

## **BAB V**

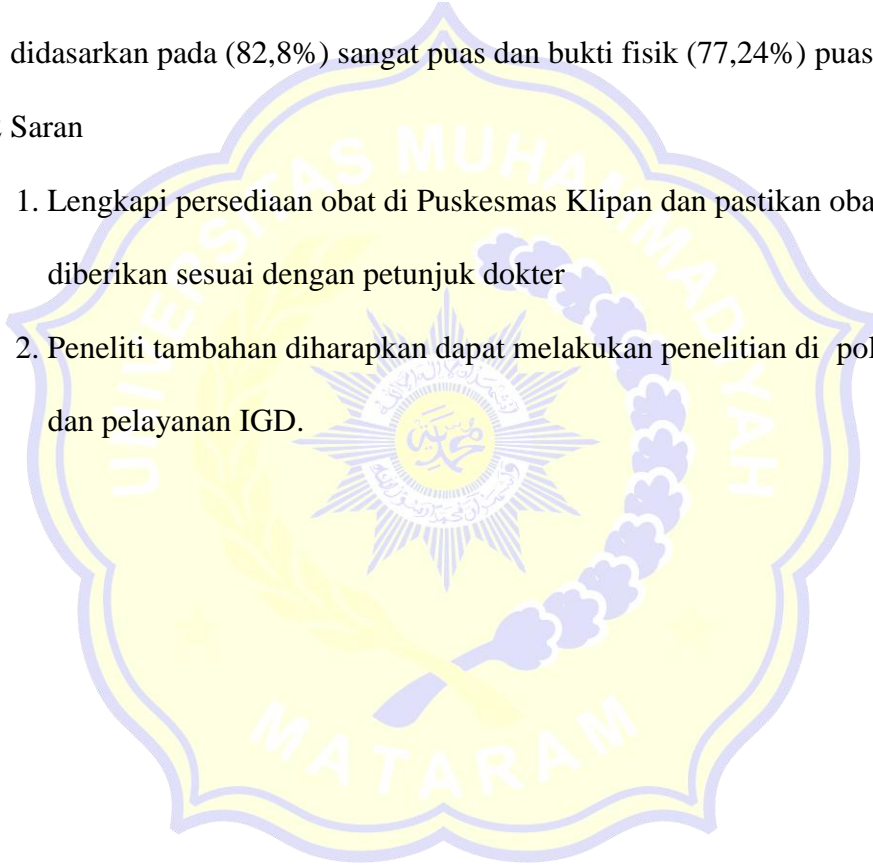
### **PENUTUP**

#### 5.1 Kesimpulan

Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep Puskesmas Klipan dinilai dari lima faktor yaitu: Keandalan (81,4%), Sangat Puas, Responsif (81,7%), Sangat Puas, Terjamin (83,2%), Sangat Puas, dan Empati. itu didasarkan pada (82,8%) sangat puas dan bukti fisik (77,24%) puas.

#### 5.2 Saran

1. Lengkapi persediaan obat di Puskesmas Klipan dan pastikan obat yang diberikan sesuai dengan petunjuk dokter
2. Peneliti tambahan diharapkan dapat melakukan penelitian di poliklinik dan pelayanan IGD.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasminto, Wiku. (2010). *Sistem Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada <http://eprint.ung.ac.id/id/eprint/4811> (di akses tanggal 12 februari 2016) Kemenkes RI. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta:Kementerian Kesehatan RI
- Akhmad, A. D., Dirga, Mukaromah k, S., Adliani, N., & Sukrasno. (2019). *Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame*. FARMASI MALAHAYATI VOL2 NO 1, 88.
- Akbar dkk. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2019*. *Ibnu Sina* ,5 (1);115
- Aryani. F, dkk. 2015. Evaluasi Mutu Pelayanan Kateg ori Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Salah Satu Puskesmas di Kecamatan Tampan Pekanbaru. *Prosiding seminar dan workshop “Perkembangan Terkini Sains Farmasi”*. Jurnal, 6-7 November 2015, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi.
- Astuti N.K., Wisnu Kundarto. 2018. *Ananlisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit UNS*. *Journal Of Pharmaceutical Science And Clinical Research*.02(1);84-89
- Aprilya, V., 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelaya nan terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Cabang Padang, *Jurnal Manajemen* , 2 (1): 1-9.
- Keban, S., A., Purnomo, L., B., Mustofa, 2013, Eval uasi Hasil Edukasi Farmasis Pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Di Rumah Sakit Dr. Sardjito Yogyakarta, *Jurnal Kefarmasian Indonesia* , Vol.11, No. 1, Hal:45-52
- Lapau, B., 2013. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Mentri Kesehatan Republik Indonesia No.1027/MENKES/SK/IX/2004 Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*

- Notoatmodjo, S. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Nursalam, D. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*.
- Peraturan Menteri Kesehatan No.75 Tahun 2014 *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No.11 Tahun 2017 *Tentang Keselamatan Pasien*
- Prihartini, N., Yuniar , Y., Susyanty , A. L., & Raharni. (2020;10(1)). *Kepuasan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia . Kefarmasian Indonesia, 44*.
- Priyoto, 2017. *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Sanah, N. (2017). *Pelaksanaan Fungsi Puskesmas ( Pusat Kesehatan Masyarakat ) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. Ilmu Pemerintah , 307*.
- Sarwono, S. (1997). *Sosiologi Kesehatan: Beberapa Konsep Beserta Aplikasinya*. UGM, Yogyakarta.
- Sastroasmoro, Sudigdo (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sibarani, H. (2019). *Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di apotek puskesmas teladan kota mendan . Karya Tulis Ilmiah , 4*.
- Surahman EM, Husen IR, 2011, *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasiskan Pharmaceutical Care*, Widya Padjajaran, Bandung. *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*, Jakarta
- Stevani , H., Putri, A. N., & Side , S. ( 2018 ). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas doi-doi kecamatan pujananting kabupaten barru . Media Farmasi Vol. XIV. No. 1., 1*.
- H.A. Syamsuni . (2006). *Ilmu Resep*. Jakarta: EGC

## LAMPIRAN 1

### LEMBARAN PENJELASAN TENTANG PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/I Calon Responden

di.Tempat

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi ariani putri

Nim : 2019E0B009

Asal :Program D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah  
Mataram

Mahasiswa Program D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Mataram yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Pada Pasien Di Puskesmas Kuripan" Responden akan di berikan beberapa pertanyaan yang terdapat pada kusioner. Responden dapat memilih 5=Sangat puas,4=Puas,3=Cukup puas,2=Kurang puas,1=Tidak puas pada setiap pertanyaan

Partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudar/i tidak akan mengakibatkan kerugian apapun karena informasi yang di berikan di jamin kerahasiannya. Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia, di mohon untuk mengisi kusioner di bawah ini, pasien bebas menolak ataupun mengakhiri keterlibatan dalam penelitian tanpa ada sanksi apapun atas perhatian serta ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Mataram

Dwi Ariani Putri

## LAMPIRAN 2

### LEMBAR PRSETUJUAN MENJADI RESPONDEN (INFORMED CONSENT)

Kepada

Yth : Responden

Di tempat

Dengan Hormat,

Saya Mahasiswa Program Studi DIII Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Mataram

Nama : Dwi Ariani Putri

Nim : 2019E0B009

Bermaksud akan melaksanakan penelitian tentang “ Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Puskesmas Kuripan ”.

Adapun segala informasi yang bapak/ibu berikan akan dijamin kerahasiaannya dan saya bertanggung jawab apabila informasi yang diberikan merugikan bapak/ibu, maka dari itu tidak perlu mencantumkan nama dan identitas lainnya.

Sehubungan dengan hal tersebut, apabila bapak/ibu setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini dimohon menandatangani kolom yang telah disediakan. Atas ketersediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih

Responden

Peneliti

( )

( Dwi Ariani Putri )



### LAMPIRAN 3

#### KUESIONER

#### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS KURIPAN

Survey ini adalah survey untuk penulisan Karya Tulis Ilmiah Di Universitas Muhammadiyah Mataram 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.

Isilah Identitas Bapak/Ibu/Saudara (i) sebelum mengisi kusioner

Nama :

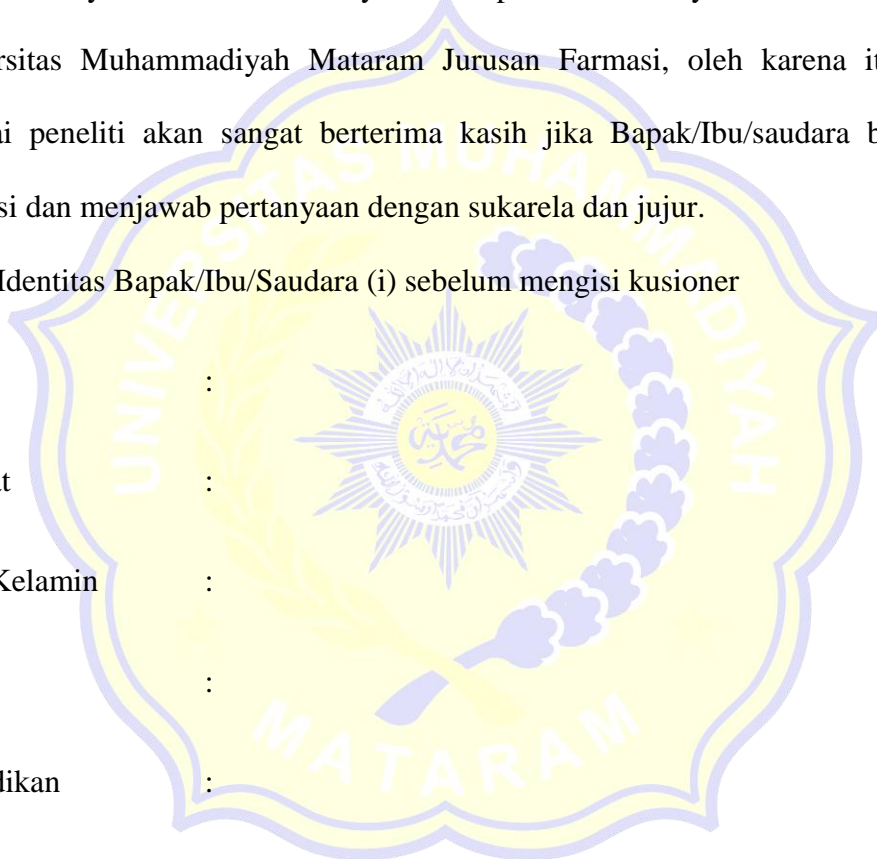
Alamat :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :



## Kepuasan Pasien

Berilah tanda check list (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Kuripan

Dimensi	Pernyataaan	Sangat Puas 5	Puas 4	Cukup Puas 3	Kurang Puas 2	Tidak Puas 1
Kehandalan	Kemudahan Administrasi menebus obat					
Ketanggapan	Kecepatan Petugas melayani Resep					
	Kejelasan informasi obat yang di berikan petugas					
	Waktu tunggu pelayanan obat sejak diserahkan sampai selesai					
Jaminan	Kelengkapan obat yang diberi sesuai kelengkapan resep					
	Kemudahan mengenali petugas karena seragam/tanda pengenal					
Empati	Keramahan petugas dalam melayani resep					
Bukti Fisik	Lokasi mudah dikenal dan terjangkau					
	Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu					
	Kenyaman dan kebersihan ruang tunggu					
	Ketersediaan tempat untuk pelayanan resep					
	Ketersediaan fasilitas untuk pasien seperti brosur obat atau timbangan badan dll					

#### LAMPIRAN 4 Hasil Tabulasi Data

NO	Nama	pertanyaan/pernyataan												Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1	MH	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	P	45	SMP	IRT
2	SK	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	P	60	SMA	Pedagang
3	HLS	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	L	64	S1	PNS
4	SR	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	P	52	SD	IRT
5	L	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	P	50	SMP	IRT
6	S	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	P	40	SMA	IRT
7	AM	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	P	46	SMA	Pedagang
8	SF	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	L	40	SMA	Petani
9	ES	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	P	17	SMK	Pelajar
10	N	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	P	35	SMP	Karyawan Swasta
11	HNS	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	P	65	SD	Pedagang
12	M	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	P	50	SD	Petani
13	GD	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	L	50	SD	Buruh
14	HS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	L	40	SMA	Petani
15	MM	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	L	19	SMA	Pelajar
16	BA	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	L	40	SMP	Petani
17	HSR	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	P	52	Lainnya	IRT
18	NH	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	P	23	SMA	Guru
19	L	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	P	16	SMA	Pelajar
20	ZK	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	L	16	SMA	Pelajar
21	PD	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	P	20	SMA	IRT
22	KU	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	P	48	Lainnya	Buruh Tani
23	MI	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	P	40	SMA	IRT
24	KH	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	L	55	SMP	Pedagang
25	HU	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	P	50	SMP	IRT
26	SU	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	L	56	Lainnya	Buruh
27	AL	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	P	50	SD	Petani
28	SA	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	L	48	SD	Buruh
29	S	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	L	52	SMP	Petani
30	MU	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	L	49	SD	Lainnya
31	MI	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	P	50	Lainnya	IRT
32	MN	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	P	47	Lainnya	IRT
33	RH	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	P	40	SMA	Pedagang
34	SR	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	P	50	Lainnya	Pedagang



35	LP	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	P	24	SMA	IRT
36	MS	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	L	36	SMP	Petani
37	MG	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	4	3	P	30	SMP	IRT
38	D	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	L	33	SMA	Pelaut
39	NR	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	P	35	SMP	Pedagang
40	ME	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	P	40	SMA	Petani
41	MR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	34	SMP	Lainnya
42	H	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	L	34	SMP	Lainnya
43	DF	4	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	P	32	SMA	IRT
44	MS	3	3	3	4	4	4	4	5	2	3	4	3	P	23	SMP	IRT
45	SI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	P	45	SD	IRT
46	SG	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	L	33	SMA	Honor
47	A	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	P	33	SMA	IRT
48	W	2	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	L	43	SMA	Wiraswasta
49	Q	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	18	SMK	Wiraswasta
50	SM	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	P	22	S1	Mahasiswa
51	AM	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	L	28	SMA	Petani
52	MR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	P	48	SMP	IRT
53	MH	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	P	37	SMP	Pedagang
54	TI	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	P	38	SD	Petani
55	NR	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	P	40	SMA	IRT
56	HS	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	L	70	SD	Petani
57	Udin	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	L	63	Lainnya	Wiraswasta
58	U	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	30	SD	IRT
59	NV	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	P	24	SMA	Wiraswasta
60	HMAA	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	L	76	D3	Guru
61	AN	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	P	28	SD	IRT
62	L	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	P	25	SMK	IRT
63	AN	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	3	P	25	SMK	Wiraswasta
64	RO	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	P	31	SD	Pedagang
65	NK	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	P	56	SD	IRT
66	MZ	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	L	65	SMA	Wiraswasta
67	ST	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	P	32	S1	IRT
68	JH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	45	SMA	IRT
69	ES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	P	36	SD	IRT
70	D	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	P	29	SMK	IRT

71	HJN	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	P	39	SMA	IRT
72	SL	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	L	56	SMA	Petani
73	SI	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	P	30	SMK	IRT
74	MH	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	P	35	SD	Petani
75	SU	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	P	35	SMA	IRT
76	IL	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	L	25	SMA	Petani
77	SO	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	P	45	SMA	IRT
78	JN	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	L	28	SMA	Wiraswas ta
79	SH	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	L	35	SD	lainnya
80	RZ	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	L	23	SMA	lainnya
81	MS	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	P	50	SMP	IRT
82	NH	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	P	45	SMP	IRT
83	IK	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	P	29	S1	Guru
84	AS	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	P	26	SMP	IRT
85	MU	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	P	50	SMP	Petani
86	KZ	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	P	67	SD	IRT
87	PT	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	P	17	SMA	pelajar
88	UD	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	L	63	SD	Petani
89	HM	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	P	45	SMA	IRT
90	SL	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	L	29	SMA	lainnya
91	NM	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	P	28	Lainnya	IRT
92	HR	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	P	30	SD	IRT
93	WD	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	P	25	SMA	IRT
94	JK	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	P	50	SD	Petani
95	IM	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	P	52	SD	IRT
96	S	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	P	40	SD	Wiraswas ta
97	MJ	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	L	55	SMP	Petani
98	L	4	3	4	3	4	2	2	5	4	4	4	5	p	35	SMA	IRT
99	KL	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	P	50	SMP	Petani
100	MY	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	L	45	SMA	Wiraswas ta

## LAMPIRAN 5 Hasil Dokumentasi Penelitian

