

**Lampiran 1. Gambaran umum**

| No | Judul, Penulis, Tahun  | Tujuan Penelitian  | Tempat Penelitian            | Sampel        | Metode Penelitian                                      | Prosedure  | Hasil  |
|----|--|--|------------------------------|---------------|--|--|--|
| 1. | <p>Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018</p> <p>Ni Nyoman Yuliani, Anita Rae, Maria Hilaria, Marce Takubessi (2018).</p> | Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. | Puskesmas Oebobo Kota Kupang | 345 responden | Metode non eksperinmental dengan rancangan deskriptif. | <p>Penelitian dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner yang diberikan kepada responden, memperkenalkan diri kepada responden dan meminta persetujuan responden, membagikan kuisioner kepada responden dan menjelaskan cara pengisiannya, mengumpulkan kuisioner yang telah diisi oleh responden, melakukan evaluasi dan analisa data dari</p> | <p>Berdasarkan hasil analisis data tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oeboboberdasarkan dimensi kehandalan yaitu sangat puas (84%), dimensi ketanggapan sangat puas (85%). Dimensi keyakinan sangat puas (82%). Dimensi emphaty sangat puas (85%). Dan dimensi bukti fisik sangat puas (82%).</p> |

|    |   |   |   |  |  |  |   |
|----|---|---|---|--|--|--|---|
|    |   |   |   |  |  | kuisisioner yang telah diisi oleh responden.   |   |
| 2. | <p>Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan.</p> <p>Lidya Faridawati, Mandike Ginting, Dwi Setyo Purnomo (2019).</p> | Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan. | UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan.              | 100 responden  | Metode deskriptif  | Analisa data untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa. Analisa secara univariat dan bivariate untuk melihat hubungan antar variabel. | Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan, yaitu dari 100 orang responden menyatakan sangat puas 32 orang (32%), dan minoritas menyatakan cukup puas sebanyak 16 (16%). |
| 3. | <p>Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar.</p> <p>Depy Oktapian Akbar,</p>                  | Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di   | Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan 2 Kabupaten Banjar. | 272 responden yang memenuhi persyaratan kriteria inklusi . | Non eksperiment ental dengan jenis penelitian survey deskriptif. | Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang diisi oleh pasien di Puskesmas. Instrument yang digunakan dalam  | Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di puskesmas Karang Intan 2 yaitu 5 pasien sangat puas (1,84%), 214 pasien puas (78,68%), 51  |

|    |   |  |  |   |  |   |   |
|----|---|--|--|---|--|---|---|
|    | Nurul Mardiaty, Siti Muslimah, Rida Husni(2018).  | Puskesmas Karang Intan 2.  |  |   |  | penelitian ini berupa lembar kuisioner yang ditujukan untuk pasien. Tingkat kepuasan responden diukur menggunakan kuisioner kepuasan yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yakni tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy yang telah di uji validitas dan realibilitasnya. | pasien kurang puas (18,75%), dan 2 pasien tidak puas (0,73%).   |
| 4. | Kepuasan Pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia.<br><br>Nita Prihatini, Yuyun Yuniar, Andy Leni Susanti, Raharni (2017) | Membandingkan kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dan | Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi Indonesia | 31 pasien untuk masing masing Rumah sakit dan Puskesmas | Metode analisis lanjut dari penelitian distribusi. | Pengumpulan data menggunakan kuisioner angket yang disusun berpedoman skala Likert, dibuat 4 kategori, yaitu sangat memuaskan, memuaskan, kurang memuaskan dan  | Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah sakit 90,9% dan Di puskesmas 96,6%. |

|    |  |  |   |                                    |   |   |  |
|----|--|--|---|------------------------------------|---|---|--|
|    |  | Puskesmas  |   |                                    |   | tidak memuaskan.  |  |
| 5. | Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bontonompo 1 Kabupaten Gowa<br><br>Asriani, Ira Wisdyasari, Nurmulia Wunaini Ngkolu. (2019) | Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan, daya tangkap, jaminan, bukti langsung, dan empati terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bontonompo 1 Kabupaten Gowa. | Puskesmas Bontonompo Kecamatan Gowa.        | 44 Responden                       | Metode nonekperimental, dengan rancangan secara Deskriptif. | Pengumpulan data dilakukan secara Cross Sectional, pengambilan data pada penelitian ini dilakukan pada satu waktu pengambilan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada pasien . | Dari hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan di puskesmas Bontonompo dengan klasifikasi kepuasan adalah puas. |
| 6. | Kepuasan layanan informasi obat di Pasir Putih, Pangkalbalam, Puskesmas Taman sari dan   | Untuk mengetahui kepuasan layanan  | Puskesmas Taman sari dan Kacang Pedang Kota | Sampel penelitian ini 30 responden | Observation al design dengan pengukuran                     | Teknik pengambilan sampel <i>encountern</i> menggunakan metode <i>accidental</i>  | Berdasarkan dari hasil penelitian pelaksanaan PIO pada dimensi   |

|  |  |  |   |   |  |   |   |
|--|--|--|---|---|--|---|---|
|  | <p>Kacang Pedang Kota Pangkalpinang</p> <p>Racmawati Felani Djuria(2019)</p> | <p>informasi obat di Puskesmas Pasir putih, Taman sari dan Kacang padang</p> | <p>Pangkal Pinang, dan Pasir Putih.</p> | <p>di setiap puskesmas . Sehingga total jumlah sampel adalah 120 responden.</p> | <p>2 kali pre dan post tes (jarak 1 bulan ). Teknik pengambilan sampel menggunakan metode <i>accidental sampling</i></p> | <p><i>sampling</i>. Data <i>pasient encounters</i> di ambil disekitar area penyerahan obat atau area farmasi. Data penelitian ini terdiri dari 2 jenis yakni data primer dan sekunder. Data primer berupa data yang diperoleh peneliti langsung dari lapangan dan diolah oleh peneliti. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari Dinas kesehatan. Pengumupulan data primer menggunakan instrument kuisisioner.</p> | <p>tangible hampir semua responden menilai baik yakni sebanyak 116 responden (96,7%). pada saat pengukuran pertama dimensi <i>reliability</i> hampir semua responden menilai baik yakni sebanyak 145 responden (96,7%), pada pengukuran kedua semua responden 100% menilai baik. Pada pengukuran awal PIO dimensi <i>responsiveness</i> hampir semua responden menilai baik yakni 104 (86,7%), hasil pengukuran kedua juga hampir semua responden 99,2%</p> |
|--|--|--|---|---|--|---|---|

|    |  |                    |                     |                 |                    |                                 |  |
|----|--|--------------------|---------------------|-----------------|--------------------|---------------------------------|--|
|    |  |                    |                     |                 |                    |                                 | <p>menilai baik. Pengukuran pertama PIO dimensi assurance menunjukkan bahwa hampir semua responden menilai baik yakni sebanyak 118 responden (98,3%), pengukuran kedua terdapat peningkatan kualitas yakni menjadi 100%. Pengukuran pertama PIO dimensi emphaty hampir semua responden merasa cukup puas yakni sebanyak 113 responden (94,2%) pengukuran ke dua terdapat peningkatan jumlah kepuasan yakni menjadi 99,2 %.</p> |
| 7. | Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan | Mengetahui tingkat | Puskesmas Pahandut, | Sampel sebanyak | Metode deskriptif. | Teknik pengambilan sampel dalam | Gambaran persepsi pasien rawat jalan   |

|    |   |  |                                 |  |                             |  |   |
|----|---|--|---------------------------------|--|-----------------------------|--|---|
|    | kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangkaraya<br><br>Nurul Chusna, Titra Fetriana, Rabiatul Adawiyah.(2018) | kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut Palangkaraya. | Palangkaraya                    | 94 orang responden yaitu pasien rawat jalan yang menerima pelayanan farmasi di puskesmas Pahandut. |                             | penelitian ini menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> . Teknik tersebut adalah pengambilan sampel penelitian berdasarkan karakteristik yang sudah ditentukan atau di inginkan oleh peneliti. Sampel yang digunakan dalam pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan usia 17 tahun sampai dengan pasien 65 tahun yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangkaraya. | mengenai kejelasan tenaga farmasi dalam memberikan informasi obat data diadapat hasil skor 212 dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas terhadap kejelasan tenaga kefarmasian memberikan informasi obat. |
| 8. | Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian                             | Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien   | Puskesmas Pekauman Banjarmasin. | 372 responden pasien berusia   | Desain survey dengan metode | Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuisioner.  | Pernyataan kejelasan apoteker memberikan informasi obat   |

|    |  |  |  |                         |                                  |   |  |
|----|--|--|--|-------------------------|----------------------------------|---|--|
|    | Erna prihandinati,<br>Muhammad Muhajir, Riza<br>Arifin Rina<br>Feterian.(2018)   | Puskesmas<br>Pekauman<br>terhadap<br>pelayanan<br>kefarmasian<br>.   |  | lebih dari<br>20 tahun. | <i>consecutive<br/>sampling.</i> | Kuisisioner yang<br>diberikan terdiri dari<br>8 pertanyaan. Dan<br>dikelompokan<br>menjadi 3 kategori<br>tidak puas (<56%),<br>puas (56%-<76%).<br>Dan sangat puas<br>(76%-100%).   | didapat pernyataan<br>puas presentase<br>68,72%,   |
| 9. | Tingkat kepuasan pasien<br>terhadap pelayanan<br>kefarmasian di Puskesmas<br>Sungai Ranggitan dan<br>Puskesmas Natai<br>Pelingkau Kabupaten Kota<br>Waringin Barat.<br><br>Rahman Nur Chabib,<br>Yogie Irawan, Ahmad<br>Irawan (2020). | Untuk<br>mengetahui<br>tingkat<br>kepuasan<br>pasien<br>terhadap<br>pelayanan<br>kefarmasian<br>di<br>Puskesmas<br>Sungai<br>Ranggitan dan<br>Puskesmas<br>Natai<br>Pelingkau<br>Kabupaten<br>Kota<br>Waringin | Puskesmas<br>Sungai<br>Ranggitan dan<br>Puskesmas<br>Natai<br>Pelingkau<br>Kabupaten<br>Kota<br>Waringin<br>Barat. | 30<br>responden         | Metode<br>deskriptif.            | Instrument yang<br>digunakan dalam<br>penelitian ini pada<br>variabel independen<br>dan variabel<br>dependen adalah<br>dengan mengajukan<br>kuisisioner yaitu<br>beberapa daftar<br>pertanyaan tertulis<br>yang sudah<br>disiapkan dan<br>jawabanya secara<br>tertutup yang<br>digunakan untuk<br>memperoleh<br>data/informasi dari<br>responden dalam arti | Dari hasil penelitian<br>dapat disimpulkan<br>untuk dimensi<br>kehandalan puas<br>(78%), dimensi<br>ketanggapan sangat<br>puas (82%), untuk<br>dimensi jaminan<br>sangat puas (86%),<br>untuk dimensi<br>kepedulian sangat<br>puas (82%), untuk<br>dimensi bukti fisik<br>(83%). |



|     |   |  |                |  |                                  |   |  |
|-----|---|--|----------------|--|----------------------------------|---|--|
|     |   | Barat.   |                |  |                                  | laporan tentang pribadinya.   |  |
| 10. | Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sahu<br><br>Shindy Ovelia Ofa, Jabes Kantherr, Randy Tanpa, Selvana Tulandi (2019). | Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sahu. | Puskesmas Sahu | 90 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah <i>accidental sampling</i> . | Desain survey dengan kuisisioner | Data hasil wawancara dianalisis secara kualitatif untuk menambah informasi terkait tentang variable variable yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Data yang diperoleh akan dilakukan dengan teknik analisa presentase setelah pengumpulan data kuisisioner kemudian diolah menggunakan tabel. | Kejelasan memberikan informasi obat didapat 71 responden yang mengatakan puas dengan presentase 78,889%. |

---

**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di  
Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018**  
*Level of Patient Satisfaction Towards Pharmacy Services at Oebobo Puskesmas,  
Kupang City, 2018*

Ni Nyoman Yuliani<sup>1</sup>, Anita Rae<sup>2</sup>, Maria Hilaria<sup>3</sup>, Marce Takubessi<sup>4</sup>

Dosen Poltekkes Kemenkes Kupang<sup>1,3,4</sup>

Puskesmas Oebobo Kota Kupang<sup>2</sup>

email: y.ninyoman@yahoo.com<sup>1</sup>; anitarae@gmail.com<sup>2</sup>;

---

**Abstract.** *Pharmaceutical services are integrated activities to identify, prevent and resolve problems related to drugs. Patient satisfaction is a level of satisfaction that arises as a result of the health service performance obtained after the patient has compared it with what he expected. This research was conducted with the aim of knowing the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Oebobo Health Center in March - April 2018. This type of research is a non-experimental study with a descriptive design (survey research), the type of research is purposive sampling using a questionnaire sheet as a research instrument, then the average percentage of patient satisfaction was calculated and classified. Data analysis of the results of research conducted by researchers on 345 respondents showed that the level of patient satisfaction with each variable was: 84% reliability, 85% responsiveness, 86% confidence, 85% empathy and 82% performance variables, thus, on average Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Oebobo Community Health Center, Kupang City March-April 2018 as a whole is 84% with satisfaction classification, which is very satisfied.*

**Keywords:** *Patient satisfaction, pharmaceutical services, Oebobo health center.*

**Abstrak.** Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan obat. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat kepuasan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Bulan Maret - April tahun 2018. Jenis penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian survey), jenis penelitian purposive sampling dengan menggunakan lembar kuisioner sebagai instrumen penelitian, kemudian dihitung persentase rata-rata tingkat

## Lampiran 3. Jurnal no 2

Volume 3, No.2, April 2019: 52-60



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI UPT PUSKESMAS SENTOSA BARU KECAMATAN MEDAN  
PERJUANGAN**

***THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION TO PHARMACEUTICAL SERVICES  
AT UPT SENTOSA BARU HEALTH CENTER OF MEDAN PERJUANGAN SUB-  
DISTRICT***

**Lidya Faridawaty<sup>1\*</sup>, Mandike Ginting<sup>2</sup>, Dwi Setio Purnomo<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Farmasi, Fakultas Farmasi dan Kesehatan Umum, Institut Kesehatan Helvetia

<sup>2</sup>Dosen Farmasi, Fakultas Farmasi dan Kesehatan Umum, Institut Kesehatan Helvetia

**ABSTRAK**

**Pendahuluan:** Kepuasan pasien adalah salah satu hal yang harus diprioritaskan oleh apotek dalam menjalankan fungsinya sebagai salah satu sarana pelayanan kefarmasian. Pasien akan merasa puas apabila kebutuhan dan harapannya dapat dipenuhi. Salah satu upaya pelayanan pasien adalah memperoleh obat yang diresepkan oleh dokter dalam waktu singkat sehingga pasien memperoleh kepuasan atas layanan dari kefarmasian. **Tujuan:** Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec.Medan Perjuangan Tahun 2018. **Metode:** Penelitian ini adalah *deskriptif* menggunakan metode *survey* dimana jumlah sampel dengan menggunakan simple random sampling sehingga sampel sebanyak 100 orang dengan metode analisis data menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan semua variabel. **Hasil:** Dari hasil perhitungan, pada masing-masing indikator diperoleh persentase sebagai berikut dimana berdasarkan kehandalan mayoritas mengatakan puas sebesar 32,0%, ketanggapan mayoritas mengatakan cukup puas sebesar 42,0%, jaminan mayoritas sangat puas sebesar 42,0%, empati mayoritas cukup puas sebesar 35,0%, sementara indikator berwujud mayoritas mengatakan kurang puas sebesar 35,0%. **Kesimpulan:** Disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec.Medan Perjuangan Tahun 2018.

**Lampiran 4. Jurnal no 3**

**Borneo Journal of Pharmascientech**, Vol. 02, No. 02, Oktober Tahun 2018

ISSN- Print. 2541 – 3651  
ISSN- Online. 2548 – 3897  
**Research Article**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS KARANG  
INTAN 2 KECAMATAN KARANG INTAN  
KABUPATEN BANJAR**

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVELS ON  
DRUG INFORMATION SERVICES AT KARANG INTAN  
HEALTH CENTER 2, KARANG INTAN DISTRICT  
BANJAR REGENCY**

Depy Oktapian Akbar\*<sup>1</sup>, Nurul Mardiaty<sup>1</sup>, Siti Muslimah<sup>1</sup>, Rida Husni<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Lestari Banjarbaru, Indonesia  
Jl. Kelapa Sawit 8 BumiBerkat Telp. (0511)4783717  
Kel.Sei Besar Kec.Banjarbaru Selatan

<sup>2</sup> Puskesmas Karang Intan 2 Jalan Iriyasi Desa Suroai Alang Kecamatan Karang

Activ  
Go to

## Lampiran 5. Jurnal nomer 4

Artikel Riset  
DOI :10.22435/jki.v10i1.1697

Jurnal Kefarmasian Indonesia  
Vol.10 No.1-Februari 2020:42-49  
p-ISSN: 2085-675X  
e-ISSN: 2354-8770

**Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian  
di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia**

**Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Hospital and Primary Health  
Care in 11 Provinces in Indonesia**

*Nita Prihartini\*, Yuyun Yuniar, Andi Leny Susyanty, Raharni*

*Puslitbang Sumber Daya dan Pelayanan Kesehatan, Badan Litbangkes Kemkes RI, Jakarta, Indonesia  
\*Email : nita\_200604@yahoo.com*

Diterima: 15 April 2019

Direvisi: 6 September 2019

Disetujui: 17 Oktober 2019

**Abstrak**

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan farmasi dengan maksud untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penilaian terhadap mutu pelayanan kefarmasian dapat dilakukan berdasarkan kepuasan pasien rawat jalan. Tujuan penelitian yaitu membandingkan kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kefarmasian di rumah sakit (RS) dan puskesmas. Penelitian ini menggunakan desain studi komparatif potong lintang yang dilaksanakan pada bulan Februari-November 2017 di 11 provinsi mencakup 2 kabupaten/kota yang dipilih secara *purposive*. Sampel adalah pasien rawat jalan yang menebus obat di RS atau puskesmas dengan jumlah minimal 31 orang per pelayanan kefarmasian. Kepuasan diukur dengan dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, keramahan, dan bukti fisik. Pengumpulan data dilakukan melalui angket. Analisis data menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS 90,9% dan di puskesmas 96,6%. Persentase terbesar pasien rawat jalan di RS dan puskesmas adalah pada kelompok umur 40-59 tahun, jenis kelamin perempuan, pendidikan lanjutan, dan tidak bekerja/ibu rumah tangga. Ada perbedaan yang bermakna pada kelompok umur, jenis kelamin, dan pendidikan pasien rawat jalan antara RS dan puskesmas. Tidak ada hubungan yang bermakna antara karakteristik (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) pasien rawat jalan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian di RS maupun puskesmas.

**Kata Kunci :** Puskesmas; Rumah sakit; Kepuasan pasien; Pelayanan kefarmasian; Pasien rawat jalan

## Lampiran 6. Jurnal no 5

Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia Volume 02, Nomor 01, Januari-Juni 2019  
pISSN 2620-9683, eISSN 2654-9921

### EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BONTONOMPO I KABUPATEN GOWA

*EVALUATION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES AT  
BONTONOMPO I HEALTH CENTER IN GOWA DISTRICT*

Asriani<sup>1</sup>, Ira Widayarsi<sup>2</sup>, Nurmulia Wunaini Ngkolu<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Department of Pharmacy, Stikes Pelamonia Kesdam VII Wirabuana, Indonesia

<sup>3</sup>Department of Hospital Administration, Stikes Pelamonia Kesdam VII Wirabuana, Indonesia  
asrianihalim02@gmail.com, Irha\_widayarsi@yahoo.com, nurmulawunaini@gmail.com

#### ABSTRAK

Penelitian terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di kamar obat Puskesmas Bontonompo I Kabupaten Gowa perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung dan empati terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas bontonompo I kabupaten Gowa. Jenis penelitian adalah noneksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif, menggunakan kuisioner sebagai instrument pengumpulan data, menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bontonompo I Kabupaten Gowa dengan klasifikasi kepuasan adalah puas. Pada dimensi kehandalan setelah dianalisis skoring ada 79,5% responden menyatakan puas dan 20,5% menyatakan kurang puas, sedangkan pada dimensi daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung 100% responden menyatakan puas.

**Kata Kunci:** evaluasi tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian, puskesmas

#### ABSTRACT

*Research on the quality of pharmacy services in the medicinal rooms of Bontonompo I health centers in Gowa Regency needs to be done so that less optimal services can be improved and services with the best quality values can be maintained. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, direct evidence and empathy for pharmacy services at Bontonompo I Health Center, Gowa district. This type of research is non-experimental with descriptive research design using quantitative analysis, using questionnaires as an instrument of data collection, using in-depth data analysis in the form of numbers using the SPSS program (Statistical Product and Service Solutions). Based on the results of the research obtained it can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmacy services at Bontonompo Health Center I, Gowa Regency with satisfaction classification is satisfied. On the*

**Lampiran 7. Jurnal no****6****Indonesian Journal of Hospital Administration (ISSN:2621-2668)****Kepuasan Layanan Informasi Obat Di Pasir Putih, Pangkalbalam, Puskesmas Taman Sari dan Kacang Pedang Kota Pangkalpinang****Rachmawati Felani Djuria**

Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang

Email: felanDJ87@gmail.com

**Abstrak**

Salah satu layanan farmasi yang harus dilaksanakan adalah Layanan Informasi Obat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Layanan Informasi Obat farmasi masih belum dilaksanakan secara maksimal. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian tentang kepuasan implementasi Layanan Informasi Obat di Puskesmas Kota Pangkalpinang untuk meningkatkan kualitas layanan farmasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah desain observasional. Penelitian ini dilakukan di Pusat Kesehatan Pasir Putih, PangkalBalam, Taman Sari dan Kacang Pedang Kota Pangkalpinang pada bulan Maret-Desember 2018. Penelitian ini menggunakan 120 pasien (masing-masing 30 puskesmas) dengan teknik pengambilan sampel tidak disengaja dan dianalisis secara bivariat menggunakan uji t dependen. Hasil penelitian menunjukkan kualitas penerapan Layanan Informasi Obat di semua dimensi adalah baik, terdapat perbedaan signifikan dalam penerapan Layanan Informasi Obat dimensi nyata (nilai p 0,045), responsiveness (nilai p 0,000), dan empati (nilai p 0,014), semua responden cukup puas dengan implementasi Layanan Informasi Obat di semua dimensi dan ada perbedaan signifikan dalam kepuasan responden dengan implementasi Layanan Informasi Obat dari dimensi tangible (p value 0,045), dan empati (p value 0,014).

**Kata kunci:** Layanan Informasi Obat, Puskesmas Kota Pangkalpinang

## Lampiran 8. Jurnal no 7

---

Chusna N, Fetriana T, Adawiyah R. 2018. Level of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services in Pahandut Community Health Center

---

### **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PAHANDUT KOTA PALANGKA RAYA**

#### ***Level of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services in Community Health Centers of Pahandut Palangka Raya***

**Nurul Chusna, Titra Fetriana, & Rabiatul Adawiyah**

*Department of Pharmacy, Faculty of Health Sciences, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Palangka Raya, Indonesia*

\*e-mail: nurul.chusna@umpalangkarya.ac.id

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pahandut Palangka Raya. Metode penelitian ini bersifat deskriptif. Populasi pada penelitian ini berjumlah 1569 orang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 94 orang responden yaitu pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut Palangka Raya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang langsung dibagikan kepada 94 orang responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah persentase dan format jawaban skala likert. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis pelayanan didapatkan data skor 208 yang terletak pada daerah "sangat puas" pada jenis pelayanan ketanggapan tenaga farmasi terhadap pasien, pada jenis pelayanan keramahan tenaga farmasi didapatkan data skor 206 terletak daerah "sangat puas", pada jenis pelayanan kejelasan tenaga farmasi dalam memberikan informasi obat didapatkan data skor 212 terletak pada daerah "sangat puas", pada jenis pelayanan kecepatan pelayanan obat didapatkan data skor 199 terletak pada daerah "sangat puas", pada jenis pelayanan kelengkapan obat dan alat kesehatan didapatkan data skor 200 terletak pada daerah "sangat puas", pada jenis pelayanan kenyamanan ruang tunggu didapatkan data skor 198 terletak pada daerah "sangat puas", dan pada jenis pelayanan ketersediaan brosur, leaflet, poster, dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan didapatkan data skor 206 terletak pada daerah "sangat puas". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas Pahandut

---



**Lampiran 9. Jurnal no 8**

ISSN : 2598-2095

Vol. 1 No. 2 (Maret, 2018)

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS PEKAUMAN BANJARMASIN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN****(The Level of Patient Satisfaction In Pharmaceutical Care  
at Puskesmas Pekauman Banjarmasin)**

(Submitted : 6 Maret 2018 , Accepted : 31 Maret 2018)

Erna Prihandiwati<sup>1</sup>, Muhammad Muhajir<sup>1</sup>, Riza Alfian<sup>1</sup>, Rina Feteriyani<sup>2</sup><sup>1</sup>Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin<sup>2</sup>Puskesmas Pekauman BanjarmasinEmail : [emaprihandiwati1@gmail.com](mailto:emaprihandiwati1@gmail.com)**ABSTRAK**

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian yang penting dalam pelayanan kesehatan karena termasuk dalam upaya kesehatan untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta menyembuhkan penyakit. Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai acuan penyelenggaraannya bagi tenaga kefarmasian. Terpenuhinya standar tersebut diharapkan dapat memenuhi harapan dari pasien, yang terangkum dalam kepuasan pasien pada saat menerima pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian ini tergolong sebagai penelitian deskriptif. Metode pengumpulan sampel menggunakan *consecutive sampling* dengan jumlah sampel 372 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Responden penelitian ini merupakan pasien di Puskesmas Pekauman Banjarmasin yang menerima pelayanan kefarmasian. Pengumpulan data dilakukan pada periode 25 April – 13 Mei 2016 dengan menggunakan kuesioner kepuasan pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Pekauman Banjarmasin yang mendapatkan pelayanan kefarmasian secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien yaitu 68,03% yang berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan berdasarkan indikator pengukuran tingkat kepuasan pasien.

## Lampiran 10. Jurnal no 9

Jurnal Borneo Cendekia Vol. 4 No. 2 Desember 2020

175

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SUNGAI RANGIT DAN  
PUSKESMAS NATAI PELINGKAU KABUPATEN  
KOTAWARINGIN BARAT**

**Rahman Nur Chabib<sup>1</sup>; Yogie Irawan<sup>2</sup>; Ahmad Irawan<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup>Stikes Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun  
Email: [rahmannurchabib@gmail.com](mailto:rahmannurchabib@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kepuasan yaitu dimana perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja dan kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan. Tujuan penelitian ini untuk men3hui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sungai Rangit dan Puskesmas Natai Pelingkau Kabupaten Kotawaringin Barat. Penelitian ini menggunakan desain penelitian bersifat deskriptif, teknik pengambilan sampel teknik purposive sampling. Sampel penelitian sebanyak 60 responden pada kedua Puskesmas Sungai Rangit dan Puskesmas Natai Pelingkau. Pengambilan data dilakukan melalui pengisian kuesioner yang telah di uji validitas dan realibilitasnya saja waktu tunggu yang dilakukan dengan menggunakan stopwatch. Data analisis dibuat tabulasi, dihitung menggunakan rumus presentase, dan waktu tunggu menggunakan rata-rata pelayanan resep untuk melihat perbedaan waktu tunggu obat jadi dan obat racikan serta melihat waktu perbedaan kedua Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan persentase rata-rata secara keseluruhan sebesar (86%) pada Puskesmas Sungai Rangit dan (85%) pada Puskesmas Natai Pelingkau dengan kategori kepuasan adalah sangat puas. Hasil penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep memiliki rata-rata waktu tunggu resep racikan 13 menit pada kedua Puskesmas sedangkan waktu tunngu resep obat non racikan adalah 6 menit pada kedua Puskesmas. berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sungai Rangit dan Puskesmas Natai Pelingkau dalam Kategori sangat puas.

**Kata Kunci:** *Tingkat kepuasan, waktu tunggu, Deskriptif, Puskesmas.*

**ABSTRACT**

*Satisfaction is person's feelings after comparing the performance and service quality with wishes, needs, and expectations. The purpose of this study is to determine the level of patient satisfaction to pharmaceutical services in Puskesmas Sungai Rangit and Puskesmas Natai Pelingkau Kabupaten*