KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMALINGKAR KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN

CALVIN GILBERT SIHOMBING
NIM : P07539021006

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
2024

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMALINGKAR KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi

Diploma III Farmasi

CALVIN GILBERT SIHOMBING
NIM : P07539021006

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
2024

LEMBAR PESETUJUAN

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMALINGKAR KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN

NAMA : CALVIN GILBERT SIHOMBING

NIM : P07539021006

Telah diterima dan diseminarkan dihadapan penguji
Medan, Maret 2024

Menyetujui
Pembimbing,

Dra. Masniah, Apt, M.Kes
NIP 196204281995032001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Nadroh Br Sitepu,M.Si
NIP 198007112015032002

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMALINGKAR KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN**

NAMA : **CALVIN GILBERT SIHOMBING**

NIM : **P07539021006**

Karya Tulis Ilimah ini telah Diuji pada Sidang Uji Karya Tulis Ilmiah Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan 2024

Penguji I

Ahmad Purnawarman Faisal,M. Farm, Apt
NIP 199005282019021001

Penguji II

Rini Andarwati, SKM, M.Kes
NIP 197012131997032001

Ketua Penguji

Dra. Masniah, Apt, M.Kes
NIP 196204281995032001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Nadroh Br. Sitepu, M.Si
NIP 198007112015032002

SURAT PERNYATAAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMALINGKAR KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini belum pernah diajukan pada Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini.

Medan, Mei 2024
Penulis

Calvin Gilbert Sihombing
P07539021006

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

JURUSAN FARMASI

KTI, JUNI 2024

CALVIN GILBERT SIHOMBING

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMALINGKAR KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN

Xiii + 45 halaman, 12 tabel, 1 gambar, 9 lampiran.

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkan yang dirasakannya. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simalingkar Kecamatan Medan Tuntungan.

Metode penelitian ini adalah survei deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat jalan di Puskesmas Simalingkar dengan besar sampel 86 orang yang di ambil menggunakan metode *Purposive Sampling.* Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai instrumen pengambilan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan dalam kategori puas (79,35%), ketanggapan puas (79,81%), jaminan puas (81,53%), empati puas (80,05%), dan bukti fisik cukup puas (75,40%).

Kesimpulan dari Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Simalingkar pada lima dimensi secara keseluruhan dengan kategori puas sebesar 79,22%.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas
Daftar bacaan : 22 (2014-2022)

MEDAN HEALTH POLYTECHNIC OF THE MINISTRY OF HEALTH

DEPARTMENT OF PHARMACY

RESEARCH PAPER, JUNE 2024

CALVIN GILBERT SIHOMBING

SATISFACTION LEVEL OF PATIENTS TOWARD THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT SIMALINGKAR COMMUNITY HEALTH CENTER, MEDAN TUNTUNGAN SUB-DISTRICT

xiii + 45 pages, 12 tables, 1 figure, 9 appendices

ABSTRACK

Patient satisfaction is the feeling that arises as a result of the performance of health services that were obtained after a patient compares what was perceived. Pharmaceutical services are direct and responsible services to patients in relation to pharmaceutical preparations with the intent of achieving certain results to improve the quality of life of patients. The objective of this study is to find out the level of patient satisfaction toward pharmaceutical services at the Simalingkar Community Health Center (*Puskesmas*), Medan Tuntungan Sub-District.

The method for this research was a descriptive survey. The population in this research was all outpatients at the Simalingkar Community Health Center with a sample size of 86 people that were taken using the purposive sampling method. This research used a questionnaire as the data collection instrument.

Research results indicated that the level of patient satisfaction based on the dimension of reliability was in the satisfied category (79.35%), responsiveness was in the satisfied category (79.81%), guarantee was in the satisfied category (81.53%), empathy was in the satisfied category (80.05%), and physical evidence was in the fairly satisfied category (75.40%).

The conclusion is that the level of patient satisfaction toward the quality of pharmaceutical services at the Simalingkar Community Health Center for the five dimensions overall is in the satisfied category with 79.22%.

Keywords : Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Community Health Center

References : 22 (2014-2022)

Malang, 30 July 2024
This translation is validated by
Manager of Test, Course, Certification and Service
Brawijaya Language Center

Ririn P.A.N. Suwarso, S.S.
NIK. 19840511201920008

BRAWIJAYA MULTI USAHA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan berkat-Nya penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tepat pada waktunya. Karya Tulis Ilmiah ini berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Simalingkar Kecamatan Medan Tuntungan" yang merupakan salah satu syarat untuk meyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.

Dalam penyelesaian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis mendapat banyak bimbingan, saran, dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

a. Ibu R.R. Sri Arini Winarti Rinawati, SKM., M.Kep, selaku Direktur Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Politeknik Kesehatan Medan.

b. Ibu Nadroh Br Sitepu, M.Si, selaku Ketua Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Politeknik Kesehatan Medan Jurusan Farmasi.

c. Ibu Dra. Masniah, Apt, M.Kes, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Karya Tulis Ilmiah sekaligus Ketua Penguji Karya Tulis Ilmiah yang selalu meluangkan waktu dengan penuh kesabaran untuk membantu, membimbing, memberi saran dan arahan serta memberi motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

d. Bapak Ahmad Purnawarman Faisal,M. Farm, Apt, selaku Dosen Penguji I dan Ibu Rini Andarwati, SKM, M.Kes, selaku Dosen Penguji II Karya Tulis Ilmiah yang telah memberi masukan ataupun saran kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini bisa menjadi lebih baik.

e. Seluruh Dosen dan Pegawai Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Politeknik Kesehatan Medan Jurusan Farmasi.

f. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, Bapak Alm Ganda Sihombing dan Ibu Udurlina Silaen beserta kepada kedua saudara penulis, Kakak Yolamita Sihombing dan Abang Dicky Arnold Sihombing yang selalu

memberi dukungan baik secara material, doa, motivasi, dan bantuan serta semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

g. Kepada seluruh responden dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah ikut berpartisipasi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis meyadari usulan penelitian Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, utnuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan dan penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak dan kiranya agar Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberi manfaat kepada para pembaca.

Medan, Mei 2024
Penulis

Calvin Gilbert Sihombing
P07539021006

DAFTAR ISI

COVER ..... **i**

LEMBAR PESETUJUAN ..... **ii**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**

SURAT PERNYATAAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACK ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah 2

1.3 Tujuan Penelitian 2

1.3.1 Tujuan Umum 2

1.3.2 Tujuan Khusus 2

1.4 Manfaat Penelitian 3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **4**

2.1 Kajian Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan 4

2.1.1 Defenisi Kepuasan 4

2.1.2 Defenisi Kepuasan Layanan Kesehatan 4

2.1.3 Metode Kepuasan Pelanggan 4

2.1.4 Konsep Kepuasan Pasien 5

2.1.5 Dimensi Kepuasan Layanan Kesehatan 6
2.2 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 6
2.2.1 Pengertian Pelayanan Kefarmasian 6
2.2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian 7
2.3 Puskesmas 8
2.3.1 Pengertian Puskesmas 8
2.3.2 Tujuan Puskesmas 8
2.3.3 Fungsi Puskesmas 9
2.3.4 Jenis Pelayanan pada Puskesmas 9
2.4 Puskesmas Simalingkar 10
2.4.1 Sejarah Puskesmas Simalingkar 10
2.4.2 Lokasi Kerja Puskesmas Simalingkar 10
2.4.3 Visi dan Misi Puskesmas Simalingkar 10
2.5 Kerangka Pikir 11
2.6 Definisi Operasional 11
BAB III METODE PENELITIAN 13
3.1 Jenis dan Desain Penelitian 13
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 13
3.2.1 Lokasi Penelitian 13
3.2.2 Waktu Penelitian 13
3.3 Populasi dan Sampel 13
3.3.1 Populasi Penelitian 13
3.3.2 Sampel Penelitian 13
3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data 14
3.4.1 Jenis Data 14

3.4.2 Cara Pengumpulan Data 14
3.5 Pengolahan dan Analisis Data 15
3.5.1 Pengolahan Data 15
3.5.2 Analisis Data 15
3.6 Cara Pengukuran Variabel 15
BAB IV 17
4.1 Hasil Penelitian 17
4.1.1 Karakteristik Responden 17
4.1.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien 18
4.2 Pembahasan 28
BAB V 31
5.1 Kesimpulan 31
5.2 Saran 31
DAFTAR PUSTAKA 32
DAFTAR LAMPIRAN 34

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.1 Karakteristik Responden 17

Tabel 4.1.2 Berdasarkan Dimensi Kehandalan..... 18

Tabel 4.1.3 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan 19

Tabel 4.1.4 Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap 20

Tabel 4.1.5 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap..... 21

Tabel 4.1.6 Berdasarkan Dimensi Jaminan 22

Tabel 4.1.7 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan..... 23

Tabel 4.1.8 Berdasarkan Dimensi Empati..... 24

Tabel 4.1.9 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati 24

Tabel 4.1.10 Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik..... 26

Tabel 4.1.11 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik 27

Tabel 4.1.12 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian..... 28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Pikir..... 11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pernyataan Responden 34

Lampiran 2 Kuisioner 35

Lampiran 3 Master Tabel 39

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian 40

Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian 41

Lampiran 6 Foto Pengisian Kuisioner 42

Lampiran 7 Foto Puskesmas ..... .43

Lampiran 8 Surat Ethical Clearence ..... .44

Lampiran 9 Kartu Bimbingan KTI ..... .45

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian ialah suatu pelayanan langsung dan berkewajiban terhadap orang sakit yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud menggapai sesuatu yang jelas untuk menaikkan mutu kehidupan (Umar & Jklr, 2020). Pengembangan mutu pelayanan kefarmasian adalah tuntutan personel farmasi yang memerlukan pengembangan dari sasaran produk ke sasaran pasien yang disebut pengetahuan jasa kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) (Tahir & Asis, 2022).

Pelayanan kefarmasian merangkum sumber daya manusia, fasilitas infrastruktur, sediaan farmasi dan perlengkapan kesehatan juga administrasi, dan jasa farmasi klinik (penerimaan resep, pembuatan obat, pemberian obat, penyampaian tentang obat) dan pendataan atau pengumpulan resep (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017).

Kepuasan berdasarkan Kotler ialah tingkat perasaan dimana seorang memberitahukan perbedaan antara kualitas produk yang didapat dan yang diinginkan. Kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian mampu disimpulkan oleh lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bukti fisik). Bagian penting dari penilaian kualitas di Puskesmas ialah penilaian pelayanan seperti tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan Kuncahyo diambil (Juwita, 2019) mutu pelayanan yang sampaikan personel kesehatan berdampak bagi kepuasan pasien.

Menurut riset terdahulu yang dilaksanakan Bupu (2018) terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oepoi, disimpulkan penilain tingkat kepuasan tertinggi diperoleh dimensi jaminan (79,90), dimensi empati (72,6), dimensi tanggapan (71,35), selanjutnya dimensi kehandalan (71), serta dimensi bukti nyata (69,92). Yang menghasilkan rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oepoi bernilai (72,93) dengan pengategorian puas.

Berdasarkan pengamatan awal Puskesmas Simalingkar merupakan Puskesmas di kota Medan yang memberikan pelayanan berkisar 40-50 pasien yang menyebabkan pelayanan resep di ruang obat menjadi lebih ramai

dibandingkan ruangan lain di Puskesmas Simalingkar. Adapun hambatan yang di rasakan pasien saat menerima pelayanan farmasi di Puskesmas yakni minimnya prasarana di ruang tunggu menyebabkan banyak pasien yang tiadanya ruang duduk untuk menunggu, tiadanya pengeras suara yang menyebabkan pasien melewatkan panggilan dari petugas. Pada Puskesmas Simalingkar hingga saat ini tidak pernah di lakukan riset tentang kepuasaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Menurut kajian pada paragraf sebelumnya peneliti terdorong melaksakan riset tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simalingkar.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik di Puskesmas Simalingkar, Kecamatan Medan Tuntungan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Demi menentukan kualitas kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik di Puskesmas Simalingkar, Kecamatan Medan Tuntungan?

1.3.2 Tujuan Khusus

Menilai tingkat kepuasan pasien pada :

a. Kehandalan (*Reliability*), ialah kecakapan tenaga farmasi menyediakan pelayanan yang tepat terhadap pasien.
b. Daya Tangkap (*Responsiveness*), ialah kecakapan tenaga farmasi menyediakan pelayanan yang gesit terhadap pasien.
c. Jaminan (*Assurance*), ialah kecakapan tenaga farmasi menyediakan pelayanan yang terjamin terhadap pasien.
d. Empati (*Empathy*), ialah kecakapan tenaga farmasi membangun kepercayaan, memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan pasien.
e. Bukti Fisik (*Tangible*), ialah keberadaan infrastruktur serra perlengkapan yang boleh digunakan pasien (Nita Prihartini, dkk 2019).

1.4 Manfaat Penelitian

a. Untuk Peneliti

Mampu memperluas wawasan dan pandangan terkait kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas.

b. Untuk Puskesmas

Mampu dijadikan landasan evaluasi untuk upaya memajukan kualitas pelayanan kefarmasian yang dirasakan pasien.

c. Bagi Peneliti lain

Memungkinkan untuk dijadikan referensi bagi peneliti berikutnya.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

2.1.1 Defenisi Kepuasan

Satisfacio ialah nama latin dari kepuasan. "*Satis"* bermakna cukup baik dan layak. Sedangkan "*Facio*" bermakna melaksanakan. Kepuasan ialah suasana hati gembira atau murung seseorang yang hadir usai menilai perbedaan antara keinginan dan kenyataan yang dirasakan. (Antari, 2019)

2.1.2 Defenisi Kepuasan Layanan Kesehatan

Kepuasan pemakaian layanan kesehatan ialah persepsi terhadap kesesuaian tingkat keinginan pasien sebelum merasakan jasa pelayanan dibandingkan setelah merasakan pelayanan. Kepuasan pemakaian jasa pelayanan kesehatan diartikan seperti perbedaan kemampuan institusi pelayanan kesehatan terhadap ekspektasi pelanggan.(Rizqi, 2020)

2.1.3 Metode Kepuasan Pelanggan

Metode mengukur kepuasan pelanggan ialah upaya pasti yang dipakai untuk menghitung kepuasan yang diterima dari konsumen pada produk juga layanan yang digunakan. Menurut Tjiptono (2014:369) ada berbagai cara untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

a. Sistem keluhan dan saran

Industri yang berpusat pada konsumen memberikan konsumen kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan komplain pada industri. Setiap industri yang berpusat pada konsumen (customer oriented) harus menyediakan peluang kepada para konsumennya untuk menyuarakan komplain, pendapat, dan keluhan mereka.

b. Hantu pembelian atau misteri shoper

Satu dari beberapa metode yang digunakan mendeskripsikan tentang kepuasan konsumen ialah dengan cara merekrut sebagian orang untuk bertindak seperti konsumen utama produk industri dan kompetitor. Lalu mereka menyampaikan hasil-hasil mengenai kelebihan serta kekurang dari suatu produk

industri dan kompetitor berlandaskan pengetahuan mereka tentang penggunaan produk-produk industri.

c. Analisa konsumen yang hilang

Para pelaku Industri wajib mengontak para konsumen yang sudah tidak membeli barang industri maupun yang sudah beralih kepada industri saingan untuk mengetahui faktor penyebabnya.

d. Survey dari kepuasan konsumen

Industri wajib mengontak para konsmen yang sudah tidak membeli atau yang sudah berpindah pada industri kompetitor lain guna mengetahui faktor penyebab hal tersebut. Adapun beberapa hal yang harus dipantau yaitu, melaksanakan tanya jawab dengan konsume yang tidak lagi menggunakan barang industri tersebut, dan mengamati jumlah konsumen yang tidak membeli lagi.

Kepuasan pasien yang pasti terutama untuk menambah nilai pelayanan kesehatan. Penilaian pasien wajib dilaksanakan secara sistematis, teliti dan berkelanjutan. Adapun skala ketertarikan dapat ditaksir menggunakan skala Likert dengan nilai ketertarikan, misalnya: sangat puas, puas, sedikit puas, kurang puas, dan tidak puas. (Windiana, 2020)

2.1.4 Konsep Kepuasan Pasien

Memberikan pelayanan yang efektif pada konsumen ialah salah satu sikap kewajiban dari Puskesmas. Akan tetapi masih adanya Puskesmas yang tidak melaksanakan pelayanan yang efektif sehubungan dengan pasien. Faktor-faktor yang menimbulkan pelayanan yang kurang efektif ialah :

a. Tidak memahami ekspektasi yang diinginkan pasien
b. Minimnya masukan yang diutarakan oleh pasien
c. Minimnya kesadaran dalam membentuk hubungan dengan pasien
d. Minimnya kesadaran dalam pengaplikasian standar pelayanan
e. Minimnya penunjang infrakstruktur dan saran fisik mendukung.

Farktor-faktor diatas merupakan keadaan yang mengakibatkan Puskesmas melaksanakan pelayanan yang tidak efektif pada masyarakat. Sementara itu pada realitanya keadaan seperti itu mampu dicegah bila Puskesmas lebih memprioritaskan kepentingan pasien.

2.1.5 Dimensi Kepuasan Layanan Kesehatan

Kepuasan pelanggan dapat dikaji berdasarkan 5 aspek mutu pelayanan (Supranto,2016 dalam Yuniar), yaitu :

1. Kehandalan merujuk pada kecakapan petugas farmasi dalam melaksanakan pelayanan resep yang sejalan dengan keinginan pasien. Yang menjadi tolak ukur penelitian ini ialah kemudahan pengurusan bagi pasien BPJS saat pengambilan obat.
2. Ketanggapan merujuk pada aspek mutu pelayanan , yakni kesigapan petugas farmasi dalam melaksanakan pelayanan resep. Yang menjadi tolak ukur pada penelitian ini ialah kesigapan petugas menangani pasien dan kesigapan pembuatan obat.
3. Jaminan merujuk pada aspek yang berkaitan dengan kemampuan petugas farmasi dalam membangun keyakinan dengan pasien. Yang menjadi tolak ukur pada penelitian ini ialah kepiawaian dan kecakapan petugas farmasi dalam meyampaikan informasi terkait obat dengan istilah yang sederhana.
4. Empati merujuk pada aspek kepekaan perasaan petugas farmasi dalam memenuhi kepuasan pasien rawat jalan pada layanan farmasi. Tolak ukur pada penelitian ini ialah keakraban serta ketulusan petugas farmasi dalam memberi layanan pada pasien tanpa memperdulikan latar belakang sosial.
5. Bukti fisik merujuk pada aspek infrastruktur serta sarana fisik yang boleh di amati serta digunakan pasien berhubungan dengan layanan yang diterima berbanding dengan keinginan pasien. Yang menjadi tolak ukur pada penelitian ini ialah kepraktisan saat mengakses area apotek, ketersediaan area menunggu di area apotek, kebersihan dan ketenangan area apotek, juga ketersedian obat yang diterima pasien. (Nita Prihartini, dkk 2019)

2.2 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

2.2.1 Pengertian Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian ialah bentuk layanan yang diberikan secara langsung serta berkewajiban pada pasien terkait dengan persediaan obat yang bertujuan untuk mendapatkan mencapai efek yang nyata guna memperbaiki nilai kehidupan pasien (Kemenkes,2016b). Standar kualitas layanan farmasi ialah acuan yang digunakan dalam kegiatan pelayanan oleh petugas farmasi saat melaksakan layanan kefarmasian.

2.2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian pada Puskesmas berperan untuk mengoptimalkan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat dengan niat agar mengatasi dan menuntaskan permasalahan obat juga berkaitan dengan kesehatan. Pengoptimalan kualitas layanan farmasi menuntut perubahan dari pandangan terdahulu dengan orientasi pada produk (*drug oriented*) berganti kearah pandangan baru dengan orientasi pada pasien (*patitent oriented*) menggunakan filosofi layanan farmasi (*pharmaceutical care*) (Kemenkes, 2016b).

Standar layanan farmasi pada Puskesmas mencakup standar pengelolaan Sediaan Farmasi BMHP, dan pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan BMHP sebagaimana dimaksud pada (Permenkes No 26 Tahun 2020)

Berdasarkan Permenkes No 26 Tahun 2020 terkait standar pelayanan kefarmasian dinyatakan yakni :

1. Pelaksanaan layanan kefarmasian pada Puskesmas diselenggarakan pada unit pelayanan berupa area farmasi.
2. Area farmasi sesuai dengan pernyataan pada ayat 1 diketuai seorang Apoteker sebagai penanggung jawab.
3. Dalam pelaksanaan layanan farmasi di Puskesmas, apoteker sesuai dengan pernyataan pada ayat 2 boleh ditolong oleh petugas teknis kefarmasian juga petugas kesehatan lainnya menurut kebutuhan maupun ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Jika Puskesmas tidak mempunyai Apoteker selaku penanggung jawab, pelaksanaan layanan kefarmasian dilaksanakan oleh tenaga teknis kefarmasian di bawah naungan serta pemantauan apoteker yang dipilih oleh kepala dinas kesehatan kabupaten/kota.
5. Yang dimaksud dari pelayanan kefarmasian dalam batasan tertentu yaitu tertulis di ayat (4) yakni :
   - pengelolaan sediaan farmasi dan BMHP, dan
   - evaluasi juga pelayanan resep serta, PIO, dan pengawasan tentang efek samping Obat.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Farmasi

Kualitas pelayanan farmasi ialah nilai umum berdasarkan perbandingan dari keinginan maupun pandangan berdasarkan sikap pasien. Beberapa hambatan lain yang berkaitan dengan konsep kualitas pelayanan farmasi dijelaskan yakni :

a. Mutu ialah level tertinggi pada layanan farmasi.
b. Mutu ialah ciri tertentu yang wajib dipunyai Puskesmas.
c. Mutu ialah kelompok corak atau ciri tertentu pada Puskesmas (Siburian RT, 2018).

2.3 Puskesmas

2.3.1 Pengertian Puskesmas

Berlandaskan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019, seputar pusat kesehatan masyarakat alias Puskesmas yaitu sarana layanan kesehatan yakni suatu lokasi yang dipakai melaksanakan kegiatan layanan kesehatan, pengenalan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan diselenggarakan melalui pemerintah maupun setempat atau masyarakat. Puskesmas memiliki peran melakukan kebijakan kesehatan agar meraih tujuan pengembangan kesehatan di lokasi setempat.

Puskesmas ialah Upaya Kesehatan Masyarakat peringkat pertama. UKM berdasarkan Permenkes 43 tahun 2019 terkait Puskesmas dideskripsikan sebagai UKM ialah semua aktivitas agar menjaga juga memperbaiki kesehatan serta mencegah munculnya hambatan dalam kesehatan yang berfokus pada keluarga, kelompok, juga masyarakat. Namun UKP ialah sebuah langkah atau beberapa langkah layanan kesehatan yang diperuntukkan demi memperbaiki, menghindari, memulihkan penyakit, meminimalisir rasa sakit daripada penyakit juga menyembuhkan kesehatan seseorang.

2.3.2 Tujuan Puskesmas

Tujuan peningkatan kesehatan yang dilakukan melalui Puskesmas yang terdapat di Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 Pasal 2, yang berfokus merealisasikan penduduk yang mempunyai sikap sehat seperti pemahaman, kepedulian juga pengetahuan hidup sehat agar terealisasikan penduduk yang dapat menggapai layanan kesehatan berkualitas udemi terwujudnya penduduk yang tinggal dalam lingkungan sehat, untuk

merealisasikan penduduk yang mempunyai level kesehatan yang baik, secara perseorangan, keluarga, organisasi maupun masyarakat (Kemenkes, 2014).

2.3.3 Fungsi Puskesmas

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 terkait Puskesmas, Puskesmas mempunyai peran sebagai pelaksana Upaya Kesehatan Perorangan level pertama di area tugasnya juga UKM level pertama di area tugasnya, yakni :

1. Melakukan perancangan merujuk pada analisa hambatan kesehatan penduduk juga kajian keperluan layanan yang dibutuhkan.
2. Melakukan promosi serta pengenalan tentang peraturan kesehatan.
3. Melakukan interaksi, penjelasan, serta pemberdayaan masyarakat terkait sektor kesehatan.
4. Mendorong masyarakat agar mampu mengenali serta mengatasi hambatan dalam kesehatan di semua level pertumbuhan masyarakat yang bersinergi dengan bagian lain.
5. Melakukan bimbingan teknis pada jaringan layanan serta usaha kesehatan yang mengacu pada masyarakat.
6. Melakukan pengembangan keterampilan SDA pada Puskesmas.
7. Mengawasi penerapan pengembangan demi berilmu kesehatan.
8. Melakukan pendataan, dokumentasi serta pengkajian pada ketersediaan, kualitas, serta jangkauan layanan kesehatan.
9. menyampaikan usulan tentang hambatan kesehatan masyarakat, juga dorongan pada kesadaran dini juga respon pencegahan penyakit.

2.3.4 Jenis Pelayanan pada Puskesmas

Terdapat dua layanan pada Puskesmas yaitu rawat jalan serta rawat inap

a. Layanan Rawat Jalan Puskesmas

Layanan rawat jalan Puskesmas ialah divisi atau bagian dari Puskesmas yang memberi layanan berobat yang memiliki jangka waktu kurang dari 24 jam, hal ini sudah mencakup prosedur diagnosa dan terapi.

b. Layanan Rawat Inap Puskesmas

Layanan rawat inap Puskesmas ialah layanan Puskesmas yang menyediakan fasilitas berupa ruangan demi menolong pasien gawat darurat, contohnya seperti upaya operasi ataupun layanan keperawatan dengan fasilitas kurang lebih 10 tempat tidur (Depkes R1, 2016).

2.4 Puskesmas Simalingkar

2.4.1 Sejarah Puskesmas Simalingkar

Puskesmas Simalingkar berdiri pada tahun 1991 serta diresmikan oleh Kepala Dinas Kesehatan Medan

2.4.2 Lokasi Kerja Puskesmas Simalingkar

Puskesmas Simalingkar beralamat di jalan bawang raya no 37. Kecamatan Medan Tuntungan. Serta Puskesmas Simalingkar memiliki luas wilayah kerja sebesar 1.241 Ha, terdiri 3 kelurahan, 46 lingkungan yang berjumlah 56.399 Jiwa.

2.4.3 Visi dan Misi Puskesmas Simalingkar

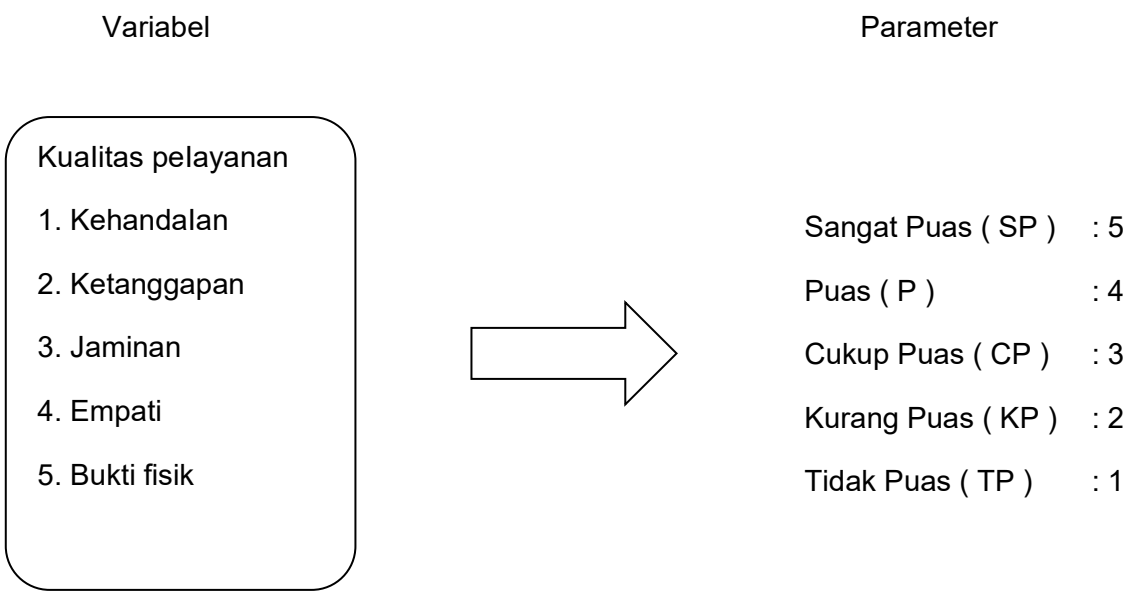
2.4.3.1 Visi Puskesmas

Merealisasikan masyarakat sehat di area kerja Puskesmas Simalingkar.

2.4.3.2 Misi Puskesmas

1. Mengoptimalkan kualitas layanan kesehatan perorangan maupun komunitas.
2. Mengembangkan kemampuan layanan yang cepat serta tepat.
3. Memberikan layanan kesehatan yang berorientasi kepada kebutuhan dan, kepuasan masyarakat.
4. Mengembangkan kerjasama lintas program dan lintas sektoral.

2.5 Kerangka Pikir



Gambar 2.4 kerangka pikir

2.6 Definisi Operasional

a. Kehandalan ialah tingkat kecakapan yang dirasakan pasien saat petugas kefarmasian memberikan pelayanan yang tepat. Dihitung melalui kuesioner dengan acuan skala likert sebagai indikator sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas.

b. Daya Tangkap ialah tingkat kecepatan dan ketanggapan yang dirasakan pasien saat petugas memberikan layanan kefarmasian, Dihitung melalui kuesioner dengan acuan skala likert sebagai indikator sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas.

c. Jaminan ialah tingkat kecakapan yang dirasakan pasien saat tenaga kefarmasian menyampaikan keterangan terkait cara mengkonsumsi obat agar tidak terjadi medication error, Dihitung melalui kuesioner dengan acuan skala likert sebagai indikator sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas.

d. Empati ialah tingkat kesadaran petugas yang di rasakan pasien saat petugas mendengarkan dan memperhatikan permasalahan, kepentingan, juga harapan pasien pada layanan farmasi, Dihitung melalui kuesioner dengan acuan skala likert sebagai indikator sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas.

e. Bukti fisik ialah tingkat kenyamanan yang dirasakan pasien dari sarana dan fasilitas yang disediakan oleh Puskesmas, serta dihitung melalui kuesioner dengan acuan skala likert sebagai indikator sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas.

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan ialah survey deskriptif . Pada penelitian ini menerapkan teknik deskriptif sebagai tujuan agar mampu mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simalingkar.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Riset dalam penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Simalingkar, Kecamatan Medan Tuntungan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dipakai bermula pada bulan Maret - Juni tahun 2024.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Yang menjadi popuasi di penelitian ini ialah seluruh masyarakat yang berobat jalan pada unit Puskesmas Simalingkar, Kecamatan Medan Tuntungan.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini ialah jumlah dari masyarakat yang memanfaatkan layanan kesehatan pada Puskesmas Simalingkar menurut teknik *purposive sampling.* Mengacu pada Sugiyono *purposive sampling* ialah cara pengumpulan sampel berdasarkan sumber data melalui pertimbangan tertentu.

Penentuan jumlah sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin :

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

Ket :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = tingkat kepercayaan (0,1)

Jumlah populasi pelayanan farmasi pada Puskesmas Simalingkar selama sebulan terakhir ialah 600, jadi jumlah sampel yang diambil ialah :

$$n = \frac{600}{1+600(0,1^2)}$$

$$n = \frac{600}{1+6}$$

$$n = 85,71$$

Berlandaskan rumus di atas diperoleh nilai 85,71. Maka jumlah sampel pada penelitian ini ialah 86 responden. Menggunakan kriteria inklusi dengan ciri khusus :

1. Pasien mau bersedia jadi responden
2. Bisa berkomunikasi dengan lancar
3. Pasien berumur >18 tahun

3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

1. Data primer, ialah informasi langsung yang diperoleh oleh peneliti. Informasi diambil melalui lembaran kuesioner yang dibagikan untuk responden yang terdapat pertanyaan serta pilihan jawaban yang telah tersedia.
2. Data sekunder, ialah informasi yang bersumber dari Puskesmas Simalingkar.

3.4.2 Cara Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui pendistribusian kuesioner dalam bentuk skala likert. Kuesioner mengandung sejumlah pernyataan dalam lima kategori jawaban yaitu, sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, serta tidak puas. Nilai untuk pilihan jawaban sangat puas ialah 5, puas ialah 4, cukup puas ialah 3, kurang puas ialah 2, tidak puas ialah 1.

3.5 Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Pengolahan Data

Pengolahan data dilaksanakan menggunakan tahapan sebagai berikut:

a. *Editing* (penyuntingan data)

Tahapan ini bermaksud agar mendapatkan informasi yang jelas supaya menghasilkan informasi yang kongkrit. Adapun tindakan yang dilaksanakan yaitu mengamati lalu mengecek apakah jawaban sudah lengkap seluruhnya.

b. *Coding* (pemberian kode)

Pemberian kode bermaksud supaya penataan informasi lebih sederhana, pemberian kode berlandaskan dari hasil jawaban telah mendapatkan nilai tertentu.

c. *Data entry* (memasukan data)

Yaitu melengkapi kotak-kotak lembar kode menurut jawaban yang diperoleh.

d. *Clearning* (pengecekan data)

Ialah langkah dalam pemeriksaan ulang informasi yang telah di input serta melaksanakan pengecekan kemungkinan terjadinya kesalahan.

e. *Tabulating* (tabulasi)

Untuk mengamati nilai yang tertera pada masing-masing tabel.

3.5.2 Analisis Data

Saat memeriksa informasi yang telah diperoleh melalui keusioner langsung bersumber dari responden, analisis data dilaksanakan menggunakan tabel distribusi frekuensi yang dipaparkan menurut hasil pernyataan.

3.6 Cara Pengukuran Variabel

Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian dihitung berlandaskan skala likert. Terdapat 25 pernyataan, setiap pernyataan 5 opsi jawaban yaitu :

a) Sangat Puas bernilai 5
b) Puas bernilai 4
c) Cukup Puas bernilai 3
d) Kurang Puas bernilai 2
e) Tidak Puas bernilai 1

Berdasarkan Arikunto (Aspuah, 2013) penilaian untuk pengambilan kesimpulan ditetapkan melalui perbandingan dengan skor maksimal.

$$\text{Skor} = \frac{\text{Skor yang dicapai}}{\text{Skor maksimal}} \text{ X } 100\%$$

Menurut Arikunto, data yang diperoleh menggunakan skala ordinal, melalui total nilai. Dengan ketentuan yakni :

a) Sangat puas, ketika seluruh nilai 86% -100%.
b) Puas, ketika seluruh nilai 77% - 85%.
c) Cukup puas, ketika seluruh nilai 56% - 76%.
d) Kurang puas, ketika seluruh nilai 40% - 55%.
e) Tidak puas, ketika seluruh nilai <40%.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Karakteristik Responden

Tabel 4.1.1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Umur		
	17 - 25	19	22,10%
	26 - 45	30	34,88%
	46 - 55	13	15,12%
	>55	24	27,90%
2	Jenis kelamin		
	Laki-laki	45	52,32%
	Perempuan	41	47,68%
3	Pendidikan		
	Tidak tamat SD	0	0%
	SD dan SMP	4	4,65%
	SMA	45	52,32%
	Perguruan Tinggi / Diploma	37	43,03%
4	Pekerjaan		
	Mahasiswa/i	7	8,14%
	Ibu Rumah Tangga	20	23,36%
	Pegawai Negeri Sipil	16	18,60%
	Pegawai Swasta	36	41,86%
	Tidak Bekerja	7	8,14%

Berdasarkan tabel 4.1.1 diperoleh responden pada kategori umur 26-45 tahun dengan jumlah 30 orang (34,88%), jenis kelamin laki-laki 45 orang (52,32%), pendidikan SMA 45 orang (52,32%), dan untuk responden kategori pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 36 orang (41,86%).

4.1.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

a. Kehandalan

Kehandalan ialah kecakapan tenaga farmasi dalam memberikan layanan pada pasien dengan jelas sesuai dengan penjelasan obat dalam melakukan pelayanan kefarmasian pada pasien saat berobat di Puskesmas Simalingkar. Variabel ini ialah salah satu unsur dalam memutuskan besarnya kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Puskesmas Simalingkar.

Tabel 4.1.2 Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	13	15,11
Puas	48	55,81
Cukup Puas	24	27,91
Kurang Puas	1	1,17
Tidak Puas	0	0
Total	86	100

Berlandaskan tabel 4.1.2 memperlihatkan jumlah responden memilih kategori sangat puas pada dimensi kehandalan ialah 13 orang atau dalam persentase 15,11%. Pada kategori puas 48 orang atau dalam persentase 55,81%. Pada kategori cukup puas 24 orang atau dalam persentase 27,91%. Pada kategori kurang puas 1 orang atau dalam persentase 1,17% dan tidak ada nilai pada kategori tidak puas.

Tabel 4.1.3 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No	Kuesioner	Skor Perolehan	Skor Maksimum	Persentase (%)	Kategori
1	Tenaga farmasi dapat merespon tanya jawab pada pasien dengan jelas	344	430	80	P
2	Tenaga farmasi mampu membagikan uraian tentang langkah pengaplikasian obat.	345	430	80,23	P
3	Tenaga farmasi membagikan uraian tentang reaksi negatif obat	326	430	75,81	CP
4	Tenaga farmasi menyuguhkan layanan yang mudah dimengerti	352	430	81,86	P
5	Proses layanan farmasi tak berbelit-belit	339	430	78,83	P
	Jumlah	1706	2150	79,35	P

Tabel di atas memperlihatkan persentase paling banyak ialah 81,86% atau dalam kategori puas lalu persentase paling sedikit ialah 75,81% atau dalam kategori cukup puas.

.

b. Daya Tanggap

Daya tanggap ialah kecakapan tenaga farmasi saat menangani masalah serta kemampuan penjabaran informasi dengan rinci terhadap pasien dalam hal obat yang di resepkannya.

Tabel 4.1.4 Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	16	18,60
Puas	49	56,98
Cukup Puas	20	23,25
Kurang Puas	1	1,17
Tidak Puas	0	0
Total	86	100

Berlandaskan tabel 4.1.4 memperlihatkan jumlah responden memilih kategori sangat puas pada dimensi daya tanggap ialah 16 orang atau dalam persentase 18,60%. Pada kategori puas 49 orang atau dalam persentase 56,98%. Pada kategori cukup puas 20 orang dalam persentase 23,25%. Kategori kurang puas 1 orang atau dalam persentase 1,17% dan tidak ada nilai untuk kategori tidak puas.

Tabel 4.1.5 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

No	Kuesioner	Skor Perolehan	Skor Maksimum	Persentase (%)	Kategori
1	Tenaga farmasi sigap ketika resep datang	353	430	82,09	P
2	Tenaga farmasi dapat melakukan layanan dengan segera	342	430	79,53	P
3	Tenaga farmasi responsif saat memberikan layanan	341	430	79,30	P
4	Tenaga farmasi menyimak aduan pasien dengan teliti	347	430	80,69	P
5	Tenaga farmasi memberikan pelayanan kurang dari 15 menit	333	430	79,81	P
	Jumlah	1716	2150	79,81	P

Tabel di atas memperlihatkan persentase terbanyak ialah 82,09% atau dalam kategori puas lalu persentase paling sedikit ialah 79,30% atau dalam kategori puas.

c. Jaminan

Jaminan ialah kecakapan tenaga farmasi saat menumbuhkan rasa percaya pasien dengan etika, keramahan, juga kepedulian saat melayani di Puskesmas Simalingkar.

Tabel 4.1.6 Berdasarkan Dimensi Jaminan

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	21	24,41
Puas	46	53,49
Cukup Puas	19	22,10
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	86	100

Berlandaskan tabel 4.1.6 memperlihatkan jumlah responden memilih kategori sangat puas pada dimensi jaminan ialah 21 orang atau dalam persentase 24,41%. Pada kategori puas 46 orang atau dalam persentase 53,49%. Pada kategori cukup puas 19 orang atau dalam persentase 22,10% juga untuk kedua kategori kurang puas serta tidak puas tidak memiliki nilai.

Tabel 4.1.7 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan

No	Kuesioner	Skor Perolehan	Skor Maksimum	Persentase (%)	Kategori
1	Obat pada resep diterima dari Instalasi farmasi	343	430	79,76	P
2	Tenaga farmasi menyerahkan kumpulan obat seperti resep	350	430	81,39	P
3	Tenaga farmasi selalu hadir pada jam kerja	349	430	81,16	P
4	Tenaga farmasi mencatat penggunaan obat dengan jelas	358	430	83,25	P
5	Tenaga farmasi mampu membentuk rasa yakin pada pasien	353	430	82,09	P
	Jumlah	1753	2150	81,53	P

Tabel di atas memperlihatkan persentase paling banyak ialah 83,25% atau dalam kategori puas lalu persentase paling sedikit ialah 79,76% atau dalam kategori puas.

d. Empati

Empati ialah sikap tenaga farmasi dalam menyalurkan atensi untuk pasien. Termasuk atensi saat mendengar aduan pasien serta melayani pasien tanpa memperdulikan latar belakang sosial.

Tabel 4.1.8 Berdasarkan Dimensi Empati

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	16	18,61
Puas	45	52,33
Cukup Puas	25	29.06
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	86	100

Berlandaskan tabel 4.1.8 memperlihatkan jumlah responden saat memilih kategori sangat puas pada dimensi empati ialah 16 orang atau dalam persentase 18,61%. Pada kategori puas 45 orang atau dalam persentase 52,33%. Pada kategori cukup puas 25 orang atau dalam persentase 29,06% serta tidak ada nilai pada kategori kurang puas dan tidak puas.

Tabel 4.1.9 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati

No	Kuesioner	Skor Perolehan	Skor Maksimum	Persentase (%)	Kategori
1	Tenaga farmasi menyalurkan atensi pada pasien	347	430	80,69	P
2	Tenaga farmasi menyalurkan layanan tanpa memperdulikan latar belakang sosial	351	430	81,62	P
3	Tenaga farmasi menyampaikan deskripsi obat secara santun	346	430	80,46	P
4	Tenaga farmasi menyalurkan kepedulian pada pasien	338	430	78,60	P
5	Tenaga farmasi memyampaikan anjuran tentang kesehatan	339	430	78,83	P
	Jumlah	1721	2150	80,05	P

Tabel di atas memperlihatkan persentase paling banyak ialah 81,62% atau dalam kategori puas lalu persentase paling sedikit ialah 78,60% atau dalam kategori puas.

e. Bukti Fisik

Bukti fisik ialah kecakapan dari suatu lembaga dalam memperlihatkan status terhadap kelompok luar dari lembaga tersebut, atau pada kasus ini yaitu pasien. Melingkupi gambaran melingkupi fisik seperti kebersihan, kelengkapan, kelengkapan penjelasan obat serta presentasi tenaga farmasi terkait dengan kebersihan dan kerapian.

Tabel 4.1.10 Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	13	15,12
Puas	27	31,40
Cukup Puas	44	51,16
Kurang Puas	2	2,32
Tidak Puas	0	0
Total	86	100

Berlandaskan tabel 4.1.10 memperlihatkan jumlah responden saat memilih kategori sangat puas pada dimensi bukti fisik ialah 13 orang atau dalam persentase 15,12%. Pada kategori puas 27 orang atau dalam persentase 31,40%. Pada kategori cukup puas 44 orang atau dalam persentase 51,16%. Pada kategori kurang puas 2 orang atau dalam persentase 2,32% dan tidak ada nilai pada kategori tidak puas.

Tabel 4.1.11 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

No	Kuesioner	Skor Perolehan	Skor Maksimum	Persentase (%)	Kategori
1	Area instalasi farmasi tampak higienis serta teratur	338	430	78,60	P
2	Area layanan farmasi tampak nyaman	332	430	77,20	P
3	Kursi cukup diruang tunggu	311	430	72,32	CP
4	Terdapat sarana terkait jenis obat serta penggunaanya seperti brosur atau poster	312	430	72,55	CP
5	Tersedianya alat pendukung yaitu kartu antri, pengeras suara serta toilet	328	430	76,27	CP
	Jumlah	1621	2150	75,40	CP

Tabel di atas memperlihatkan persentase paling banyak ialah 78,60% atau dalam kategori puas lalu persentase paling sedikit ialah 72,32% atau dalam kategori cukup puas.

Tabel 4.1.12 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Dimensi	Skor yang diperoleh	Skor maksimal	Persentase	Kategori
Kehandalan	1706	2150	79,35	P
Daya tanggap	1716	2150	79,81	P
Jaminan	1753	2150	81,53	P
Empati	1721	2150	80,05	P
Bukti fisik	1621	2150	75,40	CP
Total	15413	19350	79,22	P

Berlandaskan tabel 4.1.12 memperlihatkan persentase tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta bukti fisik) ialah 79,22% atau dalam kategori puas.

4.2 Pembahasan

Evaluasi tingkat kepuasan pasien pada layanan farmasi di Puskesmas Simalingkar, Kecamatan Medan Tuntungan dengan cara deskriptif serta memakai kuisioner ialah :

Berlandaskan tabel 4.1.3 tingkat kepuasan dalam dimensi kehandalan diperoleh persentase tertinggi dengan 81,86 (puas) yang menyatakan tenaga farmasi menyuguhkan layanan yang mudah dimengerti. Serta diperoleh persentase terendah 75,81 (cukup puas) yang menyatakan tenaga farmasi membagikan uraian tentang reaksi negatif obat. Hasil rata-rata untuk dimensi kehandalan pada Puskesmas Simalingkar adalah 79,35%. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Kartika pada Apotek Puskesmas Tanjung Rejo yang memperoleh nilai rata-rata 77,79%. Dalam dimensi kehandalan diperlukan kecakapan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang baik dan konseling dalam bahasa yang mudah dimengerti seperti panduan pemakaian obat serta reaksi negatif obat agar pasien terhindar dari kekeliruan pemakaian obat agar mampu memperbaiki kualitas hidup pasien serta kepuasan pada layanan.

Berlandaskan tabel 4.1.5 tingkat kepuasan terkait dimensi daya tanggap mencapai persentase tertinggi dengan 82,09 (puas) yang menyatakan tenaga farmasi sigap ketika resep datang. Dan diperoleh persentase terendah 79,30 (puas) yang menyatakan petugas sigap dalam melayani pasien. Untuk hasil rata-rata yang diperoleh pada dimensi daya tanggap di Puskesmas Simalingkar adalah 79,81%. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Kartika di Apotek Puskesmas Tanjung Rejo yang memperoleh nilai rata-rata 81,39%. Dimensi daya tanggap merupakan kunci utama dalam menjalin hubungan dengan pasien, petugas farmasi diharapkan dapat tanggap dalam memahami masalah pasien dan cepat saat melaksanakan layanan ke pasien seperti memperoses resep diberikan oleh pasien dengan cepat agar pasien merasa puas dalam menerima pelayanan.

Berlandaskan tabel 4.1.7 tingkat kepuasan dalam dimensi jaminan diperoleh persentase tertinggi dengan 83,25 (puas) terkait petugas farmasi dalam menuliskan etiket obat dengan jelas. Dan diperoleh persentase terendah 79,76 (puas) dalam hal tersedianya obat di instalasi farmasi. Untuk dimensi jaminan diperoleh rata-rata persentase sebesar 81,53. Hal ini sejalan dengan penelitian Kartika pada Apotek Puskesmas Tanjung Rejo diperoleh nilai rata-rata 79,53%. Dimensi jaminan berdampak selaras dengan kepuasan pasien, semakin besar juga berkualitasnya layanan yang disuguhkan petugas farmasi contohnya dalam penulisan etiket yang jelas, pemberian obat sesuai resep dan kelengkapan obat-obatan di instalasi farmasi yang berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepuasan pasien.

Berlandaskan tabel 4.1.9 tingkat kepuasan dalam dimensi empati didapat persentase tertinggi dengan 81,62 (puas) dalam hal kecakapan tenaga farmasi menyalurkan layanan tanpa memperdulikan latar belakang sosial. Lalu diperoleh persentase terendah 78,60 (puas) terkait kecakapan tenaga farmasi menyuguhkan perhatian terkait kondisi pasien. Untuk hasil rata-rata yang diperoleh pada dimensi empati di Puskesmas Simalingkar adalah 80,05%. Hal ini sejalan dengan penelitian penelitian Parel di Apotek Puskesmas Aek Kota Batu yang memperoleh nilai rata-rata 85,04%. Dalam dimensi empati petugas yang berinteraksi langsung dengan pasien diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan tulus dan penuh perhatian tanpa membeda-bedakan pasien berdasarkan

status sosial dengan begitu pasien dapat merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

Berlandaskan tabel 4.1.11 tingkat kepuasan dalam dimensi bukti fisik didapat persentase tertinggi dengan 78,60 (puas) terkait area instalasi farmasi tampak higienis serta teratur. Lalu diperoleh persentase terendah 72,32 (cukup puas) dalam hal tempat duduk yang mencukupi di ruang tunggu. Untuk dimensi jaminan diperoleh rata-rata persentase sebesar 75,40. Hal ini sejalan dengan penelitian Kartika di Apotek Puskesmas Tanjung Rejo yang mendapatkan nilai rata-rata 75,11%. Dalam dimensi bukti fisik beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu penampilan fisik, peralatan, kehigienisan serta teratur juga ketenangan area tunggu, tempat duduk yang memadai, kehigienisan alat-alat yang dipakai, keserasian penampilan petugas dengan layanan kesehatan akan berpengaruh terhadap level kepuasan pasien.

Berlandaskan tabel 4.1.12 tingkat kepuasan pasien secara total menurut 5 dimensi pada pelayanan kefarmasian ialah selaras pada rumus yang di sampaikan Arikunto ialah skor yang diperoleh/skor maksimal ×100%, sehingga jumlah skor yang didapat oleh dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik lalu dibagi dengan skor maksimal dikalikan 100%. Maka hasil yang didapat ialah 15413/19350 ×100% = 79,22% dengan kategori puas.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simalingkar Kecamatan Medan Tuntungan terhadap 5 dimensi mendapat kategori puas dengan nilai sebanyak 79,22%.

2. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simalingkar Kecamatan Medan Tuntungan memperlihatkan hasil untuk dimensi kehandalan mendapat kategori puas (79,35%), dimensi daya tanggap puas (79,81%), dimensi jaminan puas (81,53%(, dimensi empati puas (80,05%), dan dimensi bukti fisik dengan kategori cukup puas (75,40%).

5.2 Saran

a. Agar lebih meningkatkan kualitas sarana prasaran yang ada di Puskesmas Simalingkar.

b. Kepada peneliti selanjutnya dapat dijadikan referensi dan semoga dilakukan evaluasi tingkat kepuasan dengan cara lain contohnya sistem keluhan dan saran. Juga diharapkan melaksanakan riset atau evaluasi pada Puskesmas lain yang belum di teliti.

DAFTAR PUSTAKA

Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, *10*(3), 492–496.

Aspuah, S., 2017. Kumpulan Kuesioner Instrumen Penelitian Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Medika

Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisi 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. Karya Tulis Ilmiah. Kupang : POLTEKKES KEMENKES KUPANG

Depkes, 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.* Jakarta: Departemen kesehatan RI

Endipradja, & Tumantara, F. (2017). Hukum Perlindungan Konsumen. Malang: Setara Press.

Juwita, D. A., Arifin, H., & Perdana, J. (2019). Kajian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek rawat jalan RSUP DR. M. Djamil Padang.*Jurnal Farmasi Higea,*11(1), 32-40

Kemenkes (2016b) PMK Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas

Menkes RI. 2016. Permenkes Nomor 74 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI Menkes

Noviana, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rsud Pare Menggunakan Metode Servqual Patients. *Jurnal Wiyata,* 4(2), 111–120.

Permenkes 2014. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik IndonesiaNomor 75 Tahun 2014. *European Journal of Endocrinology, 171(6),727–735.*

Permenkes, R. I. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas.Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43* Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor,65(879), 2004-2006

Rizqi, A. W. M. (2020). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diInstalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. http://etheses.uin-malang.ac.id1995/1/16670064

Simanjuntak P.C., 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Aek Kota Baru Kecamatan Na IX-X. Karya Tulis Ilmiah. Medan : POLTEKKES KEMENKES MEDAN

Sugiyono, (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Bandung: Alfabeta

Tahir, M., & Asis, F. (2022). Evaluasi Penyimpanan Obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Pertiwi Kota Makassar Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Yamasi Makasar*, 6(1), 83–88.

Tiurmauli Rolentina Siburian (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul. Skripsi.

Tjiptono, Fandy. 2014. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.

Ulina K., 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. Karya Tulis Ilmiah. Medan : POLTEKKES KEMENKES MEDAN

Umar, A., & Jklr, /. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Luwu Utara Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, *7*(1), 22–27.

Windiana, M. (2020). Kefarmasian Di Puskesmas Seberang Padang Mita Windiana Nim : 1504137 Program Studi S1 Farmasi Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia Perintis. 1–91.

Yuniar, Yuyun.(2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Jurnal Kefarmasian.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT PERNYATAAN RESPONDEN

Dengan menandatangani lembar ini, saya :

Nama :

Usia :

Alamat :

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Simalingkar, Kecamatan Medan Tuntungan”. Saya telah dijelaskan bahwa jawaban kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya secara sukarela bersedia menjadi responden penelitian ini.

Medan, Mei 2024

Yang Menyatakan

( )

Lampiran 2

KUESIONER

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMALINGKAR KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN

Survey ini adalah survey untuk penulisan Karya Tulis Ilmiah di Kemenkes Poltekkes Medan Jurusan Farmasi, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/saudara bersedia mengisi dan menjawab pertanyaan dengan sukarela dan jujur.

Berilah tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan diri anda.

1. Karakteristik Responden
    1. Umur
        a. 17-25 tahun
        b. 26-45 tahun
        c. 46-55 tahun
        d. >55 tahun
    2. Jenis Kelamin
        a. Laki-laki
        b. Perempuan
    3. Pendidikan
        a. Tidak tamat SD
        b. SD
        c. SMP
        d. SMA
        e. Perguruan Tinggi/Diploma
    4. Pekerjaan
        a. Mahasiswa/i
        b. Ibu Rumah Tangga
        c. PNS
        d. Pegawai Swasta
        e. Tidak Bekerja

Keterangan :

1. **Sangat puas (SP)**
2. **Puas (P)**
3. **Cukup puas (CP)**
4. **Kurang Puas (KP)**
5. **Tidak puas (TP)**

1. Kehandalan

NO	PERNYATAAN	SP	P	CP	KP	TP
1	Tenaga farmasi dapat merespon tanya jawab pada pasien dengan jelas					
2	Tenaga farmasi mampu membagikan uraian tentang langkah pengaplikasian obat.					
3	Tenaga farmasi membagikan uraian tentang reaksi negatif obat					
4	Tenaga farmasi menyuguhkan layanan yang mudah dimengerti					
5	Proses layanan farmasi tak berbelit-belit					

(Ahmad R, 2020)

2. Daya Tanggap

NO	PERNYATAAN	SP	P	CP	KP	TP
1	Tenaga farmasi sigap ketika resep datang					
2	Tenaga farmasi dapat melakukan layanan dengan segera					
3	Tenaga farmasi responsif saat memberikan layanan					
4	Tenaga farmasi menyimak aduan pasien dengan teliti					
5	Tenaga farmasi memberikan pelayanan kurang dari 15 menit					

(Ahmad R, 2020)

3. Jaminan

NO	PERNYATAAN	SP	P	CP	KP	TP
1	Obat pada resep diterima dari Instalasi farmasi					
2	Tenaga farmasi menyerahkan kumpulan obat seperti resep					
3	Tenaga farmasi selalu hadir pada jam kerja					
4	Tenaga farmasi mencatat penggunaan obat dengan jelas					
5	Tenaga farmasi mampu membentuk rasa yakin pada pasien					

(Ahmad R, 2020)

4. Empati

NO	PERNYATAAN	SP	P	CP	KP	TP
1	Tenaga farmasi menyalurkan atensi pada pasien					
2	Tenaga farmasi menyalurkan layanan tanpa memperdulikan latar belakang sosial					
3	Tenaga farmasi menyampaikan deskripsi obat secara santun					
4	Tenaga farmasi menyalurkan kepedulian pada pasien					
5	Tenaga farmasi memyampaikan anjuran tentang kesehatan					

(Ahmad R, 2020)

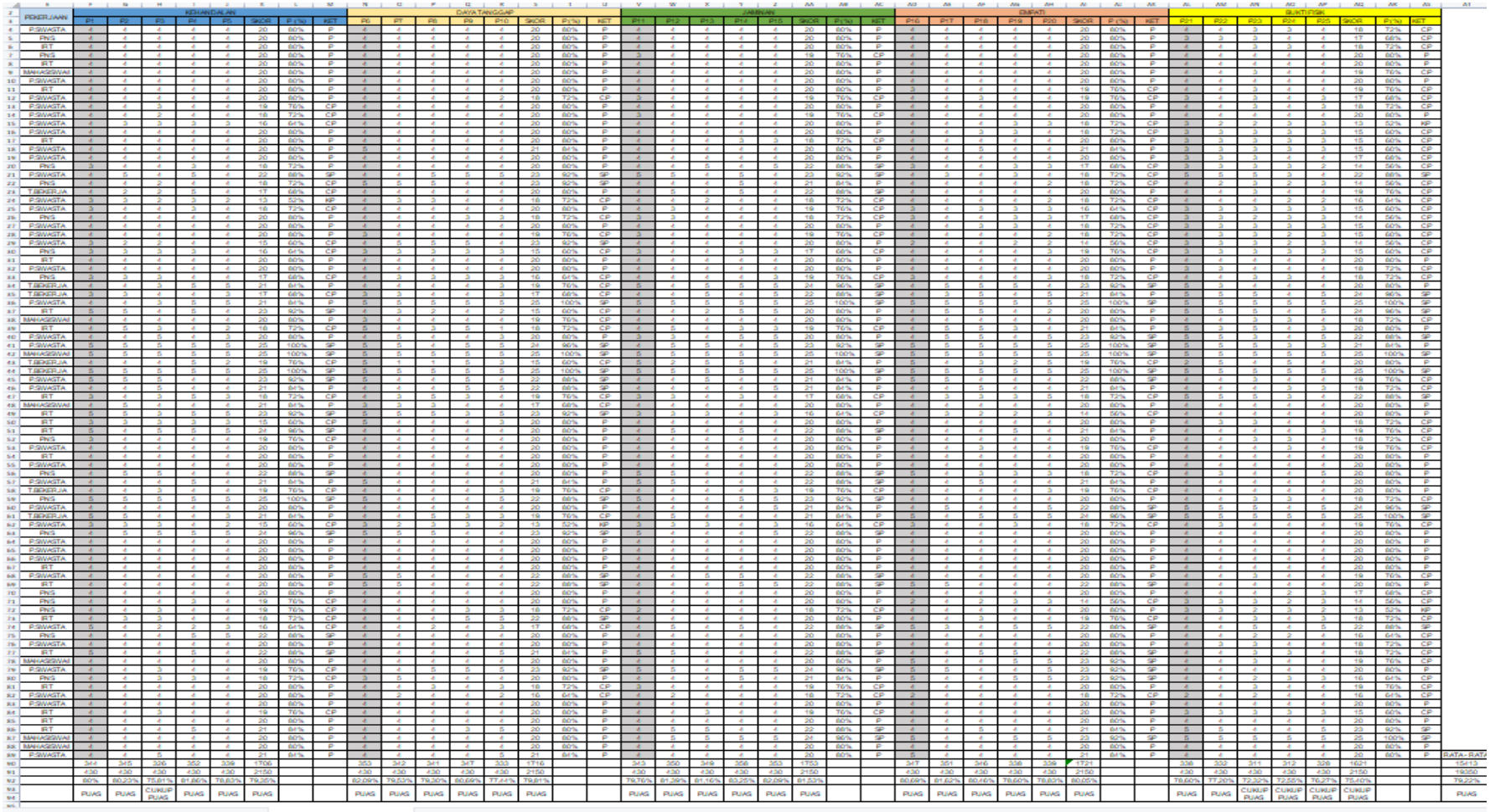
5. Bukti Fisik

NO	PERNYATAAN	SP	P	CP	KP	TP
1	Area instalasi farmasi tampak higienis serta teratur					
2	Area layanan farmasi tampak nyaman					
3	Kursi cukup diruang tunggu					
4	Terdapat sarana terkait jenis obat serta penggunaanya seperti brosur atau poster					
5	Tersedianya alat pendukung yaitu kartu antri, pengeras suara serta toilet					

(Ahmad R, 2020)

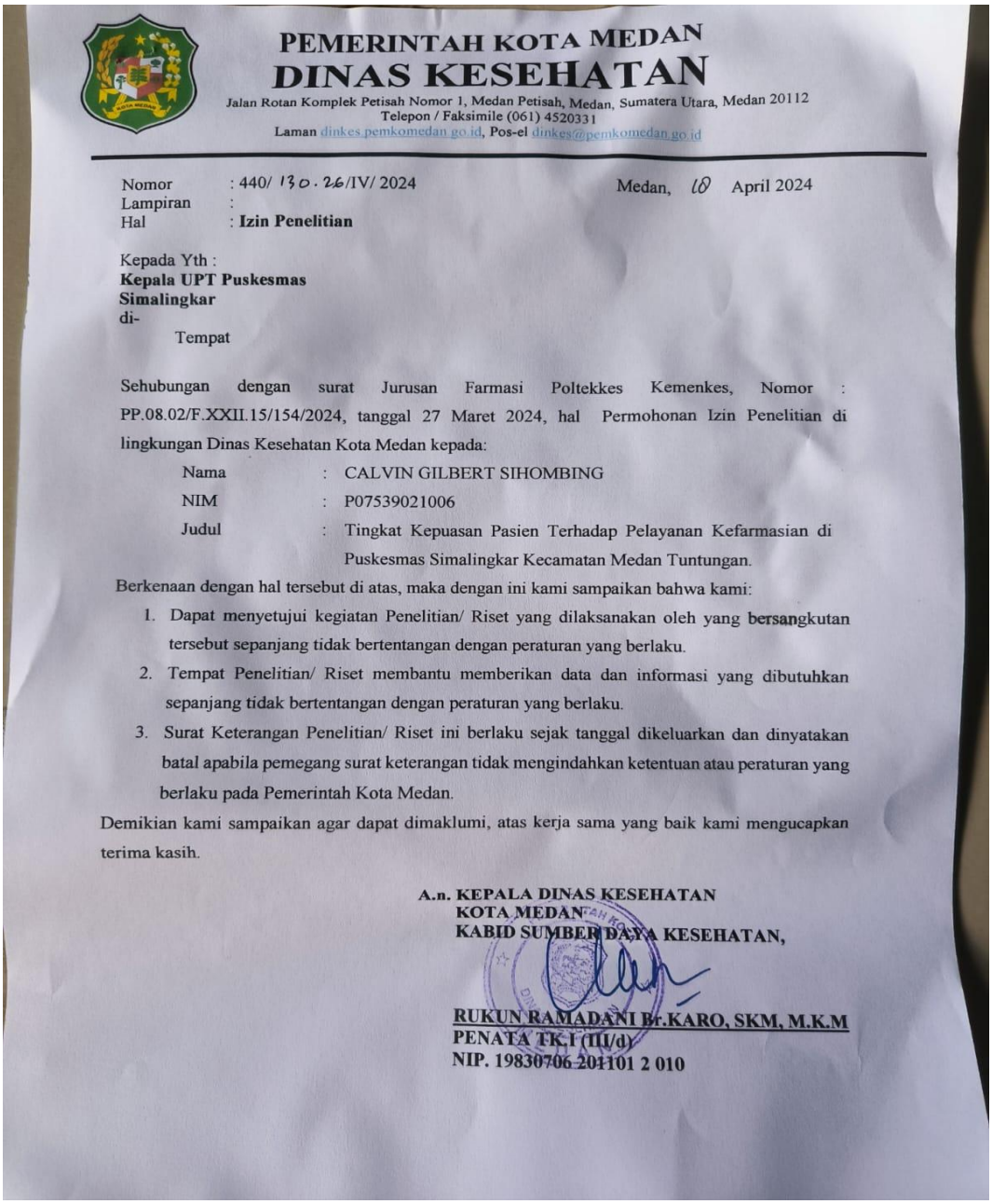
Lampiran 3

Master Tabel



Lampiran 4

Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KESEHATAN
Jalan Rotan Komplek Petisah Nomor 1, Medan Petisah, Medan, Sumatera Utara, Medan 20112
Telepon / Faksimile (061) 4520331
Laman dinkes.pemkomedan.go.id, Pos-el dinkes@pemkomedan.go.id

Nomor : 440/ 1310.26/IV/ 2024
Lampiran :
Hal : **Izin Penelitian**

Medan, 10 April 2024

Kepada Yth :
Kepala UPT Puskesmas
Simalingkar
di-
Tempat

Sehubungan dengan surat Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes, Nomor : PP.08.02/F.XXII.15/154/2024, tanggal 27 Maret 2024, hal Permohonan Izin Penelitian di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Medan kepada:

Nama	:	CALVIN GILBERT SIHOMBING
NIM	:	P07539021006
Judul	:	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Simalingkar Kecamatan Medan Tuntungan.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami:

1. Dapat menyetujui kegiatan Penelitian/ Riset yang dilaksanakan oleh yang bersangkutan tersebut sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.
2. Tempat Penelitian/ Riset membantu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.
3. Surat Keterangan Penelitian/ Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan dan dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.

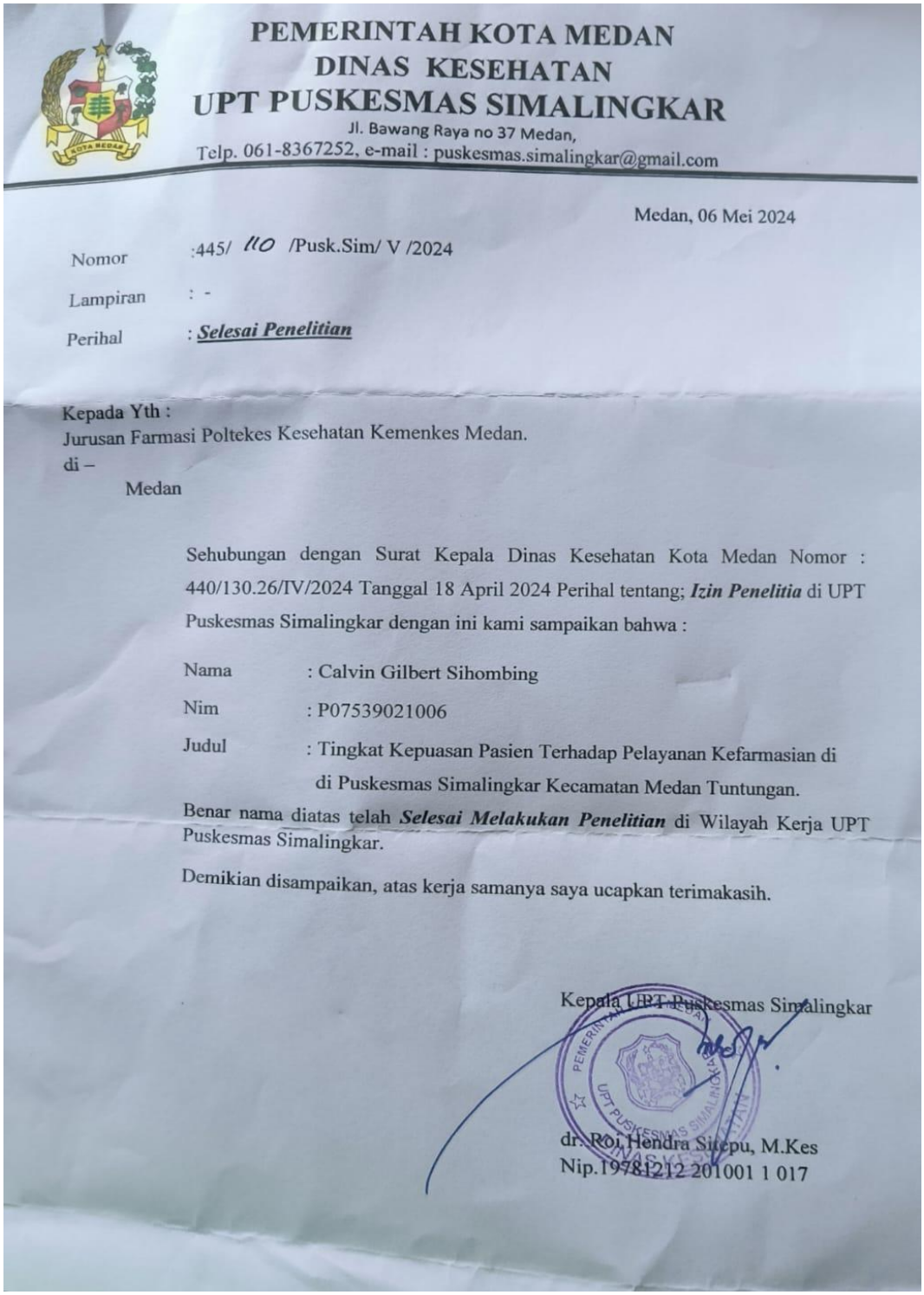
Demikian kami sampaikan agar dapat dimaklumi, atas kerja sama yang baik kami mengucapkan terima kasih.

A.n. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA MEDAN
KABID SUMBER DAYA KESEHATAN,

RUKUN RAMADANI Br.KARO, SKM, M.K.M
PENATA TK.I (III/d)
NIP. 19830706 201101 2 010

Lampiran 5

Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SIMALINGKAR
Jl. Bawang Raya no 37 Medan,
Telp. 061-8367252, e-mail : puskesmas.simalingkar@gmail.com

Medan, 06 Mei 2024

Nomor :445/ 110 /Pusk.Sim/ V /2024
Lampiran : -
Perihal : ***Selesai Penelitian***

Kepada Yth :
Jurusan Farmasi Poltekes Kesehatan Kemenkes Medan.
di –
Medan

Sehubungan dengan Surat Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan Nomor : 440/130.26/IV/2024 Tanggal 18 April 2024 Perihal tentang; ***Izin Penelitia*** di UPT Puskesmas Simalingkar dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Calvin Gilbert Sihombing
Nim : P07539021006
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di di Puskesmas Simalingkar Kecamatan Medan Tuntungan.

Benar nama diatas telah ***Selesai Melakukan Penelitian*** di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Simalingkar.

Demikian disampaikan, atas kerja samanya saya ucapkan terimakasih.

Kepala UPT Puskesmas Simalingkar

dr. Roi Hendra Sitepu, M.Kes
Nip.19781212 201001 1 017

Lampiran 6

Foto Pengisian Kuisioner

Lampiran 7

Foto Puskesmas

Lampiran 8

Surat Ethical Clearance

Kementerian Kesehatan
Poltekkes Medan
Komisi Etik Penelitian Kesehatan
Jalan Jamin Ginting KM 13,5
Medan, Sumatera Utara 20137
(061) 8368633
https://poltekkes-medan.ac.id

KETERANGAN LAYAK ETIK / *DESCRIPTION OF ETHICAL APPROVAL*
"ETHICAL APPROVAL "
No: 01.25 948 /KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2024

Protokol Penelitian yang diusulkan oleh :
The Research Protocol Proposed By

Peneliti Utama : CALVIN GILBERT SIHOMBING
Principil In Investigator

Nama Institusi : Prodi D-III Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan
Name of the Institution

Dengan Judul :
Title

"TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMALINGKAR KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN"

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.

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

Pernyataan Layak Etik ini berlaku selama kurun waktu 7 Juni 2024 sampai 7 Mei 2025

This declaration of ethics applies during the period 7 June 2024 until 7 June 2025

Medan, 7 June 2024
Ketua/*chairperson*

dr. Lestari Rahmah, MKT.
NIP. 197106222002122003

Lampiran 9

Kartu Bimbingan Karya Tulis Ilmiah

Kemenkes
Poltekkes Medan
JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN

KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI
MAHASISWA T. A. 2023/2024

Nama : CALVIN GILBERT SIHOMBING
NIM : P07539021006
Pembimbing : Dra. Masriah, Apt, M.Kes

NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF PEMBIMBING
1	20 Feb	I	Menghadap pembimbing untuk berkenalan	
2	23 Feb	II	Diskusi rencana judul KTI	
3	26 Feb	III	Mengajukan judul KTI	
4	29 Feb	IV	Acc judul KTI	
5	20 Mar	V	Revisi Bab I, II, III	
6	21 Mei	VI	Acc Proposal ke TI	
7	5 Juni	VII	Bimbingan bab I, II, III, IV, V	
8	10 Juni	VIII	Perbaikan bab IV dan V	
9	12 Juni	IX	Perbaikan bab IV dan V	
10	17 Juni	X	Acc Laporan perbaikan ke TI	
11				
12				

Ketua,

Nadroh Br Sitepu, M. Si.
NIP. 198007112015032002