

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER
DI PUSKESMAS NGEMPLAK 1**

SKRIPSI



Oleh:

FAHMI GUNAWAN IRWANDI

18613076

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

YOGYAKARTA

MEI 2023

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER
DI PUSKESMAS NGEMPLAK 1**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi
(S.Farm.) Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Islam Indonesia



Oleh:

FAHMI GUNAWAN IRWANDI

18613076

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

YOGYAKARTA

MEI 2023

SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER
DI PUSKESMAS NGEMPLAK 1



Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama,



(apt. Novi Dwi Rugiarti, M.Sc.,)

Pembimbing Pendamping,



(apt. Mutiara Herawati, MSc.)

SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER
DI PUSKESMAS NGEMPLAK 1



dan dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi
Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Islam Indonesia

Tanggal :

Ketua Penguji : apt. Mutiara Herawati, M.Sc.

Anggota Penguji : 1. apt. Novi Dwi Rugiarti, M.Sc.

2. apt. Listyas Wijayanti, M.Clin.Pharm

3. apt. Suci Hanifah, M.Si, Ph.D.



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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Islam Indonesia



(Prof. Riyanto, Ph.D.)



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini 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 diacu dalam naskah ini dan diterbitkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 29 Mei 2023

Penulis,



Fahmi Gunawan Irwandi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi Prodi Farmasi Fakultas MIPA Universitas Islam Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari awal masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah berat bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

- (1) Ibu apt.Novi Dwi Rugiarti, M.Sc., selaku dosen pembimbing utama dan ibu apt.Mutiara Herawati, M.Sc., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
- (2) Bapak apt.Saepudin, M.Si, Ph.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama perkuliahan.
- (3) Pihak Puskesmas Ngemplak 1 yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
- (4) Kedua orang tua, ayahanda H.Maduan dan ibunda HJ.Latifah serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan kepada saya berupa doa dan motivasi.
- (5) Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan.

Yogyakarta, 29 Mei 2023



Fahmi Gunawan Irwandi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Luaran Penelitian	2
BAB II TINJUAN PUSTAKA	3
2.1 Puskesmas	3
2.2 Pelayanan Kefarmasian Puskesmas	4
2.3 Kepuasan.....	4
2.4 Kuesioner	5
2.5 Kerangka Konsep.....	5
BAB III METODE PENELITIAN	7
3.1 Rancangan Penelitian.....	7
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	7

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	7
DAFTAR ISI	
3.4 Definisi Operasional	9
3.5 Teknik Pengumpulan Data	9
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	10
3.6.1 Validitas Kuesioner	10
3.6.2 Reliabilitas Kuesioner	12
3.7 Teknik Analisis Data Penelitian	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	14
4.1 Karakteristik Responden	14
4.2 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Ngemplak 1	15
4.2.1 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	16
4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	17
4.2.3 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Wujud Bukti (<i>Tangible</i>)	19
4.2.4 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	21
4.2.5 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	26
5.1 Kesimpulan	26
5.2 Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN	29
Gambar 2 1 Kerangka Konsep	6

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas	11
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	12
Tabel 3.3 Skala Likert	13
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	14
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Reliability (Kehandalan).....	17
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Jaminan (Assurance)	18
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Wujud Bukti (Tangible).....	20
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Empati (Emphaty)	22
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi Ketanggapan (Responsiveness).....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Menjadi Responden	30
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	31
Lampiran 3 Informed Consent	34
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	35
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	37
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Penelitian	39
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian	42
Lampiran 8. Ethical Approval	43
Lampiran 9. Surat Izin Dinas Kesehatan.....	44
Lampiran 10. Foto-Foto Penelitian.....	45

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER
DI PUSKESMAS NGEEMPLAK 1**

FAHMI GUNAWAN IRWANDI

Program Studi Farmasi

INTISARI

Latar Belakang: Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang dapat di ukur dengan harapan pasien jauh lebih tinggi dari pada kenyataan

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1.

Metode : Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*). Rancangan penelitian ini berbentuk penelitian prospektif *cross-sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 orang. Pengolahan data menggunakan microsoft excell.

Hasil : Tingkat kepuasan pada kehandalan (*reliability*)78.89%, ketanggapan (*responsiveness*)72.53%, jaminan (*assurance*)86.22%, empati (*emphaty*)86.00% dan bukti langsung (*tangible*)84.67%

Kesimpulan : Dapat disimpulkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanankefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1 sebesar 89,515%

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Kefarmasian

**PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES BY A PHARMACIST AT
PUSKESMAS NGEMPLAK 1**

FAHMI GUNAWAN IRWANDI

Pharmacy Study Program

ABSTRACT

Background: Patient dissatisfaction with the quality of pharmaceutical services can be measured with patient expectations much higher than reality

Purpose: This study aims to describe the level of patient satisfaction with pharmaceutical services by pharmacists at the Ngemplak 1 Public Health Center.

Methods: The instrument used in this study was to use a questionnaire consisting of 5 dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance (assurance), empathy (emphaty) and direct evidence (tangible). The research design is in the form of a cross-sectional prospective study. The sample in this study were 150 people. Data processing using Microsoft Excel.

Results: Satisfaction level on reliability 78.89%, responsiveness 72.53%, assurance 86.22%, empathy 86.00% and tangible 84.67%

Conclusion: It can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services by pharmacists at the Ngemplak 1 Health Center is 89.515%

Keywords : Patient satisfaction, Pharmaceutical services

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah hal terpenting dalam suatu pelayanan kefarmasian sebab tingkat kepuasan akan menjadi tujuan dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Jadi, baik kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien dibandingkan dengan apa yang diharapkannya (Irene, 2009). Ada beberapa dimensi-dimensi yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pasien yaitu; *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), *Tangibles* (Berwujud), *Empathy* (Empati) dan *Responsiveness* (ketanggapan).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Almira Ristiza Da Costa (2012) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas di daerah Gianyar Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini berdasarkan pada Standar pelayanan kefarmasian didapatkan bahwa dimensi *Tangibles* sebesar 85,35%, *Reliability* sebesar 88,10%, *Assurance* sebesar 85,91%, *Empathy* sebesar 80,98% dan *Responsiveness* sebesar 78,46%.

Hasil penelitian Salim (2018) melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Baraka pada lima dimensi kualitas pelayanan diperoleh presentase *Reliability* sebesar 66,4% (puas), *Responsiveness* sebesar 67,7% (puas), *Assurance* sebesar 69,2% (puas), *Empathy* sebesar 66,7% (puas) dan *Tangibles* sebesar 72,9% (puas) (Salim dkk, 2018).

Pada penelitian sebelumnya secara kualitas pelayanan menunjukkan harapan pasien jauh lebih tinggi kenyataannya dengan rata-rata kenyataan sebesar 3,318% dan harapan 3,497. Sehingga secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Ngemplak 1 termasuk dalam klasifikasi *gap* negatif sebesar 0,179 dengan tingkat kepuasan pasien adalah kurang puas (Nuswantari and Donowati, 2013).

Dengan demikian pelayanan kefarmasian yang diperoleh dari penelitian sebelumnya berbeda, oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1 Sleman Yogyakarta.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1 Sleman di Apotek Puskesmas Ngemplak 1 Sleman Yogyakarta.

1.4 Luaran Penelitian

Terpublikasi di Jurnal Ilmiah Farmasi Universitas Islam Indonesia

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Puskesmas

Puskesmas memiliki istilah yang panjang biasa disebut dengan Pusat Kesehatan Masyarakat adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan upaya kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas juga melakukan upaya kesehatan perseorangan dari tingkat pertama. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang dasar memberikan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Kemenkes RI, 2019). Tujuan pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah untuk mendukung tercapainya tujuan dalam meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan terhadap pola hidup sehat serta terwujudnya derajat kesehatan yang relevan

Pelayanan puskesmas dibagi menjadi dua, yaitu Puskesmas rawat jalan dan puskesmas rawat inap.

1. Puskesmas rawat jalan

Puskesmas rawat jalan adalah salah satu unit kerja di puskesmas yang melayani pasien berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, hal ini sudah termasuk prosedur diagnostik dan terapeutik.

2. Puskesmas rawat inap

Puskesmas rawat inap adalah pelayanan puskesmas yang diberi tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong pasien gawat darurat, baik berupa tindakan operasi ataupun asuhan keperawatan dengan kapasitas kurang lebih 10 tempat tidur (Depkes RI, 2016).

2.2 Pelayanan Kefarmasian Puskesmas

Pelayanan kefarmasian yang ada di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak dapat terpisahkan dalam sistem pelaksanaan kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus ada tiga fungsi pokok yang mendukung pelayanan Puskesmas, yaitu sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, maka standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas antara lain: Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis pakai. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai merupakan salah satu standar dalam pelayanan kefarmasian. Kegiatan pelayanan kefarmasian, yang dimulai dari perencanaan (menentukan jenis dan jumlah sediaan Farmasi), permintaan (terpenuhinya kebutuhan sediaan Farmasi), penerimaan (kesesuaian dengan permintaan), penyimpanan (menjaga mutu dan fisik obat), pendistribusian (memenuhi kebutuhan sediaan Farmasi setiap unit), pengendalian (memastikan tercapainya sasaran), pencatatan dan pelaporan (sebagai bukti dan sumber data) serta pemantauan dan evaluasi

2.3 Kepuasan

Kepuasan pasien adalah sikap dengan tingkat perasaan pasien yang berdasarkan pengalaman yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan (Pohan, 2015). Dalam Peraturan Menteri No. 16 Tahun 2004 tentang Pedoman Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik mengatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif, dalam hal ini melakukan kegiatan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diperoleh dari hasil pendapat dan pelayanan publik.

Menurut Muninjaya (2015) kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

a. Jenis pelayanan yang akan diterima pasien harus adanya pemahaman, dalam hal ini aspek komunikasi memegang peranan penting.

- b. Rasa Rasa peduli yang ditunjukkan dari petugas kesehatan dirasakan oleh pasien sikap ini akan memberikan perhatian kepada pasien Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*).
- c. Biaya (*cost*). Semakin tinggi biaya pelayanan maka pasien merasa puas terhadap jasa pelayanan sehingga.
- d. Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*).
- e. Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada faktor ini.
- f. Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan perawatan.
- g. Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien dan pelayanan yang cepat kepada konsuen (*responsiveness*).

2.4 Kuesioner

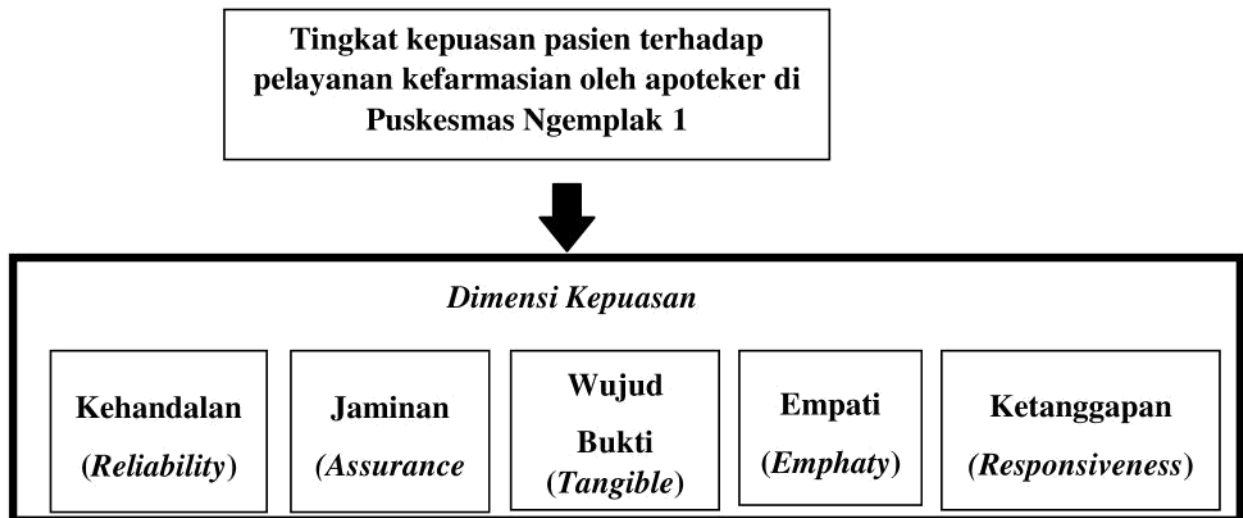
Pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang digunakan untuk menilai kualitas dalam suatu pelayanan kefarmasian yang dibuat dalam beberapa pertanyaan dimensi. Ada 5 dimensi yang menjadi pertanyaan yaitu *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), *Tangibles* (Berwujud), *Empathy* (Empati) dan *Responsiveness* (ketanggapan) (Parasuraman *dkk*, 1994). Penelitian ini menggunakan dimensi yang di dalamnya terdapat beberapa pertanyaan yang sudah dimodifikasi sesuai dengan kondisi di tempat penelitian.

2.5 Kerangka Konsep

Pencapaian kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan Farmasi dengan tujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Terdapat lima dimensi mutu untuk menilai mutu pelayanan, yaitu kehendak (*rehability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*). Penilaian ini dapat

dilihat dari nilai harapan pasien dan pelayanan yang dirasakan pasien sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pasien.

Lebih jelasnya kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2 1 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan model penelitian survei yang menggunakan pendekatan *cross sectional*. Mendeskripsikan secara faktual, akurat dan sistematis mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ngemplak 1.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini diadakan di Puskesmas Ngemplak 1 terletak di Dusun Koroulon Kidul, Bimomartani, Ngemplak, Area Sawah, Bimomartani, Kecamatan Ngemplak Kabupaten Sleman Yogyakarta. Waktu penelitian sejak bulan Juni sampai dengan bulan September 2022.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang melakukan kunjungan pemeriksaan di Puskesmas Ngemplak 1 tahun 2022. Sampel penelitian ini adalah pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, yaitu

Kriteria inklusi sampel pada penelitian :

1. Pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ngemplak 1
2. Bersedia menjadi responden
3. Pasien berusia 17-50 tahun
4. Pasien bisa berkomunikasi dan bersedia mengisi kuesioner

Kriteria eksklusi sampel pada penelitian :

1. Jawaban kuesioner yang tidak lengkap

Jumlah sampel penelitian ini diambil menggunakan perhitungan jumlah sampel minimal dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui dengan rumus Lemeshow (Lemeshow *et al.*, 1997) sebagai berikut :

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal

$Z_{1-\alpha/2}$ = Derajat kepercayaan 95% = 1,96

p = Proporsi populasi ideal sebesar 0,5

d = Deviasi sampling error 10% (0,1)

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 100 sampel

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah minimal sampel digunakan pada penelitian ini paling sedikit 100 pasien. Besar sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 150 orang.

3.4 Definisi Operasional

Menghindari salahnya pengertian yang berbeda terkait beberapa istilah yang ada dalam judul penelitian ini, maka berikut ini penjelasan definisi operasional :

1. Pasien

Pasien adalah orang mendapatkan fasilitas kesehatan di Puskesmas Ngemplak 1

2. Kuesioner Kepuasan Pasien

Kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*). Untuk menentukan skor pilihan jawaban angket menggunakan skala *Likert* dengan memberi bobot pada setiap alternatif jawaban. Bobot untuk setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

- a. Puas (P) : bobot 1
- b. Tidak Puas (TP) : bobot 0

3. Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan Kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang dilakukan apoteker terkait dengan obat serta kebutuhan pasien yang datang ke Puskesmas Ngemplak 1 meliputi pengkajian, pelayanan resep, pelayanan informasi obat dan melakukan konseling atau monitoring terhadap efek samping terkait penggunaan obat.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Angka/Kuesioner. Menurut Sugiyono (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan siapa variabel akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Untuk angket data yang diperoleh angket berupa nilai skor. Untuk menentukan skor pilihan jawaban angket menggunakan skala *Likert*.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Validitas Kuesioner

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang dapat dinilai oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Uji signifikansi ini membandingkan korelasi antara nilai masing-masing nilai pertanyaan dengan nilai total. Apabila besar nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan, maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan sebuah alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

Uji Validitas dalam penelitian ini dilakukan menjadi 2 tahapan, yaitu validitas isi (*content validation*), yaitu meminta para ahli (*expert judgement*) untuk mengujikeputusan sejauh mana instrumen dengan baik mewakili karakteristik yang dikaji. Para ahli yang dimaksud pada penelitian ini adalah dosen pembimbing penelitian, yaitu apt.Mutiara Herawati, M.Sc dan apt. Novi Dwi Rugiarti, M.Sc. Terdapat beberapa perubahan dalam isi dari kuesioner untuk mendapatkan pernyataan atau isi dari kuesioner yang lebih sesuai dengan kenyataan yang terdapat di puskesmas. Setelah mendapatkan validasi isi (*content validation*), dilanjutkan dengan uji validasi konstruksi (*construction validity*) dengan cara menguji kuesioner kepada 30 responden yang bukan termasuk dalam sampel penelitian ini, maka dipilih Puskesmas Umbulmartani sebagai tempat untuk pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner.

Perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2019. Pada penelitian ini ada 30 responden untuk pengujian validitas dan 5% sebagai nilai signifikan sehingga dapat di katakan bahwa nilai r table sebesar 0,361, apabila nilai r table yang diperoleh dalam setiap butir pertanyaan lebih kecil maka dapat di katakan tidak valid. Hasil lengkap uji validitas konstruk (*construction validity*) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas

No Pernyataan	Koefisien Korelasi (R_{xy})	R Tabel	Keterangan
1	0,531	0,361	Valid
2	0,862	0,361	Valid
3	0,433	0,361	Valid
4	2,785	0,361	Valid
5	3,375	0,361	Valid
6	2,072	0,361	Valid
7	1,034	0,361	Valid
8	1,245	0,361	Valid
9	2,405	0,361	Valid
10	3,105	0,361	Valid
11	2,229	0,361	Valid
12	0,825	0,361	Valid
13	0,727	0,361	Valid
14	0,450	0,361	Valid
15	0,849	0,361	Valid
16	2,228	0,361	Valid
17	0,699	0,361	Valid
18	0,478	0,361	Valid
19	1,090	0,361	Valid
20	1,604	0,361	Valid
21	0,531	0,361	Valid
22	1,993	0,361	Valid
23	1,920	0,361	Valid
24	1,922	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 3.1 dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang telah melalui uji validitas dinyatakan valid. Hal tersebut dibuktikan dari nilai r hitung dari 0,433-3,375 artinya nilai r hitung lebih besar r tabel (0,361) maka dari

itu semua pernyataan yang termuat dalam kuesioner dapat dan layak untuk digunakan dalam mengukur Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Ngemplak 1.

3.6.2 Reliabilitas Kuesioner

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil diukur sekali saja. Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji Alpha Cronbach. Jika nilai alphanya mendekati angka satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya. Perhitungan tersebut akan dilakukan dengan bantuan komputerisasi. Nilai cronbach alpha pada penelitian ini adalah 0,6 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliabel bila nilai Cronbach alpha $> 0,6$. Syarat suatu alat ukur merupakan kehandalan yang semakin tinggi adalah apabila koefisien reliabilitasnya mendekati angka satu. Apabila koefisien alpha $> 0,6$ maka alat ukur dianggap handal (Ghozali, 2005). Adapun hasil ringkasan uji reliabilitas instrumen variabel adalah sebagai berikut:

Uji Reliabilitas menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*. Jika koefisien lebih besar dari 0,60 maka dapat dikatakan kuesioner penelitian ini reliable atau handal. Berdasarkan hasil pengujian di Puskesmas Ngaglik 1 reliabilitas kuesioner dapat dilihat di bawah ini :

Tabel 3.1 Hasil Uji Reliabilitas

Kuesioner	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Tingkat Kepuasan	0,858	Reliabel

Berdasarkan tabel 3.2 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,858 nilai tersebut lebih besar dari 0,60 artinya pertanyaan dapat dikatakan reliable. Hal ini dapat digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1.

3.7 Teknik Analisis Data Penelitian

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif, Tujuan dilakukannya analisis data adalah untuk memperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1. Hasil penelitian yang telah dirumuskan dalam tujuan penelitian dan memperoleh kesimpulan secara umum dari penelitian yang merupakan dalam pengembangan ilmu yang bersangkutan.

1. Menentukan Skala likert

Data sesuai dengan yang diterima dari 150 pasien.

Tabel 3.2 Skala Likert

Nilai	Kategori
1	Puas
0	Tidak Puas

2. Menentukan skor total jawaban masing-masing responden

Data yang diperoleh dalam bentuk skor, dihitung total skor untuk pertanyaan dari setiap sub variabel lalu dipresentasikan.

Menentukan skor jawaban responden dengan rumus:

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

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini merupakan gambaran pasien yang berkunjung di Puskesmas Ngemplak 1 yang digolongkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Untuk lebih jelasnya karakteristik responden dapat dilihat dalam bentuk tabel yang menunjukkan besarnya dalam jumlah dan persentase:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	36,00%
	Perempuan	96	64,00%
Usia/Umur	< 20 Tahun	10	6,67%
	20 – 30 Tahun	42	28,00%
	31 – 40 Tahun	55	36,66%
	41 – 50 Tahun	28	18,67%
	>50 Tahun	15	10,00%
Pendidikan Terakhir	Lain-lain	8	5,33%
	SD	29	19,33%
	SMP	38	25,33%
	SMA	42	28,00%
	Diploma	16	10,67%
	Sarjana	17	11,34%
Pekerjaan	PNS	23	12,00%
	Pegawai Swasta	33	24,00%
	Pelajar/Mahasiswa	19	9,33%
	Wiraswasta	35	27,33%
	IRT	25	16,00%
	Lain-lain	13	11,33%

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa jenis kelamin mayoritas responden yang menggunakan jasa pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1 adalah perempuan sebesar 64%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih rentan terhadap penyakit tidak hanya itu perempuan juga lebih peduli dan ingin cepat sembuh dibandingkan dengan laki-laki yang tidak peduli.

Hal ini sesuai dengan penelitian Chasanah (2013) menunjukkan bahwa penggunaan layanan puskesmas juga banyak di dominasi oleh perempuan.

Kelompok umur 31-40 tahun merupakan mayoritas responden yang menggunakan jasa pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1 dengan presentase 36,66%. Menurut Dhianingtyas (2006) menyatakan bahwa pada usia yang cukup dewasa sudah mengetahui pentingnya kesehatan, namun dalam kehidupan sehari-hari kurang diterapkan. Masih banyak yang tidak menerapkan pola hidup dan pola makan yang sehat karena kesibukan dalam bekerja.

Tingkat pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalah tingkat pendidikan menengah atas (SMA/ sederajat) yaitu 42 responden dengan persentase 28,00%. Menurut Rumengan (2015) menyatakan bahwa status pendidikan sangat erat kaitannya dengan kesadaran dan pengetahuan seseorang, sehingga memiliki pengaruh yang signifikan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Orang dengan pendidikan lebih tinggi menganggap sehat sebagai investasi sehingga lebih maksimal dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Menurut Fieldstein (2004) menyatakan bahwa suatu keluarga dengan tingkat pendidikan yang tinggi akan lebih mudah mengetahui gejala dan pengobatan serta dapat memanfaatkan fasilitas kesehatan dengan baik.

Mayoritas pekerjaan responden yang mempunyai persentase terbanyak adalah wiraswasta sebesar 35 responden atau 27,33%. Masyarakat yang bekerja sebagai wiraswasta cenderung memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi terhadap bidang pelayanan karena didapatkan dari lingkungan pekerjaan juga pengalaman mereka dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.

4.2 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Ngemplak 1

Lima dimensi kualitas jasa untuk mengukur penilaian kepuasan terhadap kualitas jasa yang diterima, yaitu: *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. *Assurance* adalah kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan

dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan.

Tangible adalah fasilitas yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan. *Empathy* ialah perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha untuk memahami keinginan pelanggan. *Responsiveness* adalah kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas (Lupiyoadi, 2006).

Berdasarkan lima dimensi tersebut, berikut ini diuraikan mengenai hasil kepuasan responden terhadap lima dimensi kualitas pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1.

4.2.1 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya (Lupiyoadi, 2006). Berdasarkan hasil kuesioner yang terkumpul, dapat diketahui mengenai kepuasan responden terhadap dimensi keandalan (*reliability*) terhadap bentuk pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1. Dalam dimensi ini, terdapat beberapa unsur pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu penyerahan obat kepada pasien, peracikan obat yang diresepkan dokter dan penjelasan informasi obat yang diberikan apoteker kepada pasien. Kepuasan responden dari dimensi keandalan (*reliability*) dapat dilihat dari tiap-tiap dimensinya seperti berikut ini:

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Reliability (Kehandalan)

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepuasan Responden			
		Puas		Tidak Puas	
		F	%	F	%
1	Penyerahan obat kepada pasien	145	96,67	5	3,33
2	Peracikan obat yang diresepkan dokter	107	71,33	43	28,67
3	Penjelasan informasi obat yang diberikan apoteker kepada pasien	103	68,67	47	31,33
Rerata		118	78,89	31,6	21,11

Keterangan

F (Frekuensi) : Jumlah Responden

Kepuasan pasien sebesar 96,67% ditunjukkan pada aspek penyerahan obat kepada pasien. Hal ini dirasakan responden dari sikap keramahan para apoteker dan asisten apoteker yang langsung penyerahan obat kepada pasien. Pada butir pernyataan peracikan obat yang diresepkan dokter 71,33% responden menyatakan puas walaupun masih di bawah rata-rata sekitar 78,89% hal harus ditingkatkan atas pelayanan kefarmasian yang diberikan terutama bagi pasien yang mendapat obat racikan.

Penjelasan informasi obat yang diberikan apoteker kepadapasien masih perlu ditingkatkan karena hanya 68,67% pasien merasa puas dan responden di bawah rerata kepuasan keseluruhan yaitu 78,89%. Dalam butir ini pasien sebenarnya belum puas dan meningkatkan terkait komunikasi dan informasiterutama dalam menjelaskan informasi obat yang didapatkan pasien karena informasi mengenai obat sangat penting bagi beberapa pasien.

4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Assurance merupakan kemampuan karyawan atas pengetahuanya terhadap produk secara tepat, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan (Lupiyoadi, 2006). Dalam dimensi ini terdapat beberapa unsur pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu pemberian

obat yang diresepkan dokter, jaminan ketersediaan obat, jaminan mutu dan keamanan obat yang diberikan apoteker, penyerahan obat kepada pasien dari apoteker, informasi obat yang diberikan apoteker kepada pasien dan informasi lain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari yang diberikan apoteker kepada pasien. Hasil penelitian mengenai kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ngemplak 1 pada dimensi jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Jaminan (Assurance)

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepuasan Responden			
		Puas		Tidak Puas	
		F	%	F	%
1	Pemberian obat yang diresepkan dokter	104	90,67	46	9,33
2	Jaminan ketersediaan obat	133	88,67	17	11,33
3	Jaminan mutu dan keamanan obat yang diberikan apoteker	126	84,00	24	16,00
4	Penyerahan obat kepada pasien dari apoteker	131	87,33	19	12,67
5	Informasi obat yang diberikan apoteker kepada pasien	129	86,00	21	14,00
6	Informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktivitas yang perlu dihindari yang diberikan apoteker kepada pasien	121	86,67	29	13,33
Rerata		124	86,11	18,3	13,89

Keterangan

F (Frekuensi) : Jumlah Responden

Berdasarkan butir pemberian obat yang diresepkan dokter kepuasan responden mencapai 90,67% merasa puas, artinya responden merasakan kepuasan atas keamanan dan kepastian bahwa apoteker dan asisten apoteker memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan dokter dan selalu berhati-hati dalam mengerjakan resep obat. Dalam penelitian ini apoteker dapat meyakinkan responden bahwa obat yang diberikan telah sesuai dengan rekomendasi dokter dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Berdasarkan butir pernyataan jaminan ketersediaan obat 88,67% responden menyatakan puas, hal ini berarti apoteker mampu memberikan kepastian adanya ketersediaan obat yang cukup di dalam ruang farmasi. Pasien mendapatkan obat sesuai dengan resep dan obat selalu diperhatikan dengan baik. Butir pernyataan kepuasan responden atas jaminan mutu dan keamanan obat yang diberikan apoteker sebesar 84,00% responden menyatakan puas karena apoteker memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik untuk meyakinkan pasien terhadap mutu dan keamanan obat yang diberikan.

Berdasarkan butir pernyataan penyerahan obat kepada pasien dari apoteker sebesar 87,33% responden menyatakan puas. Apoteker menyerahkan obat sesuai keluhan dan hasil pemeriksaan pasien agar pasien yakin bahwa obat yang diterima akan mengurangi penyakitnya. Butir pernyataan informasi obat yang diberikan apoteker kepada pasien menunjukkan 86,00% merasa puas atas pelayanan diberikan. Hal ini sudah menjadi kewajiban apoteker untuk menjelaskan mengenai obat yang diterima pasien.

Berdasarkan butir pernyataan informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari yang diberikan apoteker kepada pasien termasuk dalam interpretasi puas sebanyak 86,00%. Hal ini didukung oleh apoteker dalam memberikan info menunjang kepada pasien seperti menghindari makanan tertentu, melakukan istirahat yang cukup dan banyak berolahraga.

4.2.3 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Wujud Bukti

(Tangible)

Tangible merupakan fasilitas yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan (Lupiyoadi, 2006). Dalam dimensi tangible, terdapat beberapa unsur pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu ruang tunggu kefarmasian, penampilan apoteker, ketersediaan media informasi dalam bentuk brosur atau poster cara penggunaan obat atau alat kesehatan, ketersediaan alat untuk menampung resep masuk dan ketersediaan alat memanggil pasien. Hasil penelitian mengenai kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas

Ngemplak 1 pada dimensi wujud bukti (*tangible*) dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Wujud Bukti (Tangible)

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepuasan Responden			
		Puas		Tidak Puas	
		F	%	F	%
1	Kenyamanan ruang tunggu farmasi	136	90,67	14	9,33
2	Penampilan apoteker	137	91,33	13	8,67
3	Ketersediaan media informasi dalam bentuk brosur atau poster cara penggunaan obat atau alat kesehatan	131	87,33	19	12,67
4	Ketersediaan alat untuk menampung resep masuk (misal keranjang)	121	80,67	29	19,33
5	Ketersediaan alat memanggil pasien (misal pengeras suara)	110	73,33	40	26,67
Rerata		127	84,67	23	15,33

Keterangan

F (Frekuensi) : Jumlah Responden

Kepuasan kenyamanan ruang tunggu farmasi masuk kategori puas sebesar 90,67%. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman merupakan dimana sarana dan prasarana tertata rapi dan teratur. Responden merasakan kepuasan atas lingkungan atau keadaan di ruang farmasi pelayanan apoteker seperti suasana yang nyaman, kebersihan ruang tunggu dan fasilitas sangat penting ketika menunggu di ruang tunggu farmasi. Pasien juga puas dengan ketersediaan tempat duduk mencukupi di ruang tunggu. Hal ini perlu di perhatikan karena menurut Depkes RI (2006) menyatakan bahwa dalam mendukung upaya pelayanan kefarmasian di puskesmas diperlukan sarana dan prasarana yang nyaman dan memadai. Kenyamanan ruang tunggu juga di lihat dari tempat duduk yang cukup dan realita di Puskesmas Ngemplak 1 ada banyak tempat duduk yang dapat di gunakan sebagai ruang tunggu atau sekedar menemani seseorang untuk berobat. Kebersihan ruang tunggu juga menjadi faktor penting dalam kenyamanan dan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien pada penampilan apoteker mencapai 91,33%. Kepuasan ini dapat terlihat dari kerapian dan kebersihan penampilan dari apoteker yang rapi dan menarik memiliki penilaian tersendiri dari pasien seperti apoteker atau asisten apoteker yang menggunakan jasyang digunakan sebagai identitas diri. Dalam penelitian Ujianti (2017) dikatakan bahwa penampilan petugas merupakan unsur yang harus di perhatikan bila bertemu pasien. Dalam Tlapana (2009) dikatakan bahwa penampilan fisik yang menarik dan penampilan karyawan yang rapi akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan pernyataan ketersediaan media informasi dalam bentuk brosur atau poster cara penggunaan obat atau alat kesehatan memiliki kepuasan 87,33%. Hal ini dapat di lihat pada mading ada poster/brosur dan juga jadwal tapi sayang tidak diperhatikan oleh responden, karena tempatnya yang ada kurang strategis. Hal tersebut perlu diperhatikan karena menurut Depkes (2004) ketersediaan brosur, leaflet, poster atau majalah kesehatan diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan sehingga dapat memperbaiki kualitas kehidupan konsumen

Berdasarkan butir pernyataan ketersediaan alat untuk menampung resep masuk (misal keranjang) tingkat kepuasan responden sebesar 80,67% termasuk interpretasi puas. Alat penampung resep seperti keranjang merupakan bagian dari sarana dan prasaran yang memudahkan saat adanya resep masuk. Selain itu dengan adanya alat penampung resep menambah kepuasan pasien karena alat penampung tersebut berguna untuk memasukkan obat ke dalam wadah yang sesuai resep agar tidak terjadi kesalahan obat antara resep satu dengan resep yang lainnya.

Berdasarkan tabel 4.4 bahwa butir pernyataan ketersediaan alat memanggil pasien (misal pengeras suara) dengan persentase 73,33% termasuk interpretasi puas. Pasien menyatakan puas, karena dari ruang farmasi telah berusaha memberikan pelayanan yang baik dengan suara keras saat memanggil pasien karena kebanyakan pasien duduknya tidak jauh dari pelayanan kefarmasian.

4.2.4 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) merupakan perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan

dan usaha untuk memahami keinginan pelanggan (Lupiyoadi, 2006). Dalam dimensi ini, terdapat beberapa unsur pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu kesetaraan pasien berdasarkan status sosial dari apoteker, komunikasi apoteker dengan pasien, sikap apoteker dalam memberikan pelayanan kesediaan apoteker meminta maaf jika terjadi kesalahan dan sikap kesediaan apoteker mengulangi pemberian informasi obat jika pasien belum mengerti. Hasil data kepuasan pasien pada dimensi empati dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 4 5 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Empati (Emphaty)

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepuasan Responden			
		Puas		Tidak Puas	
		F	%	F	%
1	Kesetaraan pasien berdasarkan status sosial dari apoteker	133	88,67	17	11,33
2	Komunikasi apoteker dengan pasien	122	81,33	28	18,67
3	Sikap apoteker dalam memberikan pelayanan	138	92,00	12	8,00
4	Kesediaan apoteker meminta maaf jika terjadi kesalahan	124	82,67	26	17,33
5	Sikap kesediaan apoteker mengulangi pemberian informasi obat jika pasien belum mengerti	128	85,33	22	14,67
Rerata		129	86,00	21	14,00

Keterangan

F (Frekuensi) : Jumlah Responden

Berdasarkan tabel 4.5 bahwa kesetaraan pasien berdasarkan status sosial dari apoteker, tingkat kepuasan ini sebesar 88,67%, karena keramahan petugas farmasi yang mempengaruhi perasaan pasien dan apoteker juga tidak membedakan pasien satu dengan pasien lainnya. Hal ini sesuai dengan penelitian Chusna (2018) yang menyatakan bahwa keramahan petugas farmasi sesuai dengan harapan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan farmasi dengan baik sehingga puas dengan pelayanan tersebut.

Berdasarkan pernyataan tentang komunikasi apoteker dengan pasien, tingkat kepuasan pasien pada butir inisebesar 81,33% dimana komunikasi dan interaksi antara responden dengan apoteker terjalin dengan baik, dimana apoteker memberikan informasi yang mudahdimengerti pasien.

Berdasarkan pernyataan sikap apoteker dalam memberikan pelayanan, kepuasan ini terlihat dari hasil kuesioner 92,00% merasa puas. Responden merasakan keramahan dan sikap sopan santun yang ditampilkan oleh apoteker saat pelayanan kefarmasian. Dari data yang ada diketahui juga bahwapetugas farmasi sudah bertutur kata yang lembut dan ramah kepada pasien. Keramahan dan sopan santun dalam menyampaikan informasi dan edukasi dengankomunikasi yang baik dan dimengerti oleh pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan pernyataan tentang kesediaan apoteker meminta maaf jika terjadi kesalahan masih dirasakan responden puas dengan peesentase 82,67%. Hal ini terlihat dari sikap apoteker yang langsung meminta maaf jika melakukan kesalahanterutama dalam pemberian obat atau informasi yang keliru. Seharusnya sebagai apoteker yang memiliki empati terhadap pasien, apoteker selalu memperhatikan keluhan yang mereka sampaikan dan jangan segan untuk meminta maaf atas ketidaknyamanan yang telah disebabkan oleh suatu kesalahan.

Berdasarkan tabel 4.5 bahwa butir pernyataan tentang sikap kesediaan apoteker mengulangi pemberian informasi obat jika pasien belum mengerti, responden sebanyak 85,33%merasa puas. Apoteker harus bersedia jika ada pasien yang dapat infomasi belum jelas dan meminta apoteker untuk mengulangi informasi. Sikap dan profesionalisme dibutuhkan seorang apoteker dalam menjalankan tugas dengan profesional baik dalam segi waktu komunikasi keterampilan hingga pengetahuan yang dimiliki oleh apoteker (Putri, 2020). Sikap dan profesionalisme yangdimilikiapoteker di Puskesmas Ngemplak 1 ini mampu memuaskan pasien yang datang.

4.2.5 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi

yang jelas (Lupiyoadi, 2006). Dalam dimensi ini terdapat beberapa unsur pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu ketanggapan apoteker dalam menjawab pertanyaan pasien, ketanggapan apoteker dalam menyelesaikan obat(racikan/tidak ada racikan), ketanggapan apoteker dalam memberikan pelayanan saat ada resep yang masuk, ketanggapan apoteker dalam menangani kesalahan obat yang diberikan kepada pasien dan ketanggapan apoteker terhadap permintaan pasien. Hasil data kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepuasan Responden			
		Puas		Tidak Puas	
		F	%	F	%
1	Ketanggapan apoteker dalam menjawab pertanyaan pasien	108	80,67	42	19,33
2	Ketanggapan apoteker dalam menyelesaikan obat	85	56,67	65	43,33
3	Ketanggapan apoteker dalam memberikan pelayanan saat ada resep yang masuk	113	75,33	37	24,33
4	Ketanggapan apoteker dalam menangani kesalahan obat yang diberikan kepada pasien	117	96,67	33	3,33
5	Ketanggapan apoteker terhadap permintaan pasien	108	80,67	42	19,33
Rerata		106,2	72,53	43,8	27,47

Keterangan

F (Frekuensi) : Jumlah Responden

Berdasarkan pernyataan apoteker di ruang farmasi Puskesmas Ngemplak 1. Pada butir pernyataan ketanggapan apoteker dalam menjawab pertanyaan pasien, 80,67% responden menyatakan puas. Hal ini dapat dilihat dari tanggapnya apoteker menjawab keluhan dan pertanyaan dari pasien. Responden merasa puas karena apoteker secara tanggap ketika mendapat keluhan pasien dengan cara mendengarkan keluhan mereka dengan baik.

Berdasarkan pernyataan mengenai ketanggapan apoteker dalam menyelesaikan obat, 56,67% responden merasa puas. Apoteker di Puskesmas Ngemplak 1 telah menerapkan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap (*responsive*) dan tepat kepada pasien, tapi hal tersebut banyak responden yang merasakan belum puas karena waktu tunggu yang lama.

Berdasarkan pernyataan mengenai ketanggapan apoteker dalam memberikan pelayanan saat ada resep yang masuk, dapat diketahui bahwa respon dari pasien sebesar 75,33% menyatakan puas. Hal ini setiap resep masuk ke dalam keranjang agar memudahkan dalam pelayanan agar tidak ada kesalahan saat pembuatan obat.

Berdasarkan pernyataan mengenai ketanggapan apoteker dalam menangani kesalahan obat yang diberikan kepada pasien, 96,67% pasien merasa puas. Bila terjadi kesalahan dalam pemberian obat pada pasien apoteker tidak segan meminta maaf pada pasien dan secara tanggap dalam melakukan penggantian obat yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Kemampuan dan kecepatan dalam memberikan solusi dalam memberikan jasa pelayanan merupakan bukti bagaimana kemauan atau kesiapan apoteker.

Berdasarkan pernyataan tentang ketanggapan apoteker terhadap permintaan pasien 80,67% pasien merasa puas. Apoteker membantu memenuhi setiap keinginan dan keluhan pasien, juga melakukan tindakan secara cepat sesuai dengan SOP yang telah dibuat untuk pelayanan resep. Cara ini dapat dengan cepat menghilangkan kekecewaan dan ketidakpuasan yang dirasakan pasien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1 sebesar 89.515% dengan nilai puas pada Keandalan (*Reliability*) 78,89%, Jaminan (*Assurance*) 86,22%, Wujud Bukti (*Tangible*) 84,67%, Empati (*Emphaty*) 86,00% dan Ketanggapan (*Responsiveness*) 72,53%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian saran-saran diberikan sebagai berikut:

Bagi peneliti: Melakukan penelitian di puskesmas lain dengan ruang lingkup responden yang lebih luas.

Bagi puskesmas: mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas seoptimal mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- Almira, Shabrina. 2012. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Gianyar Bandung. Karya Tulis Ilmia, Akademi Farmasi, Banjarmasin
- Chasanah, Uswatun and L. Amanah. 2013. "*Pengukuran Kinerja Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kalirungkut Surabaya.*" *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi* 2.3: 1-25.
- Chusna, N., Fetriana, T., & Adawiyah, R. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut kota Palangka Raya : Borneo Journal of Pharmacy*. No.2 Vol. 1.
- Depkes RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 *Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes RI, 2006, *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di puskesmas*, Jakarta.
- Depkes, 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta: Departemen kesehatan RI
- Dhianingtyas, Y. 2006. *Resiko Obesitas, Kebiasaan Merokok dan Konsumsi Garam Terhadap Kejadian Hipertensi Pada Usia Produktif : The Indonesian Journal of Public Health*. 2 (3).
- Feldstein, Martin S., Chair, 2004. *General Discussion : The Fiscal Challengers of Population Aging: International Prespective*.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kemenkes. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Kemenkes. p.21-24
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muninjaya, G. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta :EGC

- Nuswantari, M. and Donowati, M. W. (2013) '*Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Jamkesmas di Puskesmas Ngemplak I Sleman*', *Jurnal Penelitian*, 16(2), pp. 186–195
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1994) '*Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*', *Journal of Marketing*, 58(1), p. 111. doi: 10.2307/1252255.
- Putri, D.R.2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan & Loyalitas Konsumen Apotek*. Indonesia journal for health. Vol.1.No.1
- Salim, Hiany, and Nindia Reski Ardilla. 2018 "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.." *Media Farmasi* 14.1: 51-58.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Tlapana, T.P. 2009. *Store Layout and Its Impact on Consumer Purchasing Behaviour at Convenience Stores in Kwa Mashu [Desertasi]*. Durban University of Technology.
- Ujianti, Majid, H. R., & Rasma. 2017. Analisis Kepuasan Pasien pada Layanan Rawat Jalan berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Puskesmas Benu-Benua Tahun 2016 : *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, No.2, Vol 6.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Menjadi Responden

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr
Di

Puskesmas Ngemplak 1 Sleman

Dengan hormat,

Bersama surat ini, saya mahasiswa Program Studi Farmasi Universitas Islam Indonesia bermaksud mengadakan penelitian untuk memenuhi tugas akhir dengan judul “*Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1 Sleman*”.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi daftar pertanyaan/ Pernyataan yang saya lampirkan. Saya mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk menjawab semua pertanyaan-pertanyaan ini sesuai dengan keadaan, perasaan, dan pikiran anda tanpa dipengaruhi siapapun. Jawaban atas pertanyaan yang saya ajukan sama sekali tidak mempengaruhi kondisi anda, karena hal ini semata-mata untuk kepentingan penyusunan skripsi sebagai syarat dalam menyelesaikan studi.

Atas kesediaan dan kerelaan mengisi daftar pertanyaan ini, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(FAHMI GUNAWAN IRWANDI)

NIM. 18613076

KUESIONER

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS NGEMPLAK 1

A. DATA RESPONDEN

1. Kode Responden (diisi Peneliti)
2. Umur / Usia (diisi responden)
3. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : a. SD b. SMP c. SMA
d. S1 e. Dan Lain-Lain
5. Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa b. PNS
c. Pegawai Swasta d. Wiraswasta
e. Ibu Rumah Tangga f. Lainnya

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Isilah jawaban sesuai dengan pendapat dan keadaan yang sebenarnya, jawaban anda dijamin kerahasiaannya dan tidak akan mempengaruhi nilai anda.
2. Tanyakan jika ada hal yang kurang jelas.
3. Beri tanda centang (\surd) pada kolom jawaban pilihan yang anda anggap sesuai.
4. Teliti terlebih dahulu sebelum diserahkan kembali
5. Keterangan kolom jawaban :

Puas	(P)	1
Tidak Puas	(TP)	0

C. KUESIONER

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepuasan	
		P	TP
<i>Reliability (Kehandalan)</i>			
1	Penyerahan obat kepada pasien		
2	Peracikan obat yang diresepkan dokter		
3	Penjelasan informasi obat yang diberikan apoteker kepada pasien		
<i>Assurance (Jaminan dan Kepastian)</i>			
4	Pemberian obat yang diresepkan dokter		
5	Jaminan ketersediaan obat		
6	Jaminan mutu dan keamanan obat yang diberikan apoteker		
7	Penyerahan obat kepada pasien dari apoteker		
8	Informasi obat yang diberikan apoteker kepada pasien		
9	Informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari yang diberikan apoteker kepada pasien		
<i>Tangibles (Berwujud)</i>			
10	Ruang tunggu kefarmasian		
11	Penampilan apoteker		
12	Ketersediaan media informasi dalam bentuk brosur atau poster cara penggunaan obat atau alat kesehatan		
13	Ketersediaan alat untuk menampung resep masuk (misal keranjang)		
14	Ketersediaan alat memanggil pasien (misal pengeras suara)		
<i>Empaty (Empati)</i>			
15	Kesetaraan pasien berdasarkan status sosial dari apoteker		
16	Komunikasi apoteker dengan pasien		
17	Sikap apoteker dalam memberikan pelayanan		

18	Kesediaan apoteker meminta maaf jika terjadi kesalahan		
19	Sikap kesediaan apoteker mengulangi pemberian informasi obat jika pasien belum mengerti		
<i>Responsiveness (ketanggapan)</i>			
20	Ketanggapan apoteker dalam menjawab pertanyaan pasien		
21	Ketanggapan apoteker dalam menyelesaikan obat: - Racikan - Tidak ada racikan		
22	Ketanggapan apoteker dalam memberikan pelayanan saat ada resep yang masuk		
23	Ketanggapan apoteker dalam menangani kesalahan obat yang diberikan kepada pasien		
24	Ketanggapan apoteker terhadap permintaan pasien		

Lampiran 3 Informed Consent

INFORMED CONSENT

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama :

Alamat :

Dengan ini menyatakan kesediaan saya menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Gunawan Irwandi Mahasiswa Farmasi Universitas Islam Indonesia dengan Judul "TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS NGEMPLAK I"

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negative terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dan berperan serta dalam penelitian dengan mengisi kuisisioner yang dibutuhkan peneliti dengan sukarela tanpa ada paksaan pihak manapun.

Responden

Yogyakarta,

(.....)

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

REKAPITULASI HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMENT PENELITIAN																									
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEER DI PUSKESMAS NGEMPLAK 1																									
No Responden	Nilai Butir																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Total
R. 001	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	18
R. 002	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	19
R. 003	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	21
R. 004	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	14
R. 005	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	17
R. 006	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	17
R. 007	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	19
R. 008	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	14
R. 009	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	12
R. 010	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	15
R. 011	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	13
R. 012	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	18
R. 013	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	15
R. 014	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	18
R. 015	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	17
R. 016	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	16
R. 017	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	20
R. 018	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	10
R. 019	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	16
R. 020	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	11

R. 021	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	17
R. 022	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	17
R. 023	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	19
R. 024	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	19
R. 025	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	17
R. 026	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	16
R. 027	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	9
R. 028	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	16
R. 029	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	16
R. 030	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	15
Nilai Korelasi (Rxy)	0.10	0.16	0.08	0.47	0.54	0.36	0.19	0.23	0.41	0.51	0.39	0.15	0.14	0.08	0.16	0.39	0.13	0.09	0.20	0.29	0.10	0.35	0.34	0.34	
T hitung (95%, n=30)	0.53	0.86	0.43	2.79	3.38	2.07	1.03	1.24	2.41	3.10	2.23	0.82	0.73	0.45	0.85	2.23	0.70	0.48	1.09	1.60	0.53	1.99	1.92	1.92	
T tabel	0.36100																								
validitas	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	
valid	24																								
TV	0																								

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

REKAPITULASI HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN																									
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS NGEMLAK 1																									
No Responden	Nilai Butir																								24 Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		
R.001	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	18
R.002	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	19
R.003	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	21
R.004	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	14
R.005	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	17
R.006	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	17
R.007	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	19
R.008	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	14
R.009	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	12
R.010	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	15
R.011	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	13
R.012	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	18
R.013	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	15
R.014	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	18
R.015	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	17

R.016	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	16	
R.017	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	20	
R.018	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	10	
R.019	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	16	
R.020	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	11	
R.021	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	17	
R.022	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	17	
R.023	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	19	
R.024	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	19	
R.025	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	17	
R.026	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	16	
R.027	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	9	
R.028	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	16	
R.029	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	16	
R.030	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	15	
Varian Item	0.143678																									0.248276 0.217241 0.143678 0.143678 0.258621 0.217241
		0.093103	0.248276	0.248276	0.248276	0.257471	0.064368	0.185057	0.254023	0.257471	0.257471	0.257471	0.217241	0.217241	0.248276	0.165517	0.24023	0.185057								
Jumlah butir angket	24																									
Jumlah Var Item	5.017241																									
Jumlah Var total	28.34																									
Reliabilitas	0.8587																									

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian



FARULTAS MATEMATIKA & ILMU PENGETAHUAN ALAM

Gedung Prof. Dr. H. Fatawa Supardi, M. Sc.
Kampus Bopelo Universitas Islam Indonesia
J. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55184
T : (0271) 85644 ext. 3040, 3041
F : (0271) 806419
E : depan@uii.ac.id
W : uii.ac.id

Nomor : 240/Dek/70-TA/Bag.TA/6/2022
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
DINAS KESEHATAN KABUPATEN SLEMAN
JL. RORO JONGGRANG NO. 6, BERAN, TRIDADI, JL. RORO JONGGRANG NO.6, BERAN KIDUL,
TRIDADI, KEC. SLEMAN, KABUPATEN SLEMAN, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami Pimpinan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta bermaksud menyampaikan permohonan izin bagi mahasiswa kami di bawah ini :

Nama Mahasiswa : FAHMI GUNAWAN IRWANDI
No. Mhs : 18613076
Program Studi : FARMASI
Maksud/Keperluan : permohonan perizinan penelitian
Tempat Penelitian : PUSKESMAS NGEPLAK 1
Judul Penelitian : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN OLEH APOTEKER
DI PUSKESMAS NGEPLAK 1
Pembimbing 1 : NOVI DWI RUGIARTI, S.SI., APT., M.SC.
Pembimbing 2 : MUTIARA HERAWATI, S.FARM., M.SC., APT.

Selanjutnya mengenai pelaksanaan penelitian dan segala konsekuensi yang dipersyaratkan kami serahkan pada kebijaksanaan Bapak/Ibu Pimpinan.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cek Validitas Surat (Scan)



Yogyakarta, 27/6/2022

Dekan,

Prof. Riyanto, S.Pd., M.Si., Ph.D.

Lampiran 8. Ethical Approval



**RS PKU MUHAMMADIYAH
GAMPING**
S I G A P (Smart, Islami, Gembira, Antusias, Profesional)

KOMISI ETIK PENELITIAN

Sekretariat : Diklat RS PKU Muhammadiyah Gamping

Email : diklitbangpku.gamping@gmail.com

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
**PEMBEBASAN ETIK
ETHICAL EXEMPTION**

No. 095/KEP-PKU/III/2022

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti Utama
The research protocol proposed by : Fahmi Gunawan Irwandi

Nama Institusi
Name of the Institution : Universitas Islam Indonesia

Dengan Judul
Title

**"TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEER DI
PUSKESMAS NGEEMPLAK 1"**

**" LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES BY APOTEERS AT
PUSKESMAS NGEEMPLAK 1"**

Dinyatakan dikecualikan dari 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 exempted 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 05 November 2022 sampai dengan tanggal 01 November 2023

This declaration of ethics applies during the period 05 November 2022 sampai dengan tanggal 01 November 2023

*Professor and Chairperson
Yogyakarta, 05 November 2022*



www.pkugamping.com
Email: pku.gamping@gmail.com
Call Center: (0274) 6499704 - 6499706



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
DINAS KESEHATAN

Jl. Rorojonggrang No. 8 Beran Tridadi Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 888409, Faksimile (0274) 888409
Website : www.slemankab.go.id, E-mail : dinkes@slemankab.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0701549

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 32 Tahun 2017 Tentang Izin Penelitian, Izin Praktik Kerja Lapangan, dan Izin Kuliah Kerja Nyata.

Menunjuk :

MENERANGKAN :

Bahwa :
Nama : Fahmi Gunawan Inwendi
No. Mhs/NIM/NIP/NIK : 18018076
Program/Tingkat : Farmasi
Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia
Alamat Instansi/Perguruan Tinggi : Jl. Kaliurang KM 14,5
Alamat Rumah : Jl. Kaliurang KM 13,5
No. Telp / HP : 0821 5045 6925

Untuk : Melakukan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul Tingkat Kepuasan pasien terhadap Pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngemplak 1

Lokasi : Koroulon Kidul, Bimomartani, Kec Ngemplak

Waktu : Juli 2022



Lampiran 10. Foto-Foto Penelitian

