi oleh responden. Pengambilan data hanya dilakukan satu kali setiap responden. Tempat pengambilan data di ruang tunggu instalasi farmasi Puskesmas Kebumen III. Kerahasiaan responden akan dijaga dengan baik. Responden berhak mengajukan keberatan jika terjadi hal-hal yang tidak berkenan bagi responden.

Atas perhatian dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Kebumen,....

Peneliti

Lampiran 5. Informed Consent**SURAT KETERANGAN****PERSETUJUAN/ KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama inisial :

Umur :

Pekerjaan :

Menyatakan bahwa

1. Telah mendapatkan penjelasan mengenai penelitian “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kebumen III Kabupaten Kebumen”
2. Telah diberikan kesempatan untuk bertanya dan mendapat jawaban terbuka dari peneliti atas pertanyaan yang diajukan.
3. Memahami prosedur penelitian yang akan dilakukan, tujuan, manfaat dan kemungkinan dampak buruk yang dapat terjadi dari penelitian tersebut.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut diatas, dengan ini saya menyatakan bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kebumen III Kabupaten Kebumen”. Selama kurun waktu yang ditentukan dan akan mematuhi aturan yang ditetapkan oleh peneliti tanpa paksaan dari pihak manapun. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Saksi

Responden

Kebumen...

Peneliti

(.....)

(.....)

(.....)

Lampiran 6.

KUISIONER

Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kebumen III Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen

Isilah kolom dibawah ini dengan tanda centang (√)

Nama (Inisial) :

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Umur : tahun (diisi dengan angka)

Pekerjaan : ☐ 1. Swasta/Wiraswasta ☐ 2. PNS ☐ 3. IRT

Pendidikan : ☐ 1. SD ☐ 2. SMP ☐ 3. SMU

4. DIPLOMA/S ☐ ANA 5. Lain-lain ☐

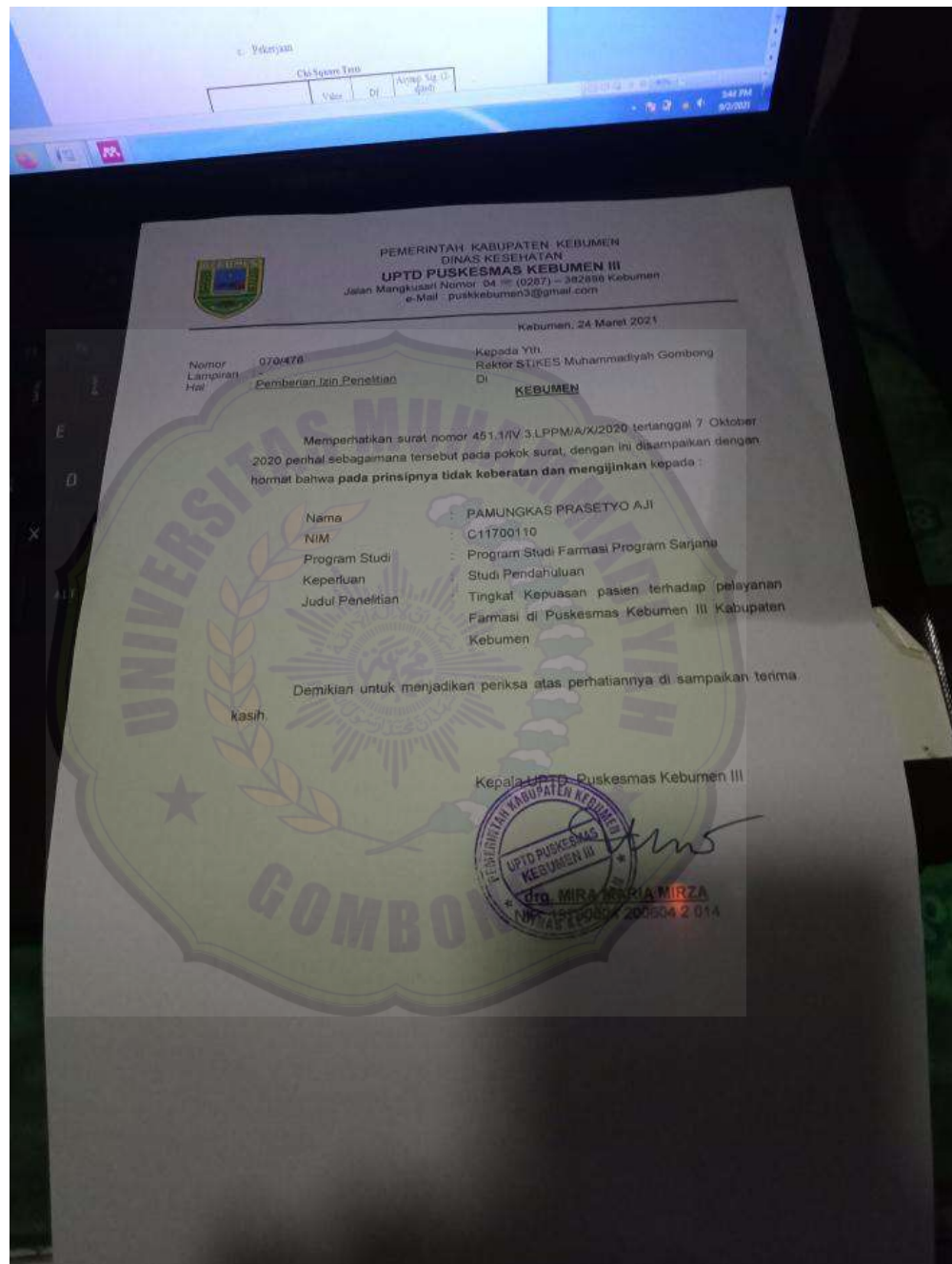
Keterangan: (1 = Sangat tidak puas, 2 = Tidak puas, 3 = Puas, 4 = Sangat puas)

No	Pelayanan Kefarmasian	Pelayanan Yang Dirasakan			
		1	2	3	4
	PENAMPILAN				
1	Letak instalasi farmasi dekat dengan poli				
2	Ruang tunggu instalasi farmasi nyaman dan tertata rapi				
	JAMINAN dan KETANGGAPAN				
3	Pasien menerima Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) dari petugas terkait nama obat, indikasi obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, dan cara penyimpanan obat.				
4	Pasien menerima informasi selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari.				

KEHANDALAN					
5	Petugas tanggap dan cepat memberikan pelayanan				
6	Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 30 menit dimulai saat penyerahan resep				
7	Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 60 menit dimulai saat penyerahan resep				
EMPATI					
8	Penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan.				
9	Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan ramah dan baik				
10	petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti.				

Kuisisioner diatas merupakan adopsi dari penelitian penelitian Ahmad Ainul Yaqin yaitu tentang Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban, yang sudah tervalidasi kuisisionernya.

Lampiran 7. Surat Balasan Studi Pendahuluan



Lampiran 8. Surat Etik Penelitian

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
STIKES MUHAMMADIYAH GOMBONG
STIKES MUHAMMADIYAH GOMBONG

No. Protokol : 11113000098

eCertificate KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL
EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"
Nomor : 133.6/II.3.AU/F/KEPK/IX/2021

QR Code

Peneliti Utama : Pamungkas Prasetyo Aji
Principal Investigator

Nama Institusi : KEPK STIKES Muhammadiyah Gombong
Name of The Institution

**"TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
FARMASI DI PUSKESMAS KEBUMEN III KABUPATEN
KEBUMEN"**

**"THE LEVEL OF PATIENT SATISFACATION WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE KEBUMEN
HEALTH CENTER 3 KEBUMEN DISTRICT"**

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 20 September 2021 sampai dengan tanggal 20 Desember 2021
This declaration of ethics applies during the period September 20, 2021 until December 20, 2021

September 20, 2021
Professor and Chairperson,

Dyah Puji Astuti, S.SiT.,M.P.H

Lampiran 9.Foto Dokumentasi Pengambilan Data Kepada Responden



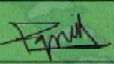
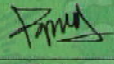
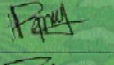
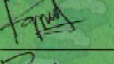
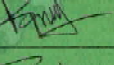
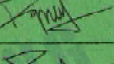
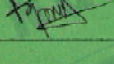
Lampiran 10.Foto Tempat Ruang Farmasi Di Puskesmas Kebumen III
Kabupaten Kebumen



Lampiran 1. Kegiatan Bimbingan

	SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nomor	
		Revisi ke	
		Tgl. Terbit	
		Halaman	

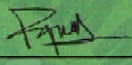
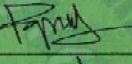
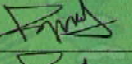
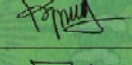
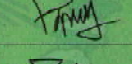
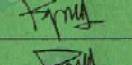
Nama mahasiswa : Pamungkas Prasetyo Aji
 NIM : 211700110
 Pembimbing : Apt. Eta Wuri Handayani, MPH

Tanggal bimbingan	Topik/Materi bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf pembimbing
22 Feb 2021	Konsultasi Bab 1-3		
23 Feb 2021	Konsultasi Bab 1-3		
24 Feb 2021	Acc Bab 1-3		
21 Agustus 2021	Konsul Bab 1-5		
28 Agustus 2021	revisi Bab 1-5 (Pembahasan)		
01 September 2021	revisi kalimat, selar, dan paragraf		
01 September 2021	revisi SPSS bagian pembahasan		
20 September 2021	Acc Bab 1-5		

Lampiran 1. Kegiatan Bimbingan

	SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nomor	
		Revisi ke	
		Tgl. Terbit	
		Halaman	

Nama mahasiswa : Pamungkas Prasetyo Aji
 NIM : 141700110
 Pembimbing : Apt. Chondrosuro Mulyarto, M. Clin. Pharm

Tanggal bimbingan	Topik/Materi bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf pembimbing
24 Feb 2021	Konsultasi Bab 1-3		
27 Feb 2021	Konsultasi Bab 1-3 (format tulisan, -t foto)		
09 Maret 2021	Acc Bab 1-3		
26 Agustus 2021	Konsultasi BAB 4-5		
27 Agustus 2021	Konsultasi BAB 4-5 (kurang lengkap)		
28 Agustus 2021	ACC Bab 4-5		
18 September 2021	Pembekalan Tulisan Hal. Persempitan		
21 September 2021	Saran Pembekalan acc bab 1-5 (naskah)		