

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden adalah usia dewasa awal (26-35 tahun) yaitu sebanyak 55 responden (60,4%) dan pendidikan dasar (SD dan SMP) yaitu sebanyak 40 responden (44%)
2. Gambaran tingkat kepuasan pada kategori puas yaitu sebanyak 45 responden sangat puas (46,2%), puas (49,5%), tidak puas (4,4%), dan sangat tidak puas (0%)
3. Ada hubungan umur dan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung

B. Saran

Saran yang dapat diberikan adalah :

1. Untuk Puskesmas
 - Mengusulkan untuk penambahan tenaga apoteker
 - Mengusulkan penambahan sarana dan prasarana media televisi dan ruang tunggu yang nyaman
 - Mengusulkan pelatihan pelayanan prima bagi petugas farmasi
2. Untuk Responden

Hendaknya responden dapat aktif bertanya pada petugas kesehatan tentang bagaimana informasi pemberian obat pada pasien.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya dan dapat meneliti tentang analisis faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, seperti pekerjaan, pengetahuan dan sikap maupun persepsi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahfen. 2006. *Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep Pharmaceutical Care*, Majalah Medisina. 1(1):20.
- Depkes RI. 2006. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI
- Edukasi. 2010. *Kepuasan Pelanggan*. <http://www.edukasi.net/index.php?mod=script&cmd=Bahan%20Belajar/Materi%20Pokok/view&id=296&uniq=2811>. Diakses tanggal 10 Maret 2019
- Handayani. 2009. *Persepsi Pelayanan Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota Di Indonesia*, Makara, Kesehatan, Vol. 13, No. 1, Juni 2009: 22-26.
- Hariato. 2005. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotik Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*, Majalah Ilmu Kefarmasian, Vol. II, No.1, April 2005, 12 – 21
- Hayaza. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Volume 2 Nomor 2.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriatmi, A. 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e- Journal)*, 2(1), 9-14.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1027/Menkes/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI,
- Naomi. 2003. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan*. Sumedang : Universitas Winaya Mukti.
- Notoatmodjo. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. 2014. Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. *JURNAL KEPERAWATAN*, 2(2).
- [Permenkes]. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*
- [Permenkes]. Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 2009 Tentang *Pekerjaan Kefarmasian*, Pemerintah RI, Jakarta.
- Pohan. 2006. *Jaminan mutu layanan kesehatan*. Jakarta: EGC.

- Purwanto. 2007. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*.
<http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>
- Sulistyawati, 2011, *Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi dan Kepuasan Pasien terhadap Keputusan Membeli Ulang Obat di Instalasi Farmasi RSAL Jala Ammari Makassar*, Universitas Hasanudin, Makassar.
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan Ketiga, Renika Cipta, Jakarta.
- Triatmojo, 2006, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*.
<http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>.
- Utama, 2003, *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Medan : USU Digital Library.
- Yuniarta, E., & Suharto, G. 2011. Hubungan tingkat pendidikan pasien terhadap kepuasan pemberian informed consent di bagian bedah RSUP DR. Kariadi Semarang (Mei-Juni 2011) (Doctoral *dissertation*, Faculty of Medicine).

Lampiran 1. Surat Permintaan Untuk Menjadi Responden

SURAT PERMINTAAN UNTUK MENJADI RESPONDEN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UNIT
FARMASI DI PUSKESMAS PARE
KABUPATEN TEMANGGUNG**

Kepada Yth : Calon Responden Penelitian di Puskesmas Pare
Kabupaten Temanggung

Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Previanto Wibowo

Nim : RPL 02180047 B

Adalah mahasiswa Program Studi Diploma III Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Unit Farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung”. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi saudara sebagai responden, kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Jika saudara tidak bersedia menjadi responden, maka tidak ada ancaman bagi saudara, serta memungkinkan untuk mengundurkan diri untuk tidak ikut dalam penelitian ini

Apabila saudara menyetujui, maka saya mohon kesediaannya untuk menandatangani persetujuan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya buat. Atas perhatian dan kesediaan saudara menjadi responden, saya ucapkan terima kasih.

Temanggung, 2019

Peneliti

Lampiran 2. Surat Persetujuan Menjadi Responden

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UNIT
FARMASI DI PUSKESMAS PARE
KABUPATEN TEMANGGUNG**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bersedia untuk menjadi responden penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa Program Studi Diploma III Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Unit Farmasi di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung“. Adapun tujuan penelitian ini, untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit farmasi.

Temanggung, 2019

Responden

(.....)

Lampiran 3. Kuesioner

No Responden :

KUESIONER

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UNIT FARMASI DI PUSKESMAS PARE KABUPATEN TEMANGGUNG

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah pertanyaan dengan baik dan teliti sebelum anda menjawab pertanyaan.
2. Berilah tanda check (✓) pada jawaban yang anda anggap benar.
3. Jawablah menurut anda yang paling benar.

Karakteristik Responden

Nama (Inisial) : _____
Umur : _____
Pendidikan Terakhir : _____
Pekerjaan : _____

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi

Keterangan :

TP = Tidak Puas

KP = Kurang Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

Berilah tanda cek (✓) yang sesuai menurut pendapat anda !

No	Pertanyaan	Jawaban				
		TP	KP	CP	P	SP
A	Kehandalan					
1	Kecepatan pelayanan obat					
2	Pemberian informasi tentang obat yang akan dikonsumsi					
3	Pemberian informasi tentang cara minum obat					
4	Pemberian informasi tentang efek samping					

No	Pertanyaan	Jawaban				
		TP	KP	CP	P	SP
	minum obat					
B	Ketanggapan					
5	Petugas tanggap menerima keluhan pasien					
6	Petugas berkomunikasi dengan baik					
7	Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan					
8	Petugas memberikan informasi tentang makanan/minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat					
C	Keyakinan					
9	Petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan					
10	Petugas memastikan kebenaran penerima obat					
11	Petugas memastikan obat yang diberikan benar sesuai resep dokter					
D	Empati					
12	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien					
13	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat					
14	Petugas menggunakan tanda pengenal yang jelas					
E	Fasilitas Yang Berwujud					
15	Ruang tunggu unit farmasi rapid dan nyaman					
16	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman					
17	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur					
18	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti					
19	Etiket rapi, jelas mudah dibaca, kemasan menarik					
20	Tersedia poster untuk upaya penyuluhan kesehatan					

Sumber : Hayaza (2013)

OLAH DATA

Frequency Table

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dewasa awal (26-35 tahun)	55	60.4	60.4	60.4
	Dewasa Akhir (36-55 tahun)	21	23.1	23.1	83.5
	Lansia Awal (56-55 tahun)	15	16.5	16.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dasar (SD dan SMP)	40	44.0	44.0	44.0
	Menengah (SMA)	37	40.7	40.7	84.6
	Tinggi (Perguruan Tinggi)	14	15.4	15.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	4	4.4	4.4	4.4
	Puas	45	49.5	49.5	53.8
	Sangat Puas	42	46.2	46.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Usia * Kepuasan

Crosstab

			Kepuasan			Total
			Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
Usia	Dewasa awal (26-35 tahun)	Count	4	32	19	55
		Expected Count	2.4	27.2	25.4	55.0
		% within Usia	7.3%	58.2%	34.5%	100.0%
		% within Kepuasan	100.0%	71.1%	45.2%	60.4%
		% of Total	4.4%	35.2%	20.9%	60.4%
	Dewasa Akhir (36-55 tahun)	Count	0	6	15	21
		Expected Count	.9	10.4	9.7	21.0
		% within Usia	.0%	28.6%	71.4%	100.0%
		% within Kepuasan	.0%	13.3%	35.7%	23.1%
		% of Total	.0%	6.6%	16.5%	23.1%
	Lansia Awal (56-65 tahun)	Count	0	7	8	15
		Expected Count	.7	7.4	6.9	15.0
		% within Usia	.0%	46.7%	53.3%	100.0%
		% within Kepuasan	.0%	15.6%	19.0%	16.5%
		% of Total	.0%	7.7%	8.8%	16.5%
	Total	Count	4	45	42	91
		Expected Count	4.0	45.0	42.0	91.0
		% within Usia	4.4%	49.5%	46.2%	100.0%

% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
% of Total	4.4%	49.5%	46.2%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.021 ^a	4	.040
Likelihood Ratio	11.447	4	.022
Linear-by-Linear Association	5.365	1	.021
N of Valid Cases	91		

a. 3 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .66.

Pendidikan * Kepuasan

Crosstab

			Kepuasan			Total
			Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
Pendidikan	Dasar (SD dan SMP)	Count	4	22	14	40
		Expected Count	1.8	19.8	18.5	40.0
		% within Pendidikan	10.0%	55.0%	35.0%	100.0%
		% within Kepuasan	100.0%	48.9%	33.3%	44.0%
		% of Total	4.4%	24.2%	15.4%	44.0%
	Menengah (SMA)	Count	0	23	14	37
		Expected Count	1.6	18.3	17.1	37.0
		% within Pendidikan	.0%	62.2%	37.8%	100.0%

	% within Kepuasan	.0%	51.1%	33.3%	40.7%
	% of Total	.0%	25.3%	15.4%	40.7%
	Tinggi (Perguruan Tinggi)	Count	0	14	14
		Expected Count	.6	6.5	14.0
	% within Pendidikan	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	% within Kepuasan	.0%	.0%	33.3%	15.4%
	% of Total	.0%	.0%	15.4%	15.4%
Total	Count	4	45	42	91
	Expected Count	4.0	45.0	42.0	91.0
	% within Pendidikan	4.4%	49.5%	46.2%	100.0%
	% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	4.4%	49.5%	46.2%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.909 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	30.120	4	.000
Linear-by-Linear Association	14.157	1	.000
N of Valid Cases	91		

a. 3 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .62.