

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing dimensi pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen adalah pada dimensi sarana prasarana pasien tidak puas, dimensi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) pasien puas, pada dimensi kecepatan pelayanan pasien kurang puas, pada dimensi kecepatan pelayanan pasien sangat puas.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing unsur pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen adalah pasien tidak puas pada unsur luas ruang tunggu pengambilan obat, pasien tidak puas pada unsur ketersediaan kursi di ruang tunggu pengambilan obat, pasien puas unsur ketersediaan obat, pasien puas pada unsur keluwesan petugas dalam berkomunikasi dengan, pasien puas pada unsur pemberian informasi dan edukasi petugas tentang obat, pasien puas pada unsur pemberian informasi dan edukasi selain obat, pasien kurang puas pada unsur kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, pasien puas pada unsur ketanggapan petugas untuk pasien darurat, pasien sangat puas pada unsur keramahan petugas dalam menyerahkan obat, pasien sangat puas unsur keramahan petugas menjawab pertanyaan pasien.

B. Saran

Guna meningkatkan kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen, disarankan untuk melengkapi sarana dan prasarana khususnya ruang tunggu pasien agar pasien nyaman dalam menunggu pelayanan obat, untuk meningkatkan kecepatan pelayanan dengan cara penambahan petugas pelayanan pengambilan obat, agar durasi kecepatan waktu pengambilan obatnya lebih cepat. Peneliti juga menyarankan, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas untuk menambahkan tenaga Apoteker agar kinerja pelayanan kefarmasian di Puskesmas Klirong II Kebumen dapat lebih terjamin mutunya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, P. 2018, *Profil Puskesmas Klirong II*. Kebumen
- Azwar, A. 2012. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar.
- Gaspersz, V. 2014. *Manajemen Kualitas*, Jakarta: Gramedia.
- Ghozali, I. 2016. *Analisis Multivariat Aplikasi dengan Program SPSS*, Cetakan ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. 2014. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jakarta: Erlangga.
- Laksana, F. 2014. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Bandung: STIE Pasim.
- Lembong, E. 2012. *Prospek Ilmu dan Profesi Farmasi di Masa Mendatang*. Jakarta: Pharos.
- Molan, B. 2012. *Glosarium Prentice Hall untuk Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Muninjaya, A.A.G. 2014. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta EGC.
- [Menkes RI]. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 *tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*
- [Menkes RI]. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 *tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*.
- [Menpan RB RI]. 2017 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 *tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Ridwan. 2016. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Saptorini, Endang. 2017. *Klinik Spesialis Terpilih*. Jakarta: Gramedia.

Sugiyono. 2016. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, F. 2015. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.

Yaqin, A.A. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban*. Malang. Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Lampiran 1. Penjelasan Penelitian

PENJELASAN PENELITIAN (INFORMED)

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Irma Damayanti
 Status : Mahasiswa Program Studi D-III Farmasi Fakultas Farmasi Universitas
 Setia Budi Surakarta
 NIM : RPL.02180041B

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Pelayanan Kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen." Penelitian ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta. Oleh karena itu, berikut ini saya jelaskan beberapa hal terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen.
2. Penelitian ini melibatkan pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen pada periode penelitian.
3. Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti mengharapkan partisipasi bapak/ibu/saudara/saudari dalam penelitian ini, agar berkenan menjadi responden.
4. Peneliti menjamin, bahwa penelitian ini tidak akan berdampak negatif bagi bapak/ibu/saudara/saudari. Bila selama berpartisipasi dalam penelitian ini bapak/ibu/saudara/saudari mengalami ketidaknyamanan, maka bapak/ibu/saudara/ saudari mempunyai hak untuk berhenti sebagai responden.
5. Melalui penjelasan penelitian ini, saya mengharapkan partisipasi bapak/ibu/saudara/ saudari agar berkenan menjadi responden. Terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Kebumen, 1 Mei 2019

Peneliti,



(Irma Damayanti)

Lampiran 2. Persetujuan Menjadi Responden

**KUESIONER SURVEI
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUANG OBAT
PUSKESMAS KLIRONG II KEBUMEN**

Nomor Responden: 42

A. Karakteristik Responden

- | | | | |
|------------------|---|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1. Jenis Kelamin | : | <input type="checkbox"/> Laki-laki | <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan |
| 2. Usia | : | <input type="checkbox"/> < 31 tahun | <input type="checkbox"/> 41- 50 tahun |
| | | <input checked="" type="checkbox"/> 31-40 tahun | <input type="checkbox"/> > 50 tahun |
| 3. Pendidikan | : | <input type="checkbox"/> SD | <input checked="" type="checkbox"/> SMA |
| | | <input type="checkbox"/> SMP | <input type="checkbox"/> Diploma/Sarjana |
| 4. Pekerjaan | : | <input type="checkbox"/> Petani | <input type="checkbox"/> Wiraswasta |
| | | <input type="checkbox"/> Nelayan | <input checked="" type="checkbox"/> Swasta |
| | | <input type="checkbox"/> ASN | <input type="checkbox"/> Lainnya |

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

B. Kuesioner Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Pelayanan Kefarmasian

Tanggapiilah pernyataan-pernyataan di bawah ini sesuai pendapat saudara dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom jawaban

- Angka 1 : artinya tidak baik / tidak puas
- Angka 2 : artinya kurang baik / kurang puas
- Angka 3 : artinya baik / puas
- Angka 4 : artinya sangat baik / sangat puas

No.	Pelayanan Kefarmasian	Jawaban Pasien			
		1	2	3	4
Sarana Prasarana					
1.	Luas ruang tunggu pengambilan obat.		✓		
2.	Ketersediaan kursi di ruang tunggu pengambilan obat.		✓		
3.	Ketersediaan obat.			✓	
Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE)					
4.	Keluwesan petugas dalam berkomunikasi dengan pasien.			✓	
5.	Pemberian informasi dan edukasi oleh petugas berkaitan dengan nama obat, indikasi obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, dan cara penyimpanan obat.			✓	
6.	Pemberian informasi dan edukasi selain obat yang berhubungan dengan penyakit/kelehan pasien seperti makanan dan aktivitas yang perlu dihindari.				✓
Kecepatan Pelayanan					
7.	Kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan pengambilan obat (tidak lebih dari 15 menit untuk obat tanpa racikan dan 25 menit untuk obat racikan dimulai saat penyerahan resep).			✓	
8.	Ketanggapan petugas untuk mengambil obat secara cepat untuk pasien darurat yang memerlukan obat secepatnya.			✓	
Keramahan Petugas					
9.	Keramahan petugas dalam melakukan penyerahan obat kepada pasien.				✓
10.	Keramahan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien tentang hal-hal yang belum dimengerti				✓

Lampiran 4. Karakteristik Responden

Nomor	Karakteristik Responden			
	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	Perempuan	31-40 tahun	SMP	Petani
2	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Wiraswasta
3	Laki-Laki	> 50 tahun	SD	Nelayan
4	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Swasta
5	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Petani
6	Laki-Laki	> 50 tahun	SD	Nelayan
7	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Swasta
8	Laki-Laki	41-50 tahun	SMP	Nelayan
9	Laki-Laki	> 50 tahun	SD	Nelayan
10	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
11	Perempuan	41-50 tahun	SD	Petani
12	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
13	Perempuan	> 50 tahun	SMP	Petani
14	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
15	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
16	Laki-Laki	41-50 tahun	SD	Petani
17	Laki-Laki	41-50 tahun	SD	Petani
18	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
19	Perempuan	> 50 tahun	SMP	Wiraswasta
20	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Lainnya
21	Laki-Laki	> 50 tahun	SD	Nelayan
22	Perempuan	41-50 tahun	SD	Petani
23	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Petani
24	Perempuan	> 50 tahun	SMA	Swasta
25	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Nelayan
26	Perempuan	> 50 tahun	SD	Petani
27	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Petani
28	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Nelayan
29	Perempuan	> 50 tahun	SMA	Swasta

31	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
32	Laki-Laki	> 50 tahun	SD	Nelayan
33	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Petani
34	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
35	Laki-Laki	> 50 tahun	SD	Petani
36	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
37	Laki-Laki	> 50 tahun	SD	Petani
38	Perempuan	31-40 tahun	SMA	ASN
39	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
40	Perempuan	> 50 tahun	SD	Petani
41	Laki-Laki	41-50 tahun	SMP	Nelayan
42	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Swasta
43	Laki-Laki	> 50 tahun	SD	Nelayan
44	Perempuan	31-40 tahun	SD	Petani
45	Laki-Laki	< 31 tahun	Diploma/Sarjana	ASN
46	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Petani
47	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
48	Perempuan	41-50 tahun	SD	Petani
49	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	ASN
50	Perempuan	< 31 tahun	Diploma/Sarjana	ASN
51	Laki-Laki	31-40 tahun	SMP	Wiraswasta
52	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	ASN
53	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Petani
54	Perempuan	< 31 tahun	Diploma/Sarjana	Swasta
55	Laki-Laki	31-40 tahun		Wiraswasta
56	Perempuan	< 31 tahun	Diploma/Sarjana	Swasta
57	Laki-Laki	< 31 tahun	Diploma/Sarjana	Swasta
58	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
59	Perempuan	41-50 tahun	SD	Petani
60	Laki-Laki	< 31 tahun	Diploma/Sarjana	Wiraswasta
61	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	ASN
62	Perempuan	< 31 tahun	Diploma/Sarjana	ASN
63	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta

64	Laki-Laki	41-50 tahun	SMP	Petani
65	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Petani
66	Laki-Laki	31-40 tahun	Diploma/Sarjana	Lainnya
67	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Petani
68	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Petani
69	Laki-Laki	< 31 tahun	Diploma/Sarjana	ASN
70	Perempuan	31-40 tahun	Diploma/Sarjana	Swasta
71	Laki-Laki	41-50 tahun	SMP	Nelayan
72	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Lainnya
73	Laki-Laki	41-50 tahun	SMP	Petani
74	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Swasta
75	Laki-Laki	41-50 tahun	SMP	Nelayan
76	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Nelayan
77	Laki-Laki	31-40 tahun	SMP	Nelayan
78	Perempuan	< 31 tahun	SMA	Wiraswasta
79	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Swasta
80	Perempuan	< 31 tahun	SMA	Swasta
81	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Lainnya
82	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Petani
83	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
84	Laki-Laki	< 31 tahun	SMA	Wiraswasta
85	Perempuan	31-40 tahun	SMP	Petani
86	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
87	Perempuan	< 31 tahun	Diploma/Sarjana	ASN
88	Laki-Laki	41-50 tahun	SD	Petani
89	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Lainnya
90	Perempuan	< 31 tahun	Diploma/Sarjana	ASN
91	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Nelayan
92	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Swasta
93	Perempuan	41-50 tahun	SMA	Swasta
94	Perempuan	31-40 tahun	SMA	Petani
95	Laki-Laki	< 31 tahun	Diploma/Sarjana	ASN
96	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Nelayan

97	Perempuan	< 31 tahun	SMA	Swasta
98	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Petani
99	Laki-Laki	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta
100	Perempuan	41-50 tahun	SMP	Nelayan

Lampiran 5. Data Induk Penelitian

Nomor Urut Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	2	3	4	4	4	2	3	4	4
2	2	2	3	3	3	3	1	3	4	4
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4
5	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
7	2	2	4	4	4	3	1	4	3	3
8	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
9	1	1	3	3	3	3	2	3	4	4
10	2	2	4	4	2	2	3	3	4	4
11	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4
12	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4
13	1	1	3	4	4	4	2	3	4	4
14	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4
15	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4
16	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
17	1	1	3	3	3	3	1	3	4	4
18	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4
19	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
20	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
21	1	1	3	3	3	3	2	3	4	3
22	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4
23	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
24	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
25	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
26	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4
27	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4
28	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
29	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3
30	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4
31	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2
32	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4
33	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
34	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4
35	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4

Nomor Urut Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
36	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4
37	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
38	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4
39	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
40	1	1	4	4	4	3	3	4	3	3
41	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3
42	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4
43	1	1	4	4	4	4	2	4	3	4
44	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3
45	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4
46	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3
47	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
48	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
49	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3
50	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4
51	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
52	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
53	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3
54	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
55	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4
56	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
57	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4
58	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
59	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4
60	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4
61	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
62	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
63	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4
64	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4
65	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
66	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
67	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4
68	1	1	3	4	4	4	3	4	4	3
69	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4

Nomor Urut Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
72	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
73	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
74	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
75	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
76	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
77	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
78	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4
79	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
80	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
82	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
83	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4
84	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
85	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2
86	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4
87	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4
88	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4
89	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3
90	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
91	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4
92	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4
93	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
94	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
95	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3
96	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4
97	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
98	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4
99	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
100	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
Jumlah Nilai Setiap Unsur	195	218	312	330	321	318	277	310	372	378
NRR Setiap Unsur	1,95	2,18	3,12	3,30	3,21	3,18	2,77	3,10	3,72	3,78

Lampiran 6. Skoring Jawaban Responden Uji Validitas Reliabilitas

Nomor Responden	Nomor Item									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	2	3	4	2	4	2	3	3	2
2	1	2	2	4	2	2	2	3	3	4
3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4
4	1	2	3	4	2	3	2	3	3	3
5	1	2	3	4	2	2	2	3	3	3
6	1	2	3	4	2	3	2	3	3	3
7	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4
8	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3
9	1	2	3	4	3	4	3	4	4	4
10	1	1	2	2	3	4	2	3	3	3
11	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4
12	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
13	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4
14	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
15	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4
16	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3
17	1	2	1	2	2	2	3	2	4	3
18	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4
19	1	2	4	3	2	3	3	4	4	4
20	1	2	2	3	2	1	2	2	3	1
21	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4
22	1	1	2	2	2	1	2	3	3	4
23	2	3	4	4	2	3	3	4	4	4
24	1	2	3	2	4	4	3	3	4	3
25	1	1	3	3	2	4	2	4	3	4
26	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
27	1	2	3	4	2	4	3	4	4	4
28	1	2	3	1	2	1	2	3	3	1
29	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2
30	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	26.40	23.076	.568	.865
item2	25.57	21.909	.613	.860
item3	24.97	23.275	.420	.875
item4	24.53	20.740	.581	.865
item5	25.13	21.982	.579	.863
item6	24.67	20.368	.613	.863
item7	25.23	22.737	.775	.855
item8	24.47	22.189	.690	.856
item9	24.23	22.737	.775	.855
item10	24.40	20.731	.616	.861

Lampiran 8. Nilai-Nilai r *Product Moment*

NILAI-NILAI r *PRODUCT MOMENT*

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%
003	0,997	0,999	038	0,320	0,413
004	0,950	0,990	039	0,316	0,408
005	0,878	0,959	040	0,312	0,403
006	0,811	0,917	041	0,308	0,398
007	0,754	0,874	042	0,304	0,393
008	0,707	0,834	043	0,301	0,389
009	0,666	0,798	044	0,297	0,384
010	0,632	0,765	045	0,294	0,380
011	0,602	0,735	046	0,291	0,376
012	0,576	0,708	047	0,288	0,372
013	0,553	0,684	048	0,284	0,368
014	0,532	0,661	049	0,281	0,364
015	0,514	0,641	050	0,279	0,361
016	0,497	0,632	055	0,266	0,345
017	0,482	0,606	060	0,254	0,330
018	0,468	0,590	065	0,244	0,317
019	0,456	0,575	070	0,235	0,306
020	0,444	0,561	075	0,277	0,296
021	0,433	0,549	080	0,220	0,286
022	0,423	0,537	085	0,213	0,278
023	0,413	0,526	090	0,207	0,270
024	0,404	0,515	095	0,202	0,263
025	0,396	0,505	100	0,195	0,256
026	0,388	0,496	125	0,176	0,230
027	0,381	0,487	150	0,159	0,210
028	0,374	0,478	175	0,148	0,194
029	0,367	0,470	200	0,138	0,181
030	0,361	0,463	300	0,113	0,148
031	0,355	0,456	400	0,098	0,128
032	0,349	0,449	500	0,088	0,115
033	0,344	0,442	600	0,080	0,105
034	0,339	0,436	700	0,074	0,097
035	0,334	0,430	800	0,070	0,091
036	0,329	0,424	900	0,065	0,086
037	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Sumber: Sugiyono, 2016: 373

Lampiran 9. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Masing-Masing Dimensi Pelayanan Kefarmasian

A. Dimensi Sarana Prasarana

1. Mencari Nilai Penimbang

Dimensi sarana prasarana memiliki 3 unsur pelayanan, maka nilai penimbangnya adalah $1/3 = 0,333$.

2. Mencari Indeks Kepuasan

Indeks kepuasan pasien terhadap kinerja dimensi sarana prasarana dapat diketahui melalui total nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) 3 unsur pelayanannya, yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Indeks Kepuasan} &= \frac{\text{Total Jumlah Nilai 3 Unsur Pelayanan}}{\text{Jumlah Responden}} \times \text{Penimb} \\ &= \frac{195 + 218 + 312}{100} \times 0,333 \\ &= 2,42 \end{aligned}$$

B. Dimensi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE)

1. Mencari Nilai Penimbang

Dimensi KIE juga memiliki 3 unsur pelayanan, maka nilai penimbangnya adalah $1/3 = 0,333$.

2. Mencari Indeks Kepuasan

Indeks kepuasan pasien terhadap kinerja dimensi KIE dapat diketahui melalui total nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) 3 unsur pelayanannya, yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Indeks Kepuasan} &= \frac{\text{Total Jumlah Nilai 3 Unsur Pelayanan}}{\text{Jumlah Responden}} \times \text{Penimbang} \\ &= \frac{330 + 321 + 318}{100} \times 0,333 \\ &= 3,23 \end{aligned}$$

Lampiran 10. Surat Ijin Penelitian dari Universitas Setia Budi Surakarta



Surakarta, 26 Januari 2019

Nomor : 409/C6-04/26.01.2019

Hal : Ijin Penelitian

Kepada : Yth. Kepala Puskesmas Klirong II
Di Kebumen

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangkaian kurikulum pada Program Studi D3 Farmasi RPL di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, mahasiswa tingkat akhir wajib mengadakan penelitian guna menunjang penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI).

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mengajukan permohonan kiranya mahasiswa kami diberikan ijin melakukan Penelitian sebagai penunjang penelitian tersebut diatas, dengan prosedur mengikuti kebijaksanaan yang ada bagi mahasiswa kami :

- Nama : IRMA DAMAYANTI
- NIM : RPL 02180041B
- Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Dr. Eka Rina Sutopo - Solo 57157 Telp. 0271-852518, Fax. 0271-852275

Homepage : www.setiabudi.ac.id, e-mail : usbsetio@yahoo.com.

Lampiran 11. Surat Persetujuan Penelitian di Puskesmas Klirong II Kebumen



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN
UPTD UNIT PUSKESMAS KLIRONG II**

Jalan Dandeles No.7 Tambak Progaten,
Klirong, Kebumen Kode Pos 54381

Nomor : 045.2 /

Lampiran : 1 Bendel

Hal : Persetujuan Ijin Penelitian

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Farmasi

Universitas Setia Budi

Surakarta

Berdasarkan surat perihal Ijin Penelitian No 409/C6-04/26.01.2019 tanggal 26 Januari 2019, dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswi tersebut dibawah ini diberikan ijin untuk melakukan penelitian guna menunjang penyusunan Karya Tulis Ilmiah Program DIII Farmasi RPL di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta, sebagai berikut :

- Nama : IRMA DAMAYANTI
- NIM : RPL 02180041B
- Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen

Demikian surat persetujuan ijin penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kebumen, 28 Februari 2019

Kepala UPTD UNIT Puskesmas Klirong II



dr. Rahmi Asliyahul Jannah
NIP. 19800511 200903 2 005

Lampiran 12. Dokumentasi peneliti melakukan wawancara dengan responden



Lampiran 13. Dokumentasi petugas menyerahkan dan memberi informasi tentang obat kepada pasien



Lampiran 14. Dokumentasi ruang obat dan ruang tunggu pelayanan

