

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI POLIKLINIK KESEHATAN AKADEMI
MILITER PERIODE MARET 2019**



KARYA TULIS ILMIAH

**OLEH:
HENNY SUSANTY
RPL 2184120**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA
2019**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI POLIKLINIK KESEHATAN AKADEMI
MILITER PERIODE MARET 2019**

***THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE MILITARY
ACADEMY HEALTH CLINIC MARCH 2019 PERIOD***



**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA
2019**

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI POLIKLINIK KESEHATAN AKADEMI MILITER**

Disusun oleh :

HENNY SUSANTY

NIM: RPL 2184120

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji
dan telah dinyatakan memenuhi syarat/sah

Pada tanggal 27 Mei 2019

Tim Penguji :

Dwi Saryanti, S Farm, M.Sc., Apt (Ketua)

Susilowati, S. Farm., M. Sc., Apt (Anggota)

Menyetujui,
Pembimbing utama

Susilowati, S. Farm., M. Sc., Apt

Mengetahui,
**Ketua Program Studi
Diploma III Farmasi**

Iwan Setiawan, S. Farm., M. Sc., Apt

PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI POLIKLINIK KESEHATAN AKADEMI MILITER
PERIODE MARET 2019**

Yang dibuat untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Jenjang Pendidikan Diploma III Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta sejauh saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Karya Tulis Ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar dilingkungan Program Studi Diploma III Farmasi STIKES Nasional maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun,kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Apabila terdapat bukti tiruan atau duplikasi pada KTI, maka penulis bersedia untuk menerima pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh.

Surakarta, 27 Mei 2019



Henny Susanty

RPL 2184120

PERSEMBAHAN

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan..”

(QS. Al-Insyirah : 5)

“..maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS. Al-Insyirah : 7-8)

Kupersembahkan Karya Tulis Ilmiah ini untuk :

1. Allah SWT atas Rahmat dan Hidayahnya
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi.
3. Suami dan anak-anakku tercinta yang merupakan sumber tenaga dan semangat dalam menyelesaikan KTI.
4. Almater kebanggaan Diploma III Farmasi

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Poliklinik Kesehatan Akademi Militer Periode Maret 2019".

Laporan KTI ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang studi pendidikan Diploma III Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta. Dalam proses penyusunan KTI ini penulis banyak mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Hartono, M.Si., Apt. selaku dosen dan Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta.
2. Iwan Setiawan, M.Sc., Apt. selaku Ketua Program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta.
3. Susilowati, S.Farm., M.Sc., Apt. selaku dosen, pembimbing utama dan penguji KTI yang sudah memberikan banyak bimbingan, arahan untuk perbaikan KTI.
4. Dwi Saryanti, M.Sc., Apt. selaku dosen dan ketua penguji KTI yang sudah membimbing dan mengarahkan penulis.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi (Prodi) DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta yang sudah banyak membantu kelancaran penyelesaian pembuatan KTI.
6. Teman-teman angkatan RPL 2018 yang turut serta memberikan motivasi dalam penyelesaian KTI.
7. Kapten CKM Dian Rima Mayangsari, M.Sc., Apt yang telah banyak membantu penyelesaian KTI.

8. Semua pihak yang tidak bisa disebut satu-persatu yang telah membantu dan memberikan doa demi kelancaran pembuatan KTI.

Penulis menyadari bahwa KTI masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk penelitian lanjutan dimasa mendatang. Akhir kata, semoga KTI ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 1 Mei 2019

Henny Susanty

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PERSEMBAHAN	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori	5
B. Kerangka Pikir	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	9
A. Desain Penelitian	9
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	9
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	9
D. Definisi Operasional	10
E. Instrumen Penelitian (alat dan bahan)	11
F. Teknis Analisis Data Penelitian	14
G. Alur Penelitian	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
A. Karakteristik Responden	17

B. Tingkat Kepuasan Pasien	19
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	26
A. Kesimpulan	26
B. Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN-LAMPIRAN	28
ARTIKEL	45

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Karakteristik Pekerja berdasarkan Pangkat dan Golongan	2
Tabel 2. Karakteristik Pekerja berdasarkan Umur	2
Tabel 3. Karakteristik Pekerja berdasarkan Pendidikan	2
Tabel 4. Uji Validitas Kehandalan	12
Tabel 5. Uji Validitas Ketanggapan	12
Tabel 6. Uji Validitas Empati	12
Tabel 7. Uji Validitas Jaminan	12
Tabel 8. Uji Validitas Penampilan	13
Tabel 9. Uji Reliabilitas	13
Tabel 10. Lembar Kuisisioner	13
Tabel 11. Range Skala Tingkat Kepuasan	15
Tabel 12. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	17
Tabel 13. Distribusi Responden berdasarkan Umur	17
Tabel 14. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan	18
Tabel 15. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan	18
Tabel 16. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Kehandalan	20
Tabel 17. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Ketanggapan	21
Tabel 18. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Jaminan	22
Tabel 19. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Empati	23
Tabel 20. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Penampilan	24
Tabel 21. Kepuasan Pasien berdasarkan Lima Dimensi	24

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	8
Gambar 2. Alur Penelitian	16

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Persetujuan Responden	28
Lampiran 2. Kuisisioner	29
Lampiran 3. Permohonan Ijin Penelitian	31
Lampiran 4. Persetujuan Ijin Penelitian	32
Lampiran 5. Data Primer	33

INTISARI

Pelayanan kefarmasian menurut peraturan pemerintah RI No. 51 tahun 2009 adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab pada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, tanggapan, jaminan, empati, dan penampilan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Poliklinik Kesehatan Akademi Militer. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Poliklinik Kesehatan Akademi Militer menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terbesar pada dimensi kehandalan 79,4%, dimensi penampilan 79,33%, dimensi jaminan 79,3%, dimensi empati 70,2% dan dimensi ketanggapan 79,15%. Sehingga presentase rata rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Poliklinik Akademi Militer secara keseluruhan 79,28% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Poliklinik

ABSTRACT

Pharmaceutical services according to RI government regulation No. 51 of 2009 is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations. The purpose of this study was to assess patient satisfaction with pharmaceutical services based on dimensions of reliability, response, assurance, empathy, and appearance. The research method used is descriptive research that describes the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Military Academy Health Polyclinic. The results of the study on the level of patient satisfaction with pharmacy services at the Military Academy Health Polyclinic showed that the highest level of satisfaction on 79,4%, reliability dimensions 79,33%, appearance dimensions 79,3%, guarantee then empathy dimensions 70,2% and finally responsiveness 79,15%. So, the percentage of the average level of patient satisfaction with pharmacy services at the Military Academy Polyclinic as a whole 79,28% with satisfaction classifications are satisfied.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Polyclinic

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu unit pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Instalasi Farmasi Rumah Sakit mempunyai peranan penting dalam mengelola perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan serta pelayanan farmasi klinik. Tolak ukur suatu penyelenggaraan pelayanan kesehatan dikatakan baik adalah dengan mengukur sejauh mana pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien merupakan indikator dari kualitas pelayanan kesehatan.

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat yang bertujuan untuk menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2013).

Kesehatan Akademi Militer (Akmil) merupakan badan pelaksana Akmil yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan fungsi pembinaan kesehatan terhadap taruna, siswa, organik dan keluarganya dalam rangka mendukung tugas pokok Akmil. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut kesehatan Akmil menyelenggarakan fungsi utama dukungan kesehatan dan pelayanan kesehatan melalui pelaksanaan fungsi teknis kesehatan yang meliputi kesehatan promotif, kesehatan preventif, kesehatan kuratif, kesehatan rehabilitatif, pembekalan kesehatan dan administrasi. Penyelenggaraan fungsi pembinaan kesehatan khususnya pelayanan kesehatan bagi taruna, siswa, organik dan keluarganya perlu

disiapkan, direncanakan dengan baik agar pada pelaksanaanya dapat berjalan secara

optimal, berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka mendukung tugas pokok Akmil. Instalasi Farmasi kesehatan Akmil adalah salah satu unit di kesehatan Akmil yang bertugas dan bertanggung jawab sepenuhnya pada pengelolaan obat atau lebih tepatnya kegiatan kefarmasian. Pelayanan di Poliklinik Kesehatan Akmil mempunyai dua tempat, yakni di dalam Ksatrian Akmil yang melayani pasien taruna taruni, siswa pendidikan pertama perwira karier, organik Akmil dan di Komplek Perumahan Panca Arga yang melayani pasien keluarga. Jumlah personel Akmil seluruhnya 2.173 orang yang terdiri dari Perwira tinggi 2, Perwira Menengah 244, Perwira Pertama 310, Bintara 622, Tamtama 454 dan PNS Golongan IV jumlah 8, Golongan III jumlah 187 dan Golongan II jumlah 346.

Tabel I. Karakteristik Pekerja Berdasarkan Pangkat/Golongan Kerja di Akademi Militer

No	Pangkat	Jumlah
1	Perwira Tinggi	2
2	Perwira Menengah	244
3	Perwira Pertama	310
4	Bintara	622
5	Tamtama	454
6	PNS Gol IV	8
7	PNS Gol III	187
8	PNS Gol II	346
	Jumlah	2.173

Sumber : data personil pekerja akademi militer tahun 2018

Tabel II. Karakteristik Pekerja berdasarkan Umur di Akademi Militer

	Gol Umur	Laki laki	Perempuan
1	18-25	255	23
2	23-35	570	90
3	36-60	1100	135
	Jumlah	1.925	248

Sumber : data personil pekerja akademi militer tahun 2018

Tabel III. Karakteristik Pekerja berdasarkan Pendidikan di Akademi Militer

No	Pangkat/Golongan	Pendidikan			Jumlah
		S1	D3	SMA	
1	Perwira Tinggi	2			2
2	Perwira Menengah	115	75	54	244
3	Perwira Pertama	164	86	60	310
4	Bintara	42	56	524	622
5	Tamtama	14	28	412	454
6	PNS Gol IV	8			8
7	PNS Gol III	57	36	94	187
8	PNS Gol II	16	27	303	346
	Jumlah	418	308	1.447	2.173

Sumber : data personil pekerja akademi militer tahun 2018

Jumlah kunjungan pasien yang berobat di Poliklinik Kesehatan Akmil rata-rata perhari mencapai 50 pasien dan yang mendapatkan resep 40 pasien, yang lainnya dirujuk ke Fasilitas Kesehatan (FasKes) yang lebih tinggi. Kondisi farmasi Kesehatan Akmil yang kurang optimal ketika berbicara mengenai sumber daya manusia yang saat ini hanya terdapat satu orang Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) yang bertugas melayani resep. Selain itu, terdapat tuntutan dinas kemiliteran berupa kegiatan protokoler yang harus dilaksanakan dan melibatkan personel kesehatan tidak terkecuali TTK. Situasi seperti ini berlangsung secara rutin dan menjadi agenda harian, bulanan, dan tahunan, dengan satu orang TTK yang melayani 40 pasien tiap hari sehingga dalam pelaksanaan tugasnya kurang memenuhi tuntutan kepuasan pasien.

Dari permasalahan diatas maka peneliti melaksanakan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Poliklinik Kesehatan Akmil Periode Maret2019”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Poliklinik Kesehatan Akmil ditinjau dari dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi penampilan.

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Poliklinik Kesehatan Akmil ditinjau dari dimensi kehandalan, dimensi ketanggapannya, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi penampilan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu dalam bidang kefarmasian di Poliklinik Kesehatan Akmil yang diperoleh selama perkuliahan di DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta

2. Bagi Instansi

Sebagai bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Poliklinik Kesehatan Akmil.

3. Bagi Institusi

Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dan menambah referensi kepustakaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam menyelesaikan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif yang artinya, data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, melainkan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo peneliti dan dokumen resmi lain yang mendukung. Hasil penelitian deskriptif akan menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Poliklinik Kesehatan Akmil.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian dilakukan di Poliklinik Kesehatan Akademi Militer Jl Gatot Soebroto No 1 Magelang Jawa Tengah.

2. Waktu penelitian.

Waktu penelitian dilaksanakan periode bulan Maret- April Tahun 2019.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien dan keluarga pasien yang berkunjung ke Poliklinik Kesehatan Akmil dan mendapatkan resep dokter serta mengambil obat di apotek poliklinik Kesehatan Akmil dengan jumlah kunjungan pasien rata-rata 40 per hari yang mengambil obat, sehingga jumlah pasien tiap bulan 40×20 hari kerja sama dengan 800 pasien.

2. Sampel dan teknik sampling

a. Sampel

Sampel merupakan salah satu unsur dari populasi yang hendak dijadikan suatu objek penelitian. Menurut Arikunto (2010) bahwa "Sampel atau contoh adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti". Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan

pelayanan pada apotik poliklinik Kesehatan Akmil. Bila pasien berhalangan dapat diwakili oleh keluarga yang menunggu pengambilan obat dari apotik.

b. Teknik pengambilan sampel

Teknik *random sampling* pada penelitian ini biasa disebut juga dengan istilah teknik acak sederhana. Menurut Sugiono (2001;57), teknik *random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Sampel diambil dengan cara *random sampling* artinya pada saat itu responden dipilih secara acak selanjutnya di minta kesediaannya untuk menjadi Responden dalam penelitian ini. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan:

N = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

(d)² = Taraf kesalahan 10%

Contoh :

$$\text{Rumus : } n = \frac{800}{1 + 800 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{800}{9} = 88,88$$

Berdasarkan Rumus Slovin diperoleh jumlah minimal 88,88. Sehingga dalam penelitian digunakan 100 sampel per bulan. Oleh karena itu teknik pengambilan sampel menjadi 5 pasien per hari.

D. Definisi Operasional

1. Pasien Rawat Jalan

Pasien rawat jalan adalah pasien yang datang berobat di poliklinik Kesehatan Akmil tanpa menginap dan mendapatkan pelayanan kefarmasian pada bulan Maret Tahun 2019.

2. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian .

Sejauh mana pelayanan farmasi (pelayanan resep dan pemberian informasi obat petugas farmasi) dapat memberikan rasa puas kepada pasien dilihat melalui unsur dimensi tanggapan, kehandalan, empati, jaminan, dan penampilan dan dapat dipercaya artinya

- a. Kehandalan artinya kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan.
- b. Tanggapan artinya kemampuan petugas farmasi tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang obat yang diresepkan.
- c. Jaminan merupakan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi terhadap obat yang diserahkan kesopanan dan memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan bahwa obat yang diserahkan telah sesuai.
- d. Empati adalah kemampuan petugas farmasi untuk peduli dan memberikan perhatian secara khusus atau secara individual kepada pasien, peduli terhadap keluhan pasien dan keluarganya, pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial dan memahami kebutuhan pasien.
- e. Penampilan secara fisik pada ruang farmasi berupa peralatan yang bersih, keadaan ruangan yang bersih kerapihan berpakaian petugas yang memberikan pelayanan, ketersediaan informasi tentang obat.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah berupa lembar kuisisioner dengan dimensi kehandalan, tanggapan, keyakinan, empati, dan penampilan yang di tujukan pada pasien di Poliklinik Kesehatan Akmil dengan karakteristik jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan. Kuisisioner yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada penelitian Sukamto (2017) dengan nilai validitas dan reliabilitas sebagai berikut.

1. Uji Validitas

a) Kehandalan

Tabel 4. Uji Validitas Kehandalan

Item Variabel	rhitung	rtabel	Keterangan
V1	0.493	0.361	Valid
V2	0.660	0.361	Valid
V3	0.527	0.361	Valid
V4	0.575	0.361	Valid
V5	0.547	0.361	Valid
V6	0.365	0.361	Valid
V7	0.397	0.361	Valid
V8	0.533	0.361	Valid

Sumber sukamto (2017)

b) Ketanggapan

Tabel 5. Uji Validitas Ketanggapan

Item Variabel	rhitung	rtabel	Keterangan
V10	0.685	0.361	Valid
V11	0.827	0.361	Valid
V12	0.810	0.361	Valid
V13	0.722	0.361	Valid

Sumber sukamto (2017)

c) Empati

Tabel 6. Uji Validitas Empati

Item Variabel	rhitung	rtabel	Keterangan
V15	0.373	0.361	Valid
V16	0.622	0.361	Valid
V17	0.607	0.361	Valid

Sumber sukamto (2017)

d) Jaminan

Tabel 7. Uji Validitas Jaminan

Item Variabel	rhitung	rtabel	Keterangan
V19	0.375	0.361	Valid
V20	0.619	0.361	Valid
V21	0.459	0.361	Valid
V22	0.379	0.361	Valid

Sumber sukamto (2017)

e) Penampilan

Tabel 8. Uji Validitas Penampilan

Item Variabel	rhitung	rtabel	Keterangan
V24	0.578	0.361	Valid
V25	0.380	0.361	Valid
V26	0.594	0.361	Valid

Sumber sukamto (2017)

2. Uji Reliabilitas

Tabel 9. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kehandalan	0.794	8	Reliabel
Ketanggapan	0.890	4	Reliabel
Empati	0.704	3	Reliabel
Jaminan	0.668	4	Reliabel
Penampilan	0.691	3	Reliabel

Sumber sukamto (2017)

3. Lembar Kuisisioner

Tabel 10. Lembar Kuisisioner

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	R	TS	STS
A	Kehandalan (Reliability)					
1.	Petugas apotek memberi informasi tentang nama obat					
2.	Petugas apotek memberi informasi tentang jumlah obat					
3.	Petugas apotek memberi informasi tentang dosis obat					
4.	Petugas apotek memberi informasi tentang cara pemakaian obat					
5.	Petugas apotek memberi informasi tentang cara penyimpanan obat					
6.	Petugas apotek memberi informasi tentang efek samping yang akan timbul setelah minum obat					
7.	Petugas apotek memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat					
8.	Petugas apotek memberi informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti					

B	Ketanggapan (Responsiveness)	SS	S	R	TS	STS
1.	Petugas apotek segera memberikan nomor resep					
2.	Petugas apotek segera menyiapkan obat ketika menerima resep					
3.	Petugas apotek segera memberikan informasi obat					
4.	Petugas apotek menjawab dengan cepat dan tepat menanggapi keluhan pasien					
C	Empati (Empathy)	SS	S	R	TS	STS
1.	Petugas apotekapotek memberikan informasi obat tanpa pasien minta					
2.	Petugas apotekapotek bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat					
3.	Petugas apotekapotek memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien					
D	Jaminan (Assurance)	SS	S	R	TS	STS
1.	Penampilan dan pengetahuan Petugas apotek meyakinkan					
2.	Petugas apotek kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat					
3.	Petugas apotek menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien (berdasarkan resep dokter)					
4.	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik					
E	Penampilan (Tangible)	SS	S	R	TS	STS
1.	Apotek terlihat bersih dan rapi					
2.	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat yang strategis					
3.	Ruang tunggu pengambilan obat dan toilet apotek bersih dan rapi					
Sumber sukamto (2017)						

F. Tehnik Analisis Data Penelitian

Data yang telah didapat akan diolah dan dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala *likert*. Kegiatan analisis data meliputi:

1. *Scoring*

Scoring yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden yaitu:

- a. Untuk jawaban sangat setuju mendapat skor 5
- b. Untuk jawaban setuju mendapat skor 4
- c. Untuk jawaban ragu-ragu mendapat skor 3
- d. Untuk jawaban tidak setuju mendapat skor 2
- e. Untuk jawaban sangat tidak setuju mendapat skor 1

2. *Tabulating*

Tabulating yaitu pengumpulan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, penampilan) dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2010):

$$\text{Rumus : } \textit{Tingkat Kepuasan} = \sum \frac{\textit{Skor perolehan}}{\textit{Skor maksimum}} \times 100\%$$

Berdasarkan rumus tersebut dapat disesuaikan dengan *range* skala tingkat kepuasan pasien sebagai berikut:

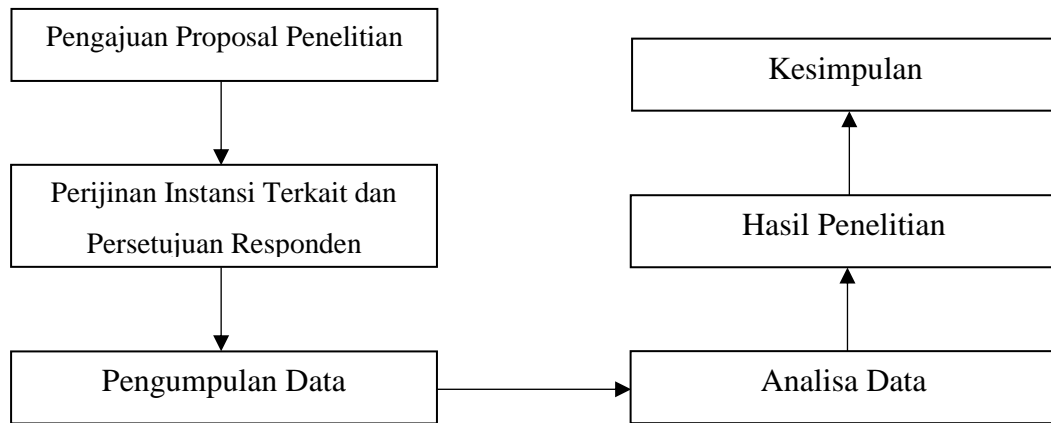
Tabel 11. Range skala tingkat kepuasan pasien

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1	Sangat Puas	81 – 100%
2	Puas	61 – 80%
3	Kurang Puas	41 – 60%
4	Tidak Puas	< 40%

Sumber sugiyono (2010)

G. Alur Penelitian

Cara kerja penelitian menggambarkan rencana penelitian dapat dilihat dalam skema berikut:



Gambar 2. Alur Penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Poliklinik Kesehatan Akademi Militer menunjukkan rata rata tingkat kepuasan 79,28% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas dengan rincian pada dimensi kehandalan 79,40%, dimensi penampilan 79,33%, dimensi jaminan 79,30%, selanjutnya dimensi empati 70,20% dan yang terakhir dimensi ketanggapan 79,15%.

B. SARAN

1. Evaluasi tingkat kepuasan terhadap pelayanan di poliklinik perlu dilakukan secara berkelanjutan.
2. Poliklinik perlu melakukan evaluasi kecukupan sumber daya manusia dan tugas sumber daya manusia agar diperoleh tingkat kepuasan sesuai dengan harapan..
3. Meningkatkan sumber daya manusia dengan diikutkan pelatihan dan seminar
4. Memberi saran supaya Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek tidak dilibatkan kegiatan protokoler tapi fokus pada pelayanan pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Almira, Shabrina. 2012. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Gianyar Bandung. Karya Tulis Ilmia, Akademi Farmasi, Banjarmasin
- Anonim, (Sumber : Data Personil Pekerja Akademi Militer Tahun 2018).
- Broroh, F., 2014. *Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta*, Pharmacia
- Departemen Kesehatan, 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Depkes, 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta: Departemen kesehatan RI
- Depkes, 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta: Departemen kesehatan RI
- J.Supranto, 2001. *Statistik Teori Dan Aplikasi, Cetakan Kedua*. Jakarta: Penertbit Erlangga.
- Maria Santriatsi Bupu, 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oepoi Kota Kupang*. Karya Tulis Ilmiah Politekes Kemenkes Kupang.
- Oktavia, A., Suswitarosa, Dan Anwar, A., 2012, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi, *Jurnal Manajemen Universiti Jambi*.
- Sukamto, Herlinda. 2017. *Evaluasi Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Makassar*. Skripsi FKIK UIN Alaudin Makassar.