

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TELAGA MURNI  
BULAN MARET 2020**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**ADE SETIANAH**

**191FF02070**



**UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA  
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA  
PROGRAM STUDI FARMASI  
BANDUNG  
2020**

## **Lembar Pengesahan**

### **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Telaga Murni Bulan Maret 2020**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mengikuti Sidang Ahli Madya Farmasi  
Program Pendidikan Diploma Tiga

**ADE SETIANAH**

**191FF02070**

Bandung, Juli 2020

Pembimbing I



apt. Aris Suhardiman, M.Si.

Pembimbing II



Dr. apt. Patonah, M.Si.

## **PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH**

Karya Tulis Ilmiah yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Bhakti Kencana, dan terbuka untuk umum. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh KTI haruslah seizin Ketua Program Studi di lingkungan Universitas Bhakti Kencana.

*Dipersembahkan untuk suamiku tercinta serta anak-anakku tersayang  
(Geri, Dika, dan Intan)*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karuania-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Ahli Madya, Universitas Bhakti Kencana.

Karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Dr. apt. Patonah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana dan selaku Pembimbing serta dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini yang telah bersedia mengarahkan penulis dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
2. Bapak apt.Aris Suhardiman, M.Si. selaku Pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran dalam mengarahkan penulis untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
3. Segenap dosen, karyawan, dan Sekretariat program RPL Diploma Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana.
4. Kepada keluarga tercinta yaitu suami dan anak-anakku yang selalu memberikan dukungan moral dan motivasi serta doa yang tiada hentinya untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
5. Kepada Kepala Puskesmas Telaga Murni yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Puskesmas Telaga Murni. Dan segenap staff dan teman-teman di Puskesmas Telaga Murni yang selalu memberikan dukungannya dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa RPL D3 Farmasi Universitas Bhakti Kencana 2019-2020, khususnya mahasiswa D3 RPL kelas FA 2, terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, bantuan, dan dukungannya selama penulis menjalankan pendidikan hingga penyusunan karya tulis ilmiah ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungannya selama penelitian dan penulisan karya tulis ilmiah ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Bekasi, Juli 2020

Penulis

# **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TELAGA MURNI BULAN MARET 2020**

## **ABSTRAK**

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengevaluasi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Telaga Murni. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di analisis dengan menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah pasien Puskesmas Telaga Murni yang menebus obat di Apotek Puskesmas Telaga Murni. Sampel penelitian yang diambil yaitu sebanyak 100 orang. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas Telaga Murni menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi kehandalan sebanyak 75%, dimensi ketanggapan 73,67%, dimensi bukti fisik 67,56%, dimensi empati 63,88%, dan dimensi jaminan 62,25%. Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Telaga Murni bulan Maret 2020 berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan persentase sebesar 68,47%.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

# **OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION'S LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT TELAGA MURNI COMMUNITY HEALTH CENTER MARCH 2020**

## **ABSTRACT**

Service and satisfaction are two things that cannot be separated, because with satisfaction, the relevant parties can correct each other until services provided are better or worse. It is very influenced by every officer in providing services, in other words, services that can be satisfying are services carried out based on applicable provisions and can understand what is demand by community. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Telaga Murni Community Health Center. This study used quantitative method that was research that described level of patient satisfaction with pharmaceutical services analyzed using a questionnaire. The population in this study were all outpatients who took drugs at pharmacy at Telaga Murni Community Health Center. The research sample taken by 100 people. The results of study on the level of patient satisfaction at Telaga Murni Community Health Center showed that the biggest satisfaction level category was 75% in reliability dimension, 73,67% in responsiveness dimension, 67,56% in tangible dimension, 63,88% in empathy dimension, and 62,25% in assurance dimension. The results of data can be concluded that level of satisfaction of pharmacy services in Telaga Murni community health center based on 5 dimension of service quality was satisfied with percentage 68,47%.

Keyword : Satisfaction, Pharmaceutical Services, Community Health Centre

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
HALAMAN PERUNTUKKAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Manfaat Penelitian.....	2
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>3</b>
2.1. Kepuasan .....	3
2.2. Unsur-unsur Indeks Kepuasan.....	3
2.3. Puskesmas.....	4
2.4. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas .....	5
2.5. Kerangka Konseptual .....	6
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>7</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	7
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	7
3.3. Populasi dan Sampel.....	7
3.4. Data.....	8
3.5. Operasionalisasi Variabel .....	9
3.6. Kuesioner.....	9
<b>BAB IV DESAIN PENELITIAN .....</b>	<b>11</b>
4.1. Prosedur Penelitian .....	11
4.2. Instrumen Penelitian .....	11
4.3. Pengolahan Data dan Analisis Data .....	11
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>13</b>
5.1. Gambaran Umum Puskesmas Telaga Murni .....	13



5.2. Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden .....	13
5.3. Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien .....	15
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>21</b>
6.1. Kesimpulan.....	21
6.2. Saran .....	21
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>22</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>23</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Operasionalisasi Variabel.....	9
<b>Tabel 3.2.</b> Kuesioner .....	9
<b>Tabel 4.1.</b> <i>Range</i> skala tingkat kepuasan .....	12
<b>Tabel 5.1.</b> Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	14
<b>Tabel 5.2.</b> Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	14
<b>Tabel 5.3.</b> Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Keandalan .....	15
<b>Tabel 5.4.</b> Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Ketanggapan .....	16
<b>Tabel 5.5.</b> Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan .....	17
<b>Tabel 5.6.</b> Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Empati .....	18
<b>Tabel 5.7.</b> Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Bukti Fisik .....	19
<b>Tabel 5.8.</b> Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Berdasarkan Lima Dimensi .....	20

# DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual .....	6

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1</b> Kartu Bimbingan .....	23
<b>Lampiran 2</b> Foto Pengisian Kuesioner .....	24
<b>Lampiran 3</b> Tabulasi Data .....	25

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan kegiatan yang berkaitan dengan interaksi antara seseorang dengan orang lain dengan tujuan memberikan kepuasan kepada orang tersebut (pelanggan/konsumen).

Tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat untuk mengukur mutu dan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dalam menilai kualitas suatu pelayanan yang diberikan di unit kesehatan tertentu (Perangin-Angin, 2019).

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini belum memenuhi harapan dari masyarakat. Dapat dilihat dari keluhan masyarakat yang disampaikan di media yang saat ini banyak digunakan yaitu media sosial. Dan keluhan tersebut jika tidak segera ditanggapi akan memberikan dampak buruk bagi pemerintah karena secara perlahan kehilangan kepercayaan dari masyarakat.

Diantara pelayanan publik yang sering menjadi sorotan adalah pelayanan di bidang kesehatan. Salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sebagai pelaksana tingkat pertama di wilayah kecamatan. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk melaksanakan upaya-upaya kesehatan baik dari pengobatan maupun pelayanan (Permenkes 75, 2014).

Peranan puskesmas memang dirancang sebagai pusat pelayanan, pembinaan, dan pengembangan kesehatan tingkat pertama. Sebagai pusat pelayanan kesehatan, puskesmas juga harus meningkatkan mutu pelayanannya di berbagai aspek termasuk unit farmasi dimana unit tersebut menjadi unit yang penting karena setelah pasien mendatangi dokter dan diberikan resep obat, pasien harus menebus obat tersebut agar pengobatan berjalan sempurna dengan mengikuti anjuran yang diberikan.

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 74 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepada kepala puskesmas. Sejalan

dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik, telah terjadi perubahan orientasi pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien (Permenkes, 2016).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Telaga Murni bulan Maret 2020?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Telaga Murni bulan Maret 2020.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Puskesmas**

Sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Telaga Murni.

### **2. Bagi Peneliti**

Sebagai evaluasi diri agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pasien di Puskesmas Telaga Murni.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kepuasan**

Kepuasan adalah timbal balik yang diberikan setelah konsumen mendapatkan apa yang dibutuhkan (Loveloock & Writz, 2011). Kepuasan merupakan hasil yang diberikan pada produk atau jasa setelah konsumen mendapatkan apa yang dibutuhkan oleh mereka. Kepuasan dapat dilihat dari kualitas, nilai, dan pelayanan.

Menurut Nooria (2008) ada beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien, diantaranya :

1. perilaku petugas kesehatan;
2. suasana hati pasien saat pertama datang;
3. dan informasi yang diterima oleh pasien dari petugas kesehatan.

#### **2.2. Unsur-unsur Indeks Kepuasan**

Terdapat 14 prinsip pelayanan dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara RI Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu:

1. Prosedur pelayanan, dilihat dari alur pelayanan yang mudah dan dapat diikuti oleh masyarakat.
2. Persyaratan pelayanan, dilihat dari segi teknis dan administrasi yang sesuai dengan jenis pelayanan yang ada.
3. Kejelasan petugas pelayanan, petugas bertugas sesuai dengan jabatan dan tanggung jawabnya masing-masing.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu petugas menerapkan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan.
5. Kemampuan petugas pelayanan, dilihat dari keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan.
6. Tanggung jawab petugas pelayanan, petugas bertanggungjawab melakukan tugasnya hingga akhir.
7. Kecepatan pelayanan, merupakan waktu yang diberikan dalam melayani masyarakat agar tidak menimbulkan adanya antrian.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, petugas dalam melayani masyarakat tidak membedakan dan melayani secara adil.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, sikap seorang petugas sangatlah penting dalam hal pelayanan di masyarakat.
10. Kewajaran biaya pelayanan, sudah pasti masyarakat menginginkan biaya yang terjangkau dalam pelayanan yang diterimanya.
11. Kepastian biaya pelayanan, biaya merupakan hal yang penting untuk mendapatkan pelayanan, maka masyarakat menginginkan kesesuaian biaya dengan pelayanan yang diterima.
12. Kepastian jadwal pelayanan, tepat waktu adalah hal penting dalam pelayanan, demi mendapatkan kepuasan dari masyarakat.
13. Kenyamanan lingkungan, jika kondisi sarana dan prasarana di sebuah penyelenggara pelayanan nyaman dan bersih maka akan memberikan nilai lebih dimata masyarakat.
14. Keamanan pelayanan, merupakan hal penting agar masyarakat merasa aman saat mendatangi penyelenggara pelayanan.

### **2.3. Puskesmas**

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya pemeliharaan, peningkatan, dan pemulihan kesehatan serta pencegahan dan penyembuhan penyakit. Semua dilaksanakan secara menyeluruh, berkesinambungan, dan terpadu.

Pusat Kesehatan Masyarakat yang disebut Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Permenkes 75, 2014).

Ruang lingkup puskesmas mencakup puskesmas tanpa/maupun dengan tempat perawatan dan jaringannya yaitu puskesmas keliling, puskesmas pembantu, dan bidan desa. Puskesmas tanpa perawatan merupakan puskesmas dengan pelayanan wajib atau ditambah upaya pelayanan tambahan dalam suatu lokasi. Sedangkan puskesmas dengan tempat perawatan merupakan puskesmas yang dilengkapi dengan fasilitas ruang rawat inap untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat dalam waktu tidak lama (1-3 hari).

Tugas puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.



## 2.4. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang didapat oleh pasien yang berkaitan dengan obat-obat yang telah diresepkan oleh dokter sebelumnya dengan tujuan meningkatkan kesembuhan dari pasien tersebut.

Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa pekerjaan kefarmasian adalah pekerjaan yang menyangkut pembuatan obat hingga penyaluran obat tersebut ke tangan pasien beserta informasi dari obat yang diberikan. Pekerjaan kefarmasian harus dilaksanakan oleh tenaga kesehatan atau apoteker yang telah memiliki sertifikasi dan kewenangan dalam bidangnya.

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, dan memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung fungsi pokok puskesmas yang dimana puskesmas merupakan tingkat pertama pelayanan masyarakat.

Pelayanan kefarmasian adalah kegiatan dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah obat pasien. Untuk mendapatkan nilai baik dalam peningkatan mutu pelayanan, maka kefarmasian saat ini tidak hanya berorientasi pada obat namun juga pada pelayanan yang diberikan (Permenkes, 2016). Pengaturan standar kefarmasian di puskesmas bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan, perlindungan hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien serta masyarakat dari peredaran obat-obat palsu di pasaran.

Dalam pelayanan kefarmasian di apotek ada beberapa faktor penyebab masalah keterlambatan layanan obat kepada pasien, yaitu (Imbalo, 2012):

### a. Faktor Manusia

Pasien dalam jumlah besar tiba di apotek dalam waktu bersamaan, petugas instalasi farmasi (apoteker dan asisten apoteker) belum bekerja sama secara optimal, kepala instalasi kurang tanggap dan kurang memberikan pembinaan, kepemimpinan, dan kemampuan manajerial masih perlu ditingkatkan.

### b. Faktor Metode

Saat jam sibuk petugas yang bertugas tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang datang, kurangnya kerja sama antar petugas farmasi, cara kerja petugas farmasi yang kurang efektif, dan kemampuan manajemen yang perlu ditingkatkan.

c. Faktor Tempat

Ruangan kerja kurang tertata dengan baik, ruang tunggu kurang nyaman, tempat duduk pasien kurang, dan pasien yang menunggu melebihi kapasitas ruangan.

d. Faktor Materi/Bahan Obat

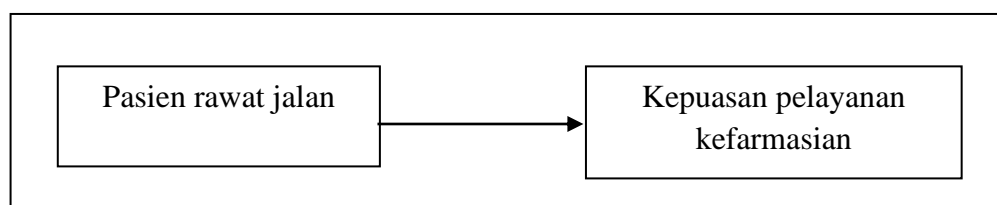
Persediaan obat di apotek kadang habis, perencanaan dan persediaan obat tidak akurat.

Jika membicarakan tentang pelayanan kefarmasian di puskesmas, kepuasan pasien menjadi salah satu hal penting yang harus ditingkatkan oleh setiap puskesmas. Pasien merasa puas jika mereka memberikan *feedback* baik setelah mereka menerima pelayanan secara langsung. Kepuasan kepada pasien dapat dilakukan dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*) adalah petugas farmasi melakukan pelayanan kefarmasian dengan cepat dan tepat serta memuaskan bagi pasien.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah petugas farmasi harus tanggap dengan masalah yang dialami oleh pasien dan memberikan solusi dari masalah tersebut.
3. Jaminan (*Assurance*) yaitu petugas farmasi harus memastikan obat yang diberikan sudah sesuai dengan penyakit yang diderita.
4. Empati (*Emphaty*) yaitu sikap ramah yang ditunjukkan oleh petugas farmasi selama melayani pasien.
5. Bukti Fisik (*Tangible*) adalah sarana dari tempat pengambilan obat dan jauh dekatnya lokasi apotek.

## 2.5. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka kerangka konseptual penelitian ini dapat ditunjukkan seperti gambar berikut :



**Gambar 2.1. Kerangka Konseptual**