

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
GOMBONG I MENGGUNAKAN KUESIONER
PERMENKES NO. 74 TAHUN 2016**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Farmasi



Diajukan Oleh

Syaufiq Naufal Septiansyah Putra

NIM : C11800193

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GOMBONG I MENGGUNAKAN KUESIONER PERMENKES NO. 74 TAHUN 2016

Telah disetujui dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk diajukan
Pada Tanggal 19 September 2022

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:
Syaufiq Naufal Septiansyah Putra
NIM C11800193

Susunan Tim Pembimbing

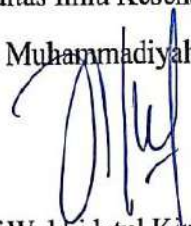
1. Apt. Eka Wuri Handayani, MPH (Pembimbing I) 
2. Dr. Apt. Endang Yuniarti, S.Si., M.Kes (Pembimbing II) 

Mengetahui,

Ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Gombong


(apt. Naelaz Zukhruf Wakhidatul Kiromah., M.Pharm.Sci)

NIDN. 061809202

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GOMBONG I MENGGUNAKAN
KUESIONER PERMENKES NO. 74 TAHUN 2016**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Syaufiq Naufal Septiansyah Putra

NIM : C11800193

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 26 September 2022

Susunan Tim Penguji

1. apt. Rafila Intiyani, M.Clin., Pharm (Penguji)
2. apt. Eka Wuri Handayani, MPH (Pembimbing I)
3. Dr. apt. Endang Yuniarti, S.Si., M.Kes (Pembimbing II)

(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Gombong



(apt. Naelaz Zukhruf Wakhidatul Kiromah., M.Pharm.Sci)

NIDN. 061809202

HALAMAN PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Syaufiq Naufal Septiansyah Putra

NIM : C11800193

Program Studi : S1 Farmasi

Judul Penelitian : Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gombang I Menggunakan Kuesioner Permenkes No.74 Tahun 2016.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya ajukan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustak dan sudah dinyatakan lolos uji plagiarisme. Apabila dikemudian hari diketemukan seluruh atau sebagian dari skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Gombang, 26 September 2022

Yang bertadatangan

(Syaufiq Naufal Septiansyah Putra)

HALAMAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Syaufiq Naufal Septiansyah Putra
Tempat, Tanggal Lahir : Kebumen, 15 September 2000
Alamat : Villa Mutiara jaya MB8a Rt 11/09, Cibitung,
Kabupaten Bekasi
Nomor Telepon : 089665275545
Alamat Email : opikupak@gmail.com

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

“Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
Gombong I Menggunakan Kuesioner Permenkes No.74 Tahun 2016”

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 uang berlaku.

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

Gombong, 26 September 2022

Yang bertadatangan



(Syaufiq Naufal Septiansyah Putra)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Syaufiq Naufal Septiansyah Putra
Tempat, Tanggal Lahir : Kebumen, 15 September 2000
Alamat : Villa Mutiara jaya MB8a Rt 11/09, Cibitung,
Kabupaten Bekasi
Nomer Telepon : 089665275545
Alamat Email : opikupak@gmail.com

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

“Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
Gombong I Menggunakan Kuesioner Permenkes No.74 Tahun 2016”

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 skripsi saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Gombong, 26 September 2022

Yang bertandatangan



(Syaufiq Naufal Septiansyah Putra)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gombang I Menggunakan Kuisisioner Permenkes No.74 Tahun 2016” ini tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan proposal penelitian ini guna untuk menyelesaikan program studi farmasi tingkat strata-1 (S1) fakultas sains dan ilmu terapan universitas muhammadiyah hombang. Selain itu, proposal penelitian ini juga bertujuan untuk menambah wawasan tentang evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas gombang I menggunakan kuisisioner permenkes no.74 tahun 2016 baik bagi para pembaca dan juga bagi penulis.

Oleh karena itu saya mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang sudah membantu saya dalam pengerjaan penelitian ini baik dari segi ilmu yang diberikan dan waktunya, terutama saya mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr.Hj.Herniyatun.,M.Kep.,Sp.Mat Selaku Ketua Universitas Muhammadiyah Gombang .
2. Apt. Naelaz Zukhruf Wakhidatul Kiromah.,M.Pharm.Sci Selaku Ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombang.
3. Apt. Eka Wuri Handayani, MPH Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dan memberikan berbagai macam masukan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
4. Dr. Apt. Endang Yuniarti,S.Si.,M.Kes Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan memberikan berbagai macam masukan dalam penyusunan proposal penelitian ini.

5. Seluruh Civitas Akademia Program Studi Farmasi Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong.
6. Para tenaga kefarmasian yang berkenan dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Gombong I.

Saya menyadari proposal penelitian yang saya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penting sebagai motivasi demi kesempurnaan penelitian ini.

Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Gombong, 26 September 2022

Penulis



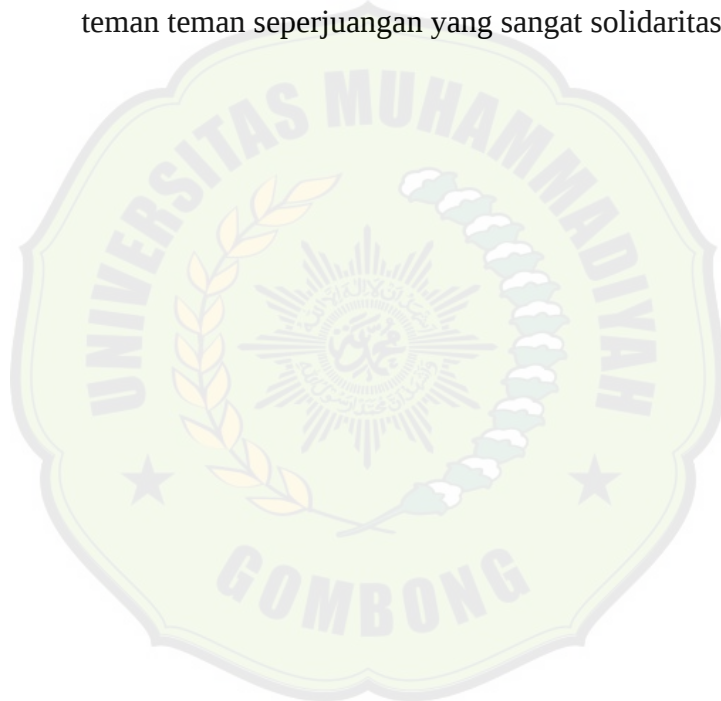
Syaufiq Naufal Septiansyah P

C11800193

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

Ayah dan Ibuku serta adikku, dan juga segenap keluarga yang telah memberi dukungan moril maupun materil serta do'a yang tiada henti untuk keberhasilan saya. Dosen-dosen yang telah membimbing dan memberi masukan yang sangat bermanfaat untuk dikemudian hari. Vinca elyana purwantariyang sudah berkontribusi besar untuk saya menyelesaikan skripsi ini serta tidak lupa kepada teman teman seperjuangan yang sangat solidaritas.



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

Skripsi, September 2022

Syaufiq Naufal Septiansyah Putra⁽¹⁾, Eka Wuri Handayani⁽²⁾, Endang Yuniarti⁽³⁾

ABSTRAK

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GOMBONG I MENGGUNAKAN
KUESIONER PERMENKES NO.74 TAHUN 2016**

Latar Belakang, Kepuasan pasien dijadikan tolak ukur bagi setiap pelayanan kesehatan serta selalu berkaitan dengan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dapat diukur mutu pelayanannya adalah pelayanan kefarmasian.

Tujuan Penelitian, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gombong I

Metode Penelitian, Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif yang berarti menggambarkan kasus dalam studi penelitian berdasarkan melihat secara fakta dan sistematis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Gombong I Kabupaten Kebumen dengan teknik sampel *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel secara random dan berdasarkan kriteria inklusi maupun eksklusi.

Hasil Penelitian, Secara keseluruhan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gombong I hasilnya “Sangat Puas” dengan persentase 85 %. Berdasarkan poin poin yang ada di Permenkes no.74 tahun 2016 hasilnya sangat puas pada poin kecepatan pelayanan obat sebesar 83 %, kejelasan apoteker dalam memberikan informasi obat, dan keramahan apoteker sebesar 81 %, poin kelengkapan obat dan alat kesehatan dan kenyamanan ruang tunggu hasilnya puas sebesar 75 %, untuk poin selanjutnya ketanggapan apoteker dan kebersihan ruang tunggu hasilnya puas sebesar 71 % dan 69 %, dan poin ketersediaan brosur, leaflet, poster sebagai informasi obat hasilnya tidak puas sebesar 53 %.

Kesimpulan, Secara keseluruhan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gombong I hasilnya “Sangat Puas” dengan persentase 85 %.

Saran, Bagi pihak puskesmas disarankan perlu adanya perbaikan dalam ketersediaan brosur, leaflet atau poster sebagai informasi obat/kesehatan.

Kata kunci : *Kepuasan Pasien, Puskesmas, Permenkes No.74 Tahun 2016*

¹Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong

²Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong

³Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong

**S1 PHARMACY STUDY PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCE
MUHAMMADIYAH GOMBONG UNIVERSITY**

Thesis, September 2022

Syaufiq Naufal Septiansyah Putra⁽¹⁾, Eka Wuri Handayani⁽²⁾, Endang Yuniarti⁽³⁾

ABSTRACT

**THE EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT GOMBONG I COMMUNITY
HEALTH CENTER USING QUESTIONNAIRE REGULATION OF
HEALTH MINISTER NO. 74 OF 2016**

Background, patient satisfaction is used as a benchmark for every health service and is always related to the quality and quality of health services. Health services that can be measured by the quality of their services are pharmaceutical services.

Research Objectives, This study aims to determine how the description of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Gombong I Public Health Center.

Research Methods, his study uses a descriptive research design that describes the case in the study based on a factual and systematic look at the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Gombong I Public Health Center, Kebumen Regency with the Simple Random Sampling technique, namely random sampling and based on inclusion and exclusion criteria

Research Result, Overall the description of the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Gombong I Health Center results in "Very Satisfied" with a percentage of 85%. Based on the points in Permenkes No.74 of 2016 the results are very satisfied with the speed of drug service points by 83%, the clarity of pharmacists in providing drug information, and pharmacist friendliness of 81%, points for completeness of drugs and medical devices and the comfort of the waiting room the results are satisfied by 75%, for the next point the responsiveness of pharmacists and the cleanliness of the waiting room were satisfied by 71% and 69%, and the points for the availability of brochures, leaflets, posters as drug information were not satisfied by 53%.

Conclusion, Overall the description of the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Gombong I Health Center results in "Very Satisfied" with a percentage of 85%.

Recommendations, For the puskesmas, it is necessary to improve the availability of brochures, leaflets or poster for drug/health information

Keyword : *Patient Satisfaction, Permenkes No.74 Tahun 2016*

¹Student of Muhammadiyah University of Gombong

²Lecturer of Muhammadiyah University of Gombong

³Lecturer of Muhammadiyah University of Gombong

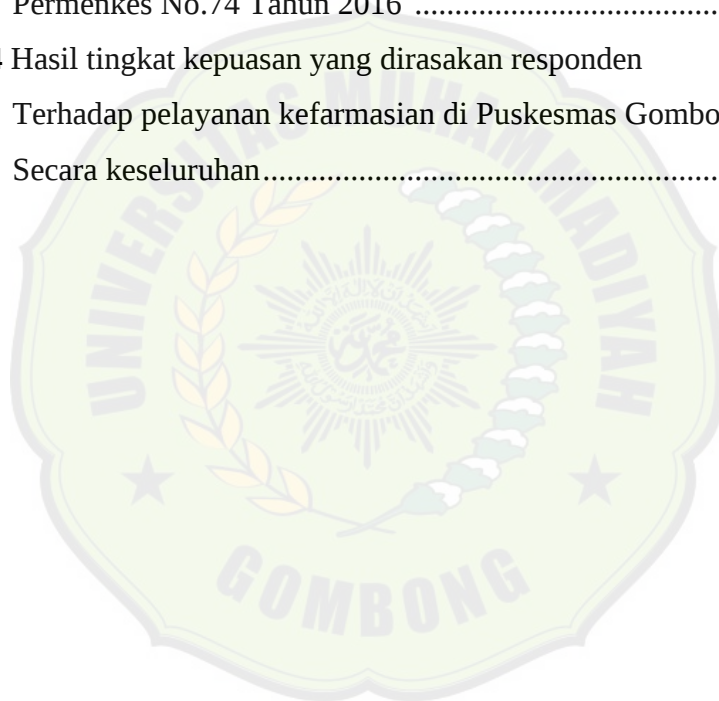
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN MAHASISWA.....	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
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	5
BAB II TINJUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pelayanan Kefarmasian Menurut Permenkes No. 74 Tahun 2016..	Error! Bookmark not defined.
2.3 Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
2.6 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.

3.4	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Prosedur Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.8	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.9	Etika Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3	Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		33

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	19
Tabel 4.1 Data Karakteristik Pasien	23
Tabel 4.2 Hasil Tingkat Kepuasan Menggunakan Kuesioner	
Permenkes No.74 Tahun 2016.	24
Tabel 4.3 Hasil Akumulasi Responden Berdasarkan Kuesioner	
Permenkes No.74 Tahun 2016	25
Tabel 4.4 Hasil tingkat kepuasan yang dirasakan responden Terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gombong I Secara keseluruhan.....	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	15
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Karakteristik	38
Lampiran 2 Hasil Responden Berdasarkan Kuesioner	39
Lampiran 3 Lembar Penjelasan Peneliti	43
Lampiran 4 Informed Consent	44
Lampiran 5 Instrumen Penelitian	45
Lampiran 6 Surat Balasan Studi Penelitian	47
Lampiran 7 Surat Etik Penelitian	48
Lampiran 8 Foto Dokumentasi Pengambilan Data	49
Lampiran 9 Foto Ruang Instalasi Farmasi	50
Lampiran 10 Kuesioner dan Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gombang I pada tahun 2021	51
Lampiran 11 Kegiatan Bimbingan	53
Lampiran 12 Surat Pernyataan Bebal Similarity	57

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia biasa disebut (FasKes), fasilitas pelayanan kesehatan dibagi menjadi tiga kategori berdasarkan tingkat pelayanan yang diberikan: fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kesehatan dasar, fasilitas kesehatan tingkat kedua yang memberikan pelayanan kesehatan spesialis, dan fasilitas kesehatan tingkat ketiga yang menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan subspecialis. Rumah sakit, klinik, apotek, unit transfusi darah, dan pusat kesehatan masyarakat adalah contoh fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas merupakan salah satu pelayanan kesehatan masyarakat yang akan menjadi tempat dalam penelitian ini. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Permenkes, 2016). Persyaratan pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, sumber daya kefarmasian, pengendalian mutu pelayanan kefarmasian, serta pelayanan farmasi klinik merupakan salah satu standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas (Permenkes, 2016)

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien sehubungan dengan sediaan farmasi dengan maksud memberikan hasil yang terukur guna meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016). Kualitas pelayanan kefarmasian yang bermutu dapat dilihat pada kesempurnaan pelayanan dalam mencapai kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata masyarakat, serta penyelenggaranya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Gemy, 2020). Supaya dapat mencapai suatu keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas ini diperlukan kerjasama dan komitmen semua pemangku kepentingan terkait. Layanan kesehatan harus mematuhi serangkaian norma etika dan standar layanan yang ketat, serta memenuhi

kebutuhan pasien yang mereka layani untuk memberikan layanan kefarmasian yang berkualitas tinggi, dan untuk menjamin kualitas yang tinggi harus dilakukan monitoring dan evaluasi sebagai pengendalian mutu pelayanan kefarmasian (Permenkes, 2016). Standar pelayanan kefarmasian menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Kepuasan pasien sangat berpengaruh pada pelayanan kefarmasian, karena kepuasan pasien menjadi salah satu tolak ukur bagi pelayanan kefarmasian di puskesmas, dapat dilihat dari banyak atau tidaknya pasien yang komplain. Ada beberapa macam cara untuk mengukur kepuasan pasien seperti dimensi kepuasan pasien, tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, dan ketidakpuasan pasien. Dengan adanya penelitian tentang tingkat kepuasan pasien maka dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan dalam memenuhi harapan pasien (Pohan. 2007 dalam Nafs : 2017). Masalah pelayanan kesehatan seringkali menjadi tantangan bagi unit kesehatan diberbagai wilayah terutama puskesmas, salah satu masalahnya yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas. (Nurhayati , 2019). Survei kepuasan pasien perlu dilaksanakan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Salah satu pelayanan yang dapat diukur mutu pelayanannya adalah pelayanan kefarmasian. Menurut Permenkes no.74 tahun 2016 untuk mengukur pelayanan kefarmasian di puskesmas ada delapan (8) poin yaitu ketanggapan, keramahan, kejelasan, kecepatan, kelengkapan, kenyamanan, kebersihan ruang tunggu, dan ketersediaan brosur, leaflet, poster sebagai informasi obat atau informasi kesehatan.

Penelitian tentang evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sebelumnya sudah dilakukan oleh (Fajar et al., 2018) dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tarowang Kabupaten Jeneponto Provinsi Sulawesi hasilnya yaitu tingkat kepuasan pasien berdasarkan lama waktu tunggu obat di pelayanan kefarmasian di puskesmas tarowang mendapatkan nilai yang kurang baik.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Pamungkas, 2021) dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kebumen III hasilnya yaitu sangat puas, secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas kebumen III sudah memenuhi syarat dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di tempat yang berbeda akan mendapatkan hasil yang berbeda. Maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang ada di Kebumen yaitu Puskesmas Gombang I yang terletak di jalan Yos Sudarso Timur no. 110 Wero Kecamatan Gombang. dengan luas wilayah Puskesmas Gombang I yaitu 719,579 km².

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1** Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien yang berkunjung terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Gombang I berdasarkan kuesioner Permenkes No.74 Tahun 2016 ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Gombang I

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Gombang I berdasarkan 8 poin yaitu ketangapan, keramahan, kejelasan, kecepatan, kelengkapan, kenyamanan, kebersihan ruang tunggu, ketersediaan brosur, leaflet, poster, dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi peneliti

Dapat bermanfaat untuk memberikan informasi kepada peneliti dan peneliti selanjutnya untuk dikembangkan tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap unsur pelayanan yang lain.

1.4.2 Bagi puskesmas

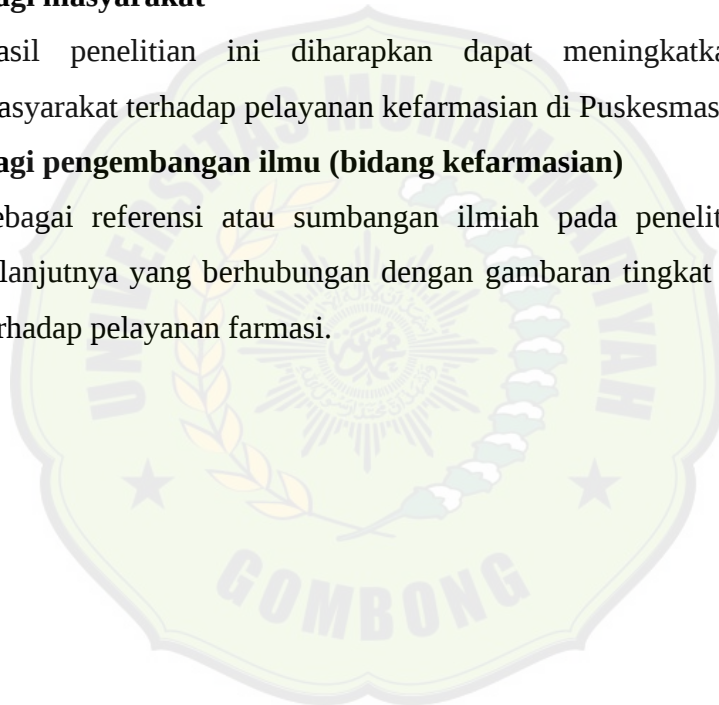
Hasil penelitian yang didapatkan bisa menjadi bahan evaluasi dalam melakukan pelayanan kefarmasian.

1.4.3 Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gombong I.

1.4.4 Bagi pengembangan ilmu (bidang kefarmasian)

Sebagai referensi atau sumbangan ilmiah pada penelitian - penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan gambaran 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, Tahun peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian ini
1.	Chusna N, Fetrian T, dan Adawiyah R. (2018)	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas pahandut kota palangka raya	Menggunakan metode penelitian deskriptif.	Tingkat kepuasaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas pahandut kota palangka raya didapatkan jumlah skor rata -rata sebesar 204,8 yang dapat dikategorikan sangat puas.	Tempat dan waktu penelitian
2.	Desi reski fajar, Ira widya sari, Ahdyar syam (2018)	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas tarowang kabupaten jeneponto	Menggunakan metode penelitian deskriptif menggunakan kuisisioner	Tingkat kepuasan pasien terhadap cara pemberian obat di pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tarowang mendapatkan penilaian yang kurang baik	Tempat dan waktu penelitian

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian ini
3.	Erna prihandiwati, Muhammad mujahir, Riza alfian, Rina Feteriyani (2018)	Tingkat kepuasan pasien puskesmas pekauman Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian.	Menggunakan desain penelitian survai.	Berdasarkan data data penelitian tingkat kepuasan pasien puskesmas pekauman Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian berada pada kategori puas dengan presentase 68,03%.	Tempat dan waktu penelitian
4.	Sari Prabandari, Adila Prabasiwi (2019)	Analisis kepuasan pelayanan berdasarkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas wilayah kota tegal (Berdasarkan Permenkes No.74 Tahun 2016)	Menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif.	Diketahui bahwa kepuasan pasien berdasarkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep dalam kategori puas dengan presentase waktu kurang dari 15 menit untuk obat jadi dan kurang dari 30 menit untuk obat racikan.	Tempat dan waktu penelitian

No.	Nama Peneliti, Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian ini
5.	Pamungkas Prasetyo Aji (2021)	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di puskesmas kebumen III kabupaten kebumen.	Menggunakan metode penelitian deskriptif	diperoleh bahwa rata – rata tingkat kepuasan pasien sangat puas yaitu 86% dan dimensi yang paling tinggi yaitu dimensi kehandalan.	Tempat dan waktu penelitian

Berdasarkan studi pustaka yang telah dilakukan dapat disimpulkan tehnik pengambilan sampel dan tempat penelitian berbeda, dan penelitian mengenai evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gombong I menggunakan kuesioner Permenkes No. 74 Tahun 2016 belum pernah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. A. (2019). *Buku Ajar Konsep - konsep dasar dalam keperawatan komunitas* (pp. 12–13). Deepublish.
- Amalia Davina, et al. (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). *Correlation between Patient Satisfaction Index in Reliability of Service Quality and Utility at RSD Kalisat Jember*, 6(2), 278–284.
- Andi, P., & Nurpati. (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. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 4(1), 46–51. <https://doi.org/10.52943/jikeperawatan.v4i1.283>
- Asriani, Ira Widyasari, N. (2019). EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BONTONOMPO I KABUPATEN GOWA. *Ayan*, 8(5), 55.
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Bupu, M. S. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang*.

- Chusna, N., Fetriana, T., Adawiyah, R., Palangkaraya, U. M., Raya, P., Kefarmasian, P., & Pahandut, P. (2018). *PUSKESMAS PAHANDUT KOTA PALANGKA RAYA Level of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services in Community Health Centers of Pahandut Palangka Raya*. 2016–2019.
- Dewi, R. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PENGGUNA BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 146. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Effendy, N. (1998). *Dasar - dasar keperawatan kesehatan masyarakat Edisi 2* (pp. 161–162). EGC.
- Fajar, D. R., Sari, I. W., & Syam, A. (2018). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TAROWANG KABUPATEN JENEPONTO*. 151(2), 10–17.
- Herman, S. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala*, 22–35.
- Lestari, E. D., & Solandjari, W. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Poliwijen Kota Malang. *Akademi Farmasi Putra Indonesia*, 1–10. <http://repository.poltekkespim.ac.id/id/eprint/412/1/ARTIKEL.pdf>
- masturoh imas, nauri anggita T. (2018). *METODELOGI PENELITIAN KESEHATAN*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Nastity, G. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative.
- Nurhayati, E., Argadiredja, D. S., & Respati, T. (2019). Buku ajar Ilmu Kesehatan Masyarakat. In *STIFA Pelita Mas Press*.

- Pamungkas, A. P. (2021). TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS KEBUMEN III KABUPATEN KEBUMEN. *Indonesian Journal of Health*, 31–39. <https://doi.org/10.33368/inajoh.v2i1.36>
- Permenkes. (2016). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 74 TAHUN 2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS*. May, 31–48.
- Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., & Feteriyani, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *Journal Current Pharmaceutical Sciences*, 1(2), 63–68.
- Putri, W. C. W. S., Yuliyatni, P. C. D., Aryani, P., Sari, K. A. K., & Sawitri, A. A. S. (20118). Dasar-dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). *Modul PembekalanManajemendan ProgramPuskesmas*, 14. https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_pendidikan_1_dir/98c985665344f25743d1aff400d7a350.pdf
- Ridha, N. (2017). PROSES PENELITIAN, MASALAH, VARIABEL DAN PARADIGMA PENELITIAN. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70.
- Rosita. (2018). *Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Poli Puskesmas Mulyorejo Surabaya*, 1–5. 1–5.
- S., P. I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC.
- Sari Prabandari 1, A. P. (2019). *Analisis Kepuasan Pelayanan berdasarkan Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Wilayah Kota Tegal (Berdasarkan Permenkes No. 74 Tahun 2016)*. 41(5).
- Sihombing, Y. A. (2022). *LOYALITAS PASIEN* (pp. 56–58). PT. Nasya Expanding Management.

Sitompul, J. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center Di Rs . Depati Hamzah Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Askes Center Di Rs . Depati Hamzah Pangkalpinang Tahun 2012. *Masyarakat, Fakultas Kesehatan Studi, Program Kesehatan, Sarjana Manajemen, Peminatan Kesehatan, Asuransi Indonesia, Universitas.*

Stevani, H., Putri, A. N., & Side, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi*, 14(1), 1. <https://doi.org/10.32382/mf.v14i1.70>

Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 41–52. <https://doi.org/10.37182/jik.v5i1.49>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Karakteristik

Usia				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	17-27 tahun	27	27.0	27.0
	28-37 tahun	19	19.0	19.0
	38-47 tahun	34	34.0	34.0
	48-57 tahun	12	12.0	12.0
	57 tahun keatas	8	8.0	8.0
	Total	100	100.0	100.0

Jenis Kelamin				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Laki – laki	32	32.0	32.0
	Perempuan	68	68.0	68.0
	total	100	100.0	100.0

Pekerjaan				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Swasta/Wiraswasta	38	38.0	38.0
	PNS	6	6.0	6.0
	IRT	56	56.0	56.0
	Tidak Bekerja	-	-	-
	total	100	100.0	100.0

Pendidikan				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	SD	4	4.0	4.0
	SMP	8	8.0	8.0
	SMA/SMK	77	77.0	77.0
	Diploma/Sarjana	11	11.0	11.0
	total	100	100.0	100.0

Lampiran 2. Hasil Responden Berdasarkan Kuesioner

Ketanggapan Apoteker Terhadap Pasien (Poin 1)		
		X1
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		2.86
Std. Error of Mean		.088
Median		3.00
Mode		3
Std. Deviation		.876
Variance		.768
Range		3
Minimum		1
Maximum		4
Sum		286

Keramahan Apoteker (Poin 2)		
		X2
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3.35
Std. Error of Mean		.091
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.914
Variance		.836
Range		3
Minimum		1
Maximum		4
Sum		335

Kejelasan Apoteker dalam Memberikan Informasi Obat (Poin 3)		
		X3
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3.27
Std. Error of Mean		.106
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		1.062
Variance		1.128
Range		3
Minimum		1
Maximum		4
Sum		327

Kecepatan Pelayanan Obat (Poin 4)		
		X4
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3.24
Std. Error of Mean		.102
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		1.016
Variance		1.033
Range		3
Minimum		1
Maximum		4
Sum		324

Kelengkapan Obat dan Alat Kesehatan (Poin 5)		
		X5
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3.00
Std. Error of Mean		.102
Median		3.00
Mode		4
Std. Deviation		1.025
Variance		1.051
Range		3
Minimum		1
Maximum		4
Sum		300

Kenyamanan Ruang Tunggu (Poin 6)		
		X6
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3.00
Std. Error of Mean		.091
Median		3.00
Mode		3
Std. Deviation		.910
Variance		.828
Range		3
Minimum		1
Maximum		4
Sum		300

Kebersihan Ruang Tunggu (Poin 7)		
		X7
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		2.79
Std. Error of Mean		.110
Median		3.00
Mode		4
Std. Deviation		1.104
Variance		1.218
Range		3
Minimum		1
Maximum		4
Sum		279

Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster Sebagai Informasi Obat/Kesehatan (Poin 8)		
		X8
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		2.14
Std. Error of Mean		.086
Median		2.00
Mode		2
Std. Deviation		.865
Variance		.748
Range		3
Minimum		1
Maximum		4
Sum		214

Lampiran 3. Lembar Penejelasan 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 : Syaufiq Naufal Septianysah Putra

Nim : C11800193

Bermaksud mengadakan penelitian tentang “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gombong I Menggunakan Kuesioner Permenkes No.74 Tahun 2016”.

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 Gombong I Kabupaten Kebumen.

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

Atas perhatian dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Gombong, September 2022

Lampiran 4. 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 “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gombang I Menggunakan Kuesioner Permenkes No.74 Tahun 2016”.
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 diatas, dengan ini saya menyatakan bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gombang I Menggunakan Kuesiober Permenkes No.74 Tahun 2016”. Selama kurun waktu yang ditentukan dan akan mematuhi aturan yang ditetapkan oleh peneliti tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Demikia surat ini pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gombang, ... September 2022

Saksi

Responden

Peneliti

(.....)

(.....)

(.....)

Lampiran 5. Instrumen Penelitian

KUESIONER PASIEN YANG BERKUNJUNG
DI PUSKESMAS GOMBONG I

Beri tanda contrenteng (√) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu Sdr/Sdri.

<u>Pada Bulan Juli – September Tahun 2022</u>	
<u>Nama Inisial</u>	
<u>Sudah Berapa kali Berkunjung</u>	
<u>Usia</u>	☐ 17-27 ☐ 48-57 ☐ 28-37 ☐ 57 Tahun KeAtas ☐ 38-47
<u>Jenis Kelamin</u>	☐ Laki – laki ☐ Perempuan
<u>Pekerjaan</u>	☐ Swasta/Wir aswasta ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ PNS ☐ Tidak Bekerja
<u>Pendidikan Terakhir</u>	☐ SD ☐ Diploma / Sarjana ☐ SMP ☐ Lain – Lain ☐ SMA/SMK

KUESIONER KEPUASAN PASIEN

Beri tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu Sdr/Sdri.

[No.	Jenis Pelayanan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
		4	3	2	1
1.	Ketanggapan Apoteker terhadap Pasien				
2.	Keramahan Apoteker				
3.	Kejelasan Apoteker dalam Memberikan Informasi Obat				
4.	Kecepatan Pelayanan Obat				
5.	Kelengkapan Obat dan Alat Kesehatan				
6.	Kenyamanan Ruang Tunggu				
7.	Kebersihan Ruang Tunggu				
8.	Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster, dan lain-lain sebagai Informasi Obat/Kesehatan				
SKOR TOTAL					

Lampiran 6. Surat Balasan Peneliti



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS GOMBONG I
 Jl. Yos Sudarso Timur No. 110 Gombong 54416 Telp (0287) 471 002

Gombong, 7 September 2022

Nomor : 440/ 491 / 2022 Lampiran : - Perihal : Balasan Permohonan Ijin Penelitian	Kepada Yth. Kepala LPPM Universitas Muhammadiyah Gombong Di - <u>Tempat</u>
--	--

Berdasarkan Surat dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Muhammadiyah Gombong, nomor : 511.1/IV.3.LPPM/A/IX/2022 Tertanggal : 1 September 2022, Perihal Permohonan Ijin Penelitian Prodi Farmasi Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong an:

Nama	: Syaufiq Naufal Septiansyah Putra
NIM	: C11800193
Kegiatan	: Penelitian Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gombong I Menggunakan Kuesioner Permenkes No. 74 Tahun 2016

Pada Prinsipnya tidak keberatan yang bersangkutan melakukan Penelitian di Puskesmas Gombong I

Demikian atas perhatian disampaikan terima kasih.

Kepala Puskesmas Gombong I



dr.H. Usoto
 NIP. 019670528/2007011012

Lampiran 7. Surat Etik Penelitian



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

eCertificate

KETERANGAN LAYAK ETIK
 DESCRIPTION OF ETHICAL
 EXEMPTION

No. Protokol : 11113000317

"ETHICAL EXEMPTION"

Nomor : 250.6/II.3.AU/F/KEPK/VIII/2022



Peneliti Utama : Syaufiq Naufal Septianysah Putra
 Principal In Investigator

Nama Institusi : KEPK Universitas Muhammadiyah Gombong
 Name of The Institution

"EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP
 PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
 GOMBONG I MENGGUNAKAN KUESIONER
 PERMENKES NO.74 TAHUN 2016 "

"EVALUATION OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT
 PUSKESMAS GOMBONG I USING QUESTIONNAIRE
 PERMENKES NO.74 OF 2016"

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 Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 30 Agustus 2022 sampai dengan tanggal 30 November 2022

This declaration of ethics applies during the period August 30, 2022 until November 30, 2022

August 30, 2022
 Professor and Chairperson,



Ning Iswati, M.Kep

Lampiran 8. Foto Dokumentasi Pengambilan Data



Lampiran 9. Foto Tempat Ruang farmasi



**Lampiran 10. Kuesioner dan Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di
Puskesmas Gombang I pada Tahun 2021**

a. Kuesioner yang di gunakan Puskesmas Gombang I Tahun 2021

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS GOMBONG 1 KABUPATEN KEBUMEN**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☒ 07.30 – 12.00*
☐ 13.00 – 18.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 24 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIPL ☒ S1 ☐ S2/ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Poli. Paru (misal : Pendaftaran, Poli Umum, Poli Gigi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
a. Tidak sesuai 1	a. Tidak kompeten 1
b. Kurang sesuai 2	b. Kurang kompeten 2
c. Sesuai 3	c. Kompeten 3
d. Sangat sesuai 4	d. Sangat kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini	7. Bagaimana pemahaman Saudara, perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak mudah 1	a. Tidak sopan dan ramah 1
b. Kurang mudah 2	b. Kurang sopan dan ramah 2
c. Mudah 3	c. Sopan dan ramah 3
d. Sangat mudah 4	d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
a. Tidak cepat 1	a. Buruk 1
b. Kurang cepat 2	b. Cukup 2
c. Cepat 3	c. Baik 3
d. Sangat cepat 4	d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Sangat mahal 1	a. Tidak ada 1
b. Cukup mahal 2	b. Ada tetapi tidak berfungsi 2
c. Murah 3	c. Berfungsi kurang maksimal 3
d. Gratis 4	d. Dikelola dengan baik 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	
a. Tidak sesuai 1	
b. Kurang sesuai 2	
c. Sesuai 3	
d. Sangat sesuai 4	

a. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan
Pada Unit Penyelenggara Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan 1 Tahun 2021

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	pendaftaran	1	75	75	75	75	75	75	75	75	75	74.25
2	Pelayanan Umum	21	75	77.38	71.43	84.52	76.19	80.95	83.33	71.43	90.48	78.18
3	Pelayanan Gigi dan Mulut	7	75	75	71.43	75	75	82.14	85.71	75	89.29	77.39
4	Pelayanan Gawat Darurat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Pelayanan laboratorium	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Pelayanan Farmasi	8	81.25	84.38	75	90.63	75	78.13	78.13	75	100	81.13
7	Pelayanan Konsultasi Gizi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Pelayanan Konsultasi Kesling	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Pelayanan MTBS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Pelayanan KIA dan KB	3	75	75	83.33	83.33	75	83.33	75	75	100	79.75
11	Pelayanan TB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Pelayanan IMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Pelayanan Rawat Inap Umum	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Pelayanan Persalinan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Pelayanan Imunisasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Pelayanan klinik terpadu HIV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah		40	76.25	77.35	75.24	81.7	75.24	79.91	79.43	74.29	90.95	78.14

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan
Pada Unit Penyelenggara Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan 2 Tahun 2021

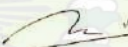
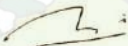
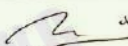
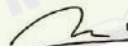
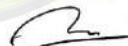
No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	pendaftaran	13	76.92	78.85	75	76.92	76.92	82.69	80.77	69.23	88.46	77.63
2	Pelayanan Umum	82	79.27	74.7	76.83	83.23	77.44	77.44	78.35	73.78	88.41	78.04
3	Pelayanan Gigi dan Mulut	37	77.7	76.35	74.32	79.05	75	81.08	79.73	68.92	81.06	76.26
4	Pelayanan Gawat Darurat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Pelayanan laboratorium	2	87.5	75	75	100	75	87.5	75	75	25	74.25
6	Pelayanan Farmasi	11	79.55	81.82	75	90.91	75	77.27	77.27	75	97.73	80.25
7	Pelayanan Konsultasi Gizi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Pelayanan Konsultasi Kesling	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Pelayanan MTBS	4	75	75	75	81.25	75	75	75	75	87.5	76.31
10	Pelayanan KIA dan KB	20	78.75	75	72.5	87.5	75	77.5	78.75	71.25	85	77.14
11	Pelayanan TB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Pelayanan IMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Pelayanan Rawat Inap Umum	14	80.36	82.14	76.79	85.71	78.57	82.14	83.93	80.36	94.64	81.91
14	Pelayanan Persalinan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Pelayanan Imunisasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Pelayanan klinik terpadu HIV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah		183	79.38	77.36	75.05	85.57	75.99	80.08	78.6	73.57	80.99	77.72

Lampiran 11. Kegiatan Bimbingan

a. Bimbingan dengan Apt. Eka Wuri Handayani, MPH

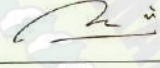
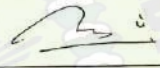
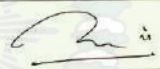
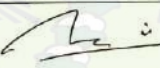
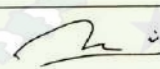
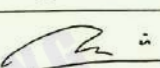
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nomor	PDN- SKP/12/005
		Revisi ke	02
		Tgl. Terbit	18 Agustus 2020
		Halaman	

Nama mahasiswa : SYAUFIQ NAUFAL SP.
NIM : C11800193
Pembimbing : 1. Apt. Eka Wuri Handayani, MPH
 2. Apt. Endang Yuniarti, M.Kes

Tanggal bimbingan	Topik/Materi bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf pembimbing
10 / 11 2021	Bimbingan Bab I		
1 / 12 2021	Bimbingan Bab I		
7 / 3 2022	Bimbingan Bab II		
9 / 3 2022	Bimbingan Bab III		
30 / 3 2022	Bimbingan Bab I - III		
18 / 5 2020	Koreksi setelah konsultasi bu Endang		
20 / 5 2020	Analisis Data		
27 / 5 2020	Revisi setelah sempit		

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nomor	PDN- SKP/12/005
		Revisi ke	02
		Tgl. Terbit	18 Agustus 2020
		Halaman	

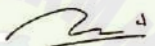
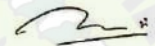
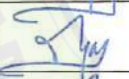
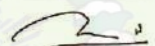
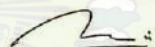
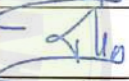
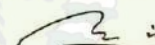
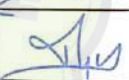
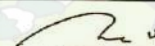
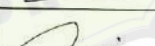
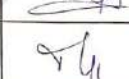
Nama mahasiswa : Syaufiq Naufal Septiansyah Putra
NIM : C11800193
Pembimbing : apt. Eka Wuri Handayani., MPH

Tanggal bimbingan	Topik/Materi bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf pembimbing
28/6/2022	ACC revisi sempro		
2/9/2022	Bimbingan BAB IV		
3/9/2022	Bimbingan BAB V		
14/9/2022	Revisi bimbingan Bab IV		
14/9/2022	Revisi Bimbingan Bab V		
15/9/2022	ACC Nasabah sinpsi		

b. Bimbingan dengan Dr. Apt. Endang Yuniarti, S.Si., M.Kes

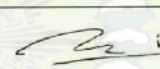
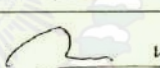
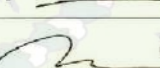
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nomor	PDN- SKP/12/005
		Revisi ke	02
		Tgl. Terbit	18 Agustus 2020
		Halaman	

Nama mahasiswa : SYAUFIQ NAUFAL SP.
 NIM : C11800193
 Pembimbing : Dr. Apt. Endang Yuniarti, S.Si., M.Kes

Tanggal bimbingan	Topik/Materi bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf pembimbing
7 / 3 / 2022	Bimbingan Judul		
7 / 3 / 2022	Bimbingan Bab I		
15 / 3 / 2022	Bimbingan Bab II		
29 / 3 / 2022	Bimbingan Bab III		
31 / 3 / 2022	Bimbingan Bab I - III		
4 / 4 / 2022	Koreksi revisi Bab I - III		
27 / 6 / 2022	Revisi setelah sempro		
28 / 6 / 2022	ACC Revisi sempro		

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nomor	PDN- SKP/12/005
		Revisi ke	02
		Tgl. Terbit	18 Agustus 2020
		Halaman	

Nama mahasiswa : Syaufiq Naufal Septiansyah Putra
 NIM : C11800193
 Pembimbing : Dr. apt. Endang Yuniarti, S.Si., M.Kes

Tanggal bimbingan	Topik/Materi bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf pembimbing
3/9/2022	Bimbingan Bab IV		
3/9/2022	Bimbingan Bab V		
12/9/2022	Revisi Bimbingan Bab IV		
12/9/2022	Revisi Bimbingan Bab V		
12/9/2022	ACC BAB 1 - V		

Lampiran 12 Surat Pernyataan Bebas Similirity

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG PERPUSTAKAAN Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433 GOMBONG, 54412 Website : http://library.stikesmuhgombong.ac.id/ E-mail : lib.unimugo@gmail.com
---	--

SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sawiji, S.Kep.Ns., M.Sc
 NIK : 96009
 Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

Menyatakan bahwa karya tulis di bawah ini **sudah lolos** uji cek similarity/plagiasi:

Judul : Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di
 Puskesmas Gombong I Menggunakan Kuesioner Permenkes No.74
 Tahun 2016.
 Nama : Syafiq Naufal Septiansyah Putra
 NIM : C11800193
 Program Studi : S1 Farmasi
 Hasil Cek : 15 %

Gombong, 19 September 2022

Pustakawan


 (Dwi Sumanzati, S.I. PGST)

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, IT


 (Sawiji, S.Kep.Ns., M.Sc)