

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS
LELES KABUPATEN GARUT**

KARYA TULIS ILMIAH

**WIVIK SOLIHAT
NIM : KHGF20046**



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KARSA HUSADA GARUT
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
2023**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS
LELES KABUPATEN GARUT**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm.) pada Program Studi D-III Farmasi
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Karsa Husada Garut**

**WIVIK SOLIHAT
NIM : KHGF20046**



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KARSA HUSADA GARUT
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : WIVIK SOLIHAT
NIM : KHGF20046
**JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS
LELES KABUPATEN GARUT**

KARYA TULIS ILMIAH

Telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk mengikuti ujian
Karya Tulis Ilmiah pada Program Studi D-III Farmasi
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Karsa Husada Garut

Garut, Juli 2023

Menyetujui
Pembimbing

Dadang Muhammad Hasyim, S.Pd., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : WIVIK SOLIHAT
NIM : KHGF20046
**JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS
LELES KABUPATEN GARUT**

KARYA TULIS ILMIAH

KTI ini telah disidangkan dihadapan
Tim Penguji Program Studi D-III Farmasi
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Karsa Husada Garut

Garut, Agustus 2023

Menyetujui,
Pembimbing

Dadang Muhammad Hasyim, S.Pd., M.Si.

Mengetahui,
Ketua Program Studi D-III Farmasi

apt. Nurul, S.Si., M.Farm.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, KTI ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm.), baik dari STIKes Karsa Husada maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di STIKes Karsa Husada Garut.

Garut, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan

Wivik Solihat
NIM : KHGF20046

ABSTRAK

WIVIK SOLIHAT. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Leles Kabupaten Garut. Dibimbing oleh DADANG MUHAMMAD HASYIM.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Pelayanan informasi obat hendaknya dapat memberi pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan. Untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles Kabupaten Garut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus *Lamshow*. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi menjadi 97 responden. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu lembar kuesioner. Tingkat kepuasan menggunakan skala likert yaitu sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas terhadap lima variabel tingkat kepuasan yaitu berwujud, kehandalan, ketangapan, jaminan dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) termasuk kategori puas sebesar 84,44%, dimensi jaminan (*assurance*) termasuk kategori puas sebesar 87,36%, dimensi penampilan fisik (*tangible*) termasuk kategori puas dengan persentase sebesar 83,24%, dimensi empati (*emphaty*) termasuk kategori puas sebesar 84,87%, dan dimensi kehandalan (*reliability*) termasuk kategori puas sebesar 85,68%. Secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles Kabupaten Garut.

Kata kunci : Puskesmas Leles, tingkat kepuasan, pelayanan informasi obat

ABSTRACT

WIVIK SOLIHAT. *Description of Patient Satisfaction Levels on Drug Information Services at Leles Health Center, Garut Regency. Supervised by DADANG MUHAMMAD HASYIM.*

A community health center is a health service facility that organizes community health efforts and individual health efforts at the first level, by prioritizing promotive and preventive efforts in their working area. Drug information services should be able to provide understanding to interested individuals about the various things that are needed to carry out a task or activity. To determine the direction of a desired goal or plan, providing drug information has an important role in improving the quality of life of patients and providing quality services for patients. This study aims to describe the level of patient satisfaction with drug information services at the Leles Health Center, Garut Regency. This research is a descriptive research with a quantitative approach. Samples obtained using the Lameshow formula. Sampling used a purposive sampling method in accordance with the inclusion and exclusion criteria to 97 respondents. The research instrument used was a questionnaire sheet. The level of satisfaction using the Likert scale is very satisfied, satisfied, dissatisfied, and very dissatisfied with the five variables of satisfaction levels, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The results showed that the level of patient satisfaction with drug information services in the responsiveness dimension was included in the satisfaction category of 84,44%, the assurance dimension was included in the satisfaction category of 87.36%, the physical appearance dimension (tangible) was included in the satisfaction category with percentage of 83.24%, the dimension of empathy (emphaty) including the category of satisfaction of 84.87%, and the dimension of reliability (reliability) including the category of satisfaction of 85.68%. Overall, patients are satisfied with drug information services at the Leles Health Center, Garut Regency.

Keywords : *Leles health center, satisfaction level, drug information service*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul “ **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Leles Kabupaten Garut**”. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang mana telah memberikan ketauladanan yang baik kepada kita semua selaku umatnya.

Dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan, bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Hadiat, M.A., selaku Ketua Pembina Yayasan Dharma Husada Insani Garut;
2. Drs. H. Suryadi, M.Si., selaku Ketua Pengurus Yayasan Dharma Husada Insani Garut;
3. H. Engkus Kusnadi, S.Kep, M.Kes., selaku Ketua STIKes Karsa Husada Garut;
4. apt. Nurul, S.Si., M.Farm., selaku Ketua Program Studi D-III Farmasi STIKes Karsa Husada Garut;
5. apt. Yogi Rahman Nugraha, S.Si., M.Farm., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan dalam proses belajar penulis selama ini;
6. Dadang Muhammad Hasyim, S.Pd., M.Si., selaku Pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
7. K. Dewi Budiarti, S.Kp., M.Kep., selaku Penguji I dan Dr. apt. Dani Sujana, S.Si., M.Farm., selaku Penguji II yang telah memberikan masukan dan sarannya dalam karya tulis ilmiah ini;

8. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan bimbingan keilmuan dan nasihat-nasihat yang berharga selama menjalani perkuliahan. Semoga segala ilmu dan amal baik Bapak dan Ibu mendapatkan balasan yang tak terhingga dari Allah SWT. Amiin;
9. Dua orang paling berjasa dalam hidup saya, Ayahanda Ujang Sopyan dan Ibunda Euis. Terima kasih karena telah menjadi orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Yang telah memberikan semangat, dukungan material dan mendo'akan serta keikhlasannya demi pendidikan anaknya untuk menuntut ilmu setinggi-tingginya. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, Terima kasih berkat do'a Bapak dan Mamah saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan Hiduplah lebih lama lagi Bapak dan Mamah harus selalu ada di setiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. Do'akan anakmu ini agar mendapat Jodoh yang Allah Ridhoi. *You're my world, I love you more than any word can say, I'm so grateful to have you.*
10. Keluarga tercinta Aa dan Teteh. Beni Suherdi, A.Md., Yanti Rospiyanti (alm), Nurini Alfitri, Ali Idris (alm), Yayu Azzahwa, S.E., Dida Aulia, A.Md.Kes., Bilgina Ibda Nayla. Terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, do'a dan cinta yang selalu diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dan mendapatkan Gelar (A.Md.Farm).
11. Teruntuk Keponakanku. Raihan Alul Azmi, Harlan Hanifan Abdillah, Alin Malaika Putri, Hamka Hanafi Padilah, Raya Medina, Arsy Riziq Aghnia, Khalifah Bumi, Gilbran Agna Alimal, Habibie Hafsyah Ar-Rayyan, Adiba Asyabiya Rumi, dan Langit Senja. Terima kasih selalu menemani dan menghibur penulis disaat putus asa. *I love you more more more.*
12. Sahabat sekaligus moodboosterku. Ulfi Nurul Alifah, A.Md.Farm., Succy Rahma Ayuni, A.Md.Farm., Nabila Antika Pratiwi, A.Md.Farm., Risma Anugrah Dewi, A.Md.Farm., Rina Apriliani, A.Md.Farm., Risana, A.Md.Farm., Gadisza Salmalika, A.Md.Farm., Mugia Yusnur Rahayu, A.Md.Farm. Terima kasih telah menjadi sahabat yang paling baik semasa

perkuliahan, terima kasih atas segala bantuan, kepedulian, kebaikan, dan *support* yang diberikan kepada penulis. Terima Kasih telah menjadi rumah keduaku *and the last your presence adds colour and happiness in my life.*

13. Seluruh rekan-rekan Farmasi angkatan IV. Terima kasih telah berjuang bersama selama 3 tahun ini. Terima kasih telah memberikan banyak pelajaran, pengalaman serta kenangan yang tidak akan pernah dilupa. Semangat melanjutkan perjalanan, semoga sukses dan sehat selalu.
14. Seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan karya tulis ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, semangat, dan do'a yang diberikan kepada penulis selama ini.
15. *Last but not last* diri saya sendiri Wivik Solihat, A.Md.Farm. Terima kasih karena telah berjuang dan bertahan sampai saat ini sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan karya tulis ilmiah ini. Semoga tetap rendah hati karena ini baru awal dari semuanya. *I love my self*

Garut, Agustus 2023

Wivik Solihat
NIM : KHGF20046

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Puskesmas	8
2.1.2 Pelayanan Informasi Obat	9
2.1.3 Kepuasan Pasien	12
2.2 Kerangka Pemikiran	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Desain Penelitian	18

3.2 Variabel Penelitian	18
3.3 Definisi Operasional	18
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	22
3.6 Instrumen Penelitian	22
3.7 Cara Pengumpulan Data	23
3.8 Analisis Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Karakteristik Responden	25
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	25
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	25
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	26
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	27
4.2 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat	27
4.2.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	28
4.2.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	29
4.2.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>)	30
4.2.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	38
RIWAYAT HIDUP	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi operasional	19
Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	25
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia	25
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	26
Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	27
Tabel 4.5	Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	27
Tabel 4.6	Kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (<i>assurance</i>)	28
Tabel 4.7	Kepuasan pasien berdasarkan dimensi penampilan fisik (<i>tangible</i>)	29
Tabel 4.8	Kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (<i>emphaty</i>)	30
Tabel 4.9	Kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (<i>reliability</i>)	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	17
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat permohonan izin penelitian	41
Lampiran 2	Surat rekomendasi penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Garut	42
Lampiran 3	Surat izin penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Garut	44
Lampiran 4	Lembar persetujuan pasien (<i>informed consent</i>)	45
Lampiran 5	Lembar kuesioner	46
Lampiran 6	Data karakteristik responden	48
Lampiran 7	Data jawaban kuisisioner	52
Lampiran 8	Hasil perhitungan pertanyaan	60
Lampiran 9	Hasil data persentase	61
Lampiran 10	Dokumentasi kegiatan penelitian	62
Lampiran 11	Lembar bimbingan karya tulis ilmiah	63
Lampiran 12	Matriks masukan dan perbaikan seminar hasil penelitian	64
Lampiran 13	Lembar persetujuan perbaikan seminar hasil penelitian	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan dimana sedang sehat, secara fisik, mental health, spiritual dan juga sosial sehingga dapat memungkinkan bahwa setiap orang yang hidup harus produktif baik secara sosial maupun ekonomi. Menurut *World Health Organization* (WHO) kesehatan merupakan suatu keadaan sehat yang utuh baik secara fisik, mental dan sosial serta tidak hanya keadaan bebas dari penyakit atau kecacatan yang memungkinkan setiap orang dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi, untuk mencapai keadaan yang sehat maka perlu dilakukan upaya-upaya kesehatan. Upaya kesehatan merupakan setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai merupakan faktor pendukung kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik. Jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak dijumpai oleh masyarakat, salah satunya adalah puskesmas (Kemenkes, 2016).

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes, 2019). Puskesmas dibangun untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, dan terpadu bagi

seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya. Kunjungan masyarakat pada suatu unit pelayanan kesehatan tidak saja dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain diantaranya: sumber daya manusia, motivasi pasien, ketersediaan bahan dan alat, tarif dan lokasi. Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011).

Pelayanan Kefarmasian merupakan suatu pelayanan secara langsung dan juga bertanggungjawab atas pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien (Widha, 2015). Pelayanan adalah suatu tindakan atau disebut juga sebagai perlakuan untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan pasien. Kepuasan konsumen pada pelayanan bisa diukur dengan cara melakukan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pasien pada kualitas suatu pelayanan yang diinginkan melalui kenyataan yang diterima ataupun dirasakan oleh pasien. Kualitas pelayanan farmasi harus memberikan kepuasan pada konsumen. Pihak apotek juga harus dapat memantau dari berbagai aspek hingga nantinya akan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) harus memperhatikan kepuasan pasien agar tetap bertahan ataupun bersaing untuk mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu, apotek harus dapat mempertahankan kualitas dengan cara melakukan pelayanan berdasarkan

harapan pasien sehingga nantinya pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Wirastuti, 2021).

Pelayanan Informasi Obat (PIO) adalah jenis layanan yang digunakan pasien untuk mendapatkan informasi obat yang diberikan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) kepada pasien (prihandiwati, 2020). Pelayanan informasi obat (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi obat, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif, terkini, oleh apoteker kepada pasien, masyarakat, profesional kesehatan lain, dan pihak-pihak yang memerlukan (Kemenkes, 2014). Pelayanan ini meliputi penyediaan, pengolahan, penyajian, dan pengawasan mutu data/informasi obat dan keputusan profesional.

Pelayanan Informasi Obat (PIO) salah satu yang mempengaruhi dalam hal kepuasan pasien. Semakin detail dalam menyampaikan informasi obat pasien semakin puas dalam pelayanan. Pemberian informasi obat yang tepat dan benar dalam penggunaan obat sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu terapi pengobatan. Peran Tenaga Teknis Kefarmasian sangat menunjang dalam keberhasilan pemberian informasi obat, apabila tidak tersampainya informasi secara baik merupakan suatu tanggung jawab Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) dan apoteker dalam menyerahkan obat kepada pasien (Sulo, 2020).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan positif yang dialami pasien/klien ketika menggunakan pelayanan. Hal ini menunjukkan juga kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dan pengalaman nyata dari layanan yang diberikan dari sudut pandang pasien (Ayalew *et al.*, 2017). Kepuasan dapat dikaitkan dengan perasaan penerimaan, kebahagiaan, kelegaan, kegembiraan, dan

kesenangan. kepuasan adalah sikap seseorang secara keseluruhan terhadap suatu pelayanan, atau reaksi emosional terhadap perbedaan antara apa yang dibayangkan seseorang dan apa yang mereka terima, mengenai pemenuhan beberapa kebutuhan, tujuan atau keinginan (Thwala, 2013).

Tingkat kepuasan pasien dapat juga menunjukkan bahwa puskesmas berhasil memberikan pelayanan yang bermutu dan tingkat pelayanan kesehatan dapat dilihat secara berkala, akurat dan teratur (Sondari dan Raharjo, 2017). Kepuasan pasien dapat ditentukan karena kualitas yang diberikan baik dan sesuai yang diharapkannya. Menurut Kementerian Kesehatan (2016) bahwa standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Puskesmas Leles merupakan salah satu puskesmas yang terletak di Kecamatan Leles Kabupaten Garut dan menjadi puskesmas yang sangat diminati oleh masyarakat. Dalam pelayanan informasi obat di instalasi farmasi yang telah dilaksanakan di puskesmas, masih ada yang tidak memenuhi harapan dan keinginan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, masih ada keluhan serta harapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterima yang belum diperhatikan oleh petugas puskesmas, khususnya pada bagian instalasi farmasi puskesmas. Keluhannya seperti pada saat meracik obat yang begitu lama sehingga pasien harus menunggu lama.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu adanya penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles Kabupaten Garut sehingga dapat menjadi tolak ukur bagi pihak Puskesmas untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada pasien yang mendapat pelayanan informasi obat.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (PIO) di Puskesmas Leles Kabupaten Garut?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (PIO) di Puskesmas Leles Kabupaten Garut.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (PIO) di Puskesmas Leles Kabupaten Garut berdasarkan 5 dimensi yaitu:

1. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles berdasarkan dimensi bukti langsung (*tangible*)
2. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*)
3. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*)
4. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*)
5. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles berdasarkan dimensi pemberian informasi (*emphaty*)

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles Kabupaten Garut, sehingga penelitian ini dapat menjadi evaluasi jika ada pelayanan yang kurang memuaskan agar pelayanannya menjadi lebih baik dan berkualitas.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Sebagai upaya dalam pengembangan ilmu dan wawasan yang berkaitan dengan pelayanan informasi obat yang bermutu.

2. Bagi Puskesmas

Memberikan manfaat dan masukan bagi pihak Puskesmas Sukakarya Samarang untuk dijadikan data kepuasan pasien berdasarkan pelayanan informasi obat.

3. Bagi Peneliti lain

Menambah bahan referensi dalam melakukan penelitian di bidang yang sama dimasa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Puskesmas

Puskesmas merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat kecamatan. Peran puskesmas sangatlah penting dalam menopang kinerja dari instansi kesehatan di atasnya seperti rumah sakit, sebagai upaya pencegahan dan penanggulangan kesehatan masyarakat. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik ditingkat Puskesmas pada khususnya. Maka diperlukan sebuah konsep atau sistem yang baik yang akan digunakan, sehingga nantinya dapat terwujud suatu pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kinerja dari puskesmas itu sendiri (Syukron & Hasan, 2015). Puskesmas juga dapat diartikan sebagai suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk pokok (Dinata, 2016).

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan yaitu meningkatkan kesehatan masyarakat dimana didalamnya terkait dengan peran apoteker untuk memberikan pelayanan kefarmasian sebaik mungkin. Dalam melaksanakan tugasnya, Puskesmas juga mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
- b. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan agar hidup tetap sehat.
- c. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayahnya.

2.1.2 Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan kefarmasian atau *pharmaceutical care* adalah pelayanan yang secara langsung untuk bertanggung jawab terkait sediaan farmasi agar diperoleh peningkatan yang berkualitas bagi kehidupan pasien (Dhananjaya, Tjiang, & Astuti, 2020). Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan untuk tenaga teknis kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Permenkes No. 74 tahun 2016).

Pelayanan informasi obat merupakan salah satu bentuk dari pekerjaan kefarmasian, pelayanan informasi obat didefinisikan sebagai “kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif, terkini oleh apoteker kepada pasien, masyarakat maupun pihak yang memerlukan di rumah sakit. Pelayanan informasi obat meliputi penyediaan, pengolahan, penyajian, dan pengawasan mutu data/informasi obat dan keputusan profesional (Kalsum, 2019). Menurut Permenkes (2016), pelayanan informasi obat adalah kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai informasi obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi lain, pasien atau masyarakat.

2.1.2.1 Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat

Menurut Permenkes (2016), untuk mencapai tujuan pelayanan informasi obat, maka perlu dilakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Memberikan dan menyebarkan informasi kepada konsumen secara aktif dan pasif.
2. Menjawab pertanyaan dari pasien maupun tenaga kesehatan melalui telepon, surat atau tatap muka.
3. Membuat buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain.
4. Melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap, serta masyarakat.
5. Melakukan pendidikan dan atau pelatihan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya terkait dengan obat dan bahan medis habis pakai.
6. Mengoordinasikan penelitian terkait obat dan kegiatan pelayanan kefarmasian.

2.1.2.2 Kegiatan Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Kegiatan pelayanan informasi obat menurut Permenkes (2014) yaitu terdiri dari:

- a) Penyediaan dan penyebaran informasi konsumen secara terus menerus masing-masing aktif dan pasif.
- b) Menjawab pertanyaan dari pasien dan staf medis melalui telepon, email atau secara langsung.
- c) Membuat buletin, brosur, label obat, poster, majalah dinding dan dll.
- d) Menyelenggarakan kegiatan yang ditujukan untuk pasien rawat inap dan rawat jalan ke rumah sakit dan masyarakat.

- e) Menyelenggarakan pendidikan dan atau pelatihan bagi tenaga kefarmasian dan petugas kesehatan lainnya sehubungan dengan obat-obatan dan persediaan medis sekali pakai
- f) Koordinasi penyelidikan terkait narkoba dan operasi layanan farmasi

2.1.2.3 Pemberian Informasi Obat

Dalam pemberian informasi obat ada hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a. Nama Obat adalah informasi mengenai identitas atau nama dari suatu obat (Cindy, 2014)

- b. Sediaan obat

Sediaan obat terdapat dalam berbagai macam bentuk di antaranya tablet, kapsul, sirup, *pulveres*, dan salep (Warnida, H, & Y, 2018)

- c. Cara pemakaian obat

Cara pemakaian obat terdiri dari beberapa jenis antara lain: (Sulanjani, 2013)

1. Cara pemakaian oral
2. Cara pemakaian obat tetes mata
3. Cara pemakaian obat salep mata
4. Cara pemakaian obat tetes hidung
5. Cara pemakaian obat semprot hidung
6. Cara pemakaian obat tetes telinga
7. Cara pemakaian obat supositoria
8. Cara pemakaian obat krim atau salep rectal

- d. Cara Penyimpanan Obat

Penyimpanan obat secara umum antara lain:

1. Jauhkan dari jangkauan anak-anak
2. Simpan obat dalam kemasan asli dan dalam wadah tertutup rapat
3. Simpan obat ditempat yang sejuk dan terhindar dari sinar matahari langsung atau ikuti aturan yang tertera pada kemasan.
4. Jangan tinggalkan obat dalam mobil dalam jangka waktu lama karena suhu yang tidak stabil dalam mobil dapat merusak sediaan obat dan jarangan simpan obat yang telah kadaluarsa (Ni'mah, 2019).

2.1.2.3 Sasaran Informasi Obat

Sasaran informasi obat terdiri dari :

- a. Pasien dan/atau keluarga pasien.
- b. Petugas kesehatan:dokter, dokter gigi, apoteker, perawat, bidan, staf farmasi dan lain-lain.
- c. Pihak lain: Manajemen, tim/komite klinis dan lain-lain. (Ikasari, 2008)

2.1.3 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah jaminan terbaik untuk menciptakan serta mempertahankan kepercayaan pasien dan benteng pertahanan dalam menghadapi persaingan global. Menciptakan kualitas layanan yang unggul perlu didukung sumber daya manusia yang handal serta teknologi yang memadai. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap barang maupun jasa dengan harapannya. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan, dan sebaliknya, apabila kenyataan lebih rendah dari pada harapan maka layanan disebut tidak memuaskan.

Memberikan layanan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan manfaat (benefit) melalui kepuasan pelanggan, karena secara empiris ada hubungan antara kepuasan pelanggan dan benefit. Pelanggan yang merasa puas dan melakukan pembelian berulang, akan meningkatkan benefit, sehingga akan terbentuk citra (image) yang baik terhadap rumah (Handayani, 2016).

Pasien merupakan pelanggan layanan kesehatan, tetapi pasien dalam hal ini hanya merupakan salah satu jenis pelanggan. Pelanggan layanan kesehatan merupakan semua orang yang sehari-harinya melakukan kontak dengan layanan kesehatan (Pohan, 2015). Kepuasan pasien tidak hanya dari meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi adanya upaya untuk memberikan kepuasan kepada pasien terutama pada proses interaksi antara pasien dengan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan (Anggraini *et al.*, 2017).

Kepuasan pasien dapat terbentuk dengan adanya kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yaitu ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), penampilan fisik (*tangibel*), empati (*emphaty*), dan kehandalan (*reliability*) (Handayani, 2016).

a. Ketanggapan (*responsiveness*)

Setiap pegawai yang memberikan bentuk-bentuk pelayanan, harus mengutamakan aspek pelayanan yang sangat memengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan,

pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

b. Jaminan (*assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan telah tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

c. Penampilan Fisik (*tangibel*)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

d. Empati (*emphaty*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*emphaty*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

e. Keandalan (*reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

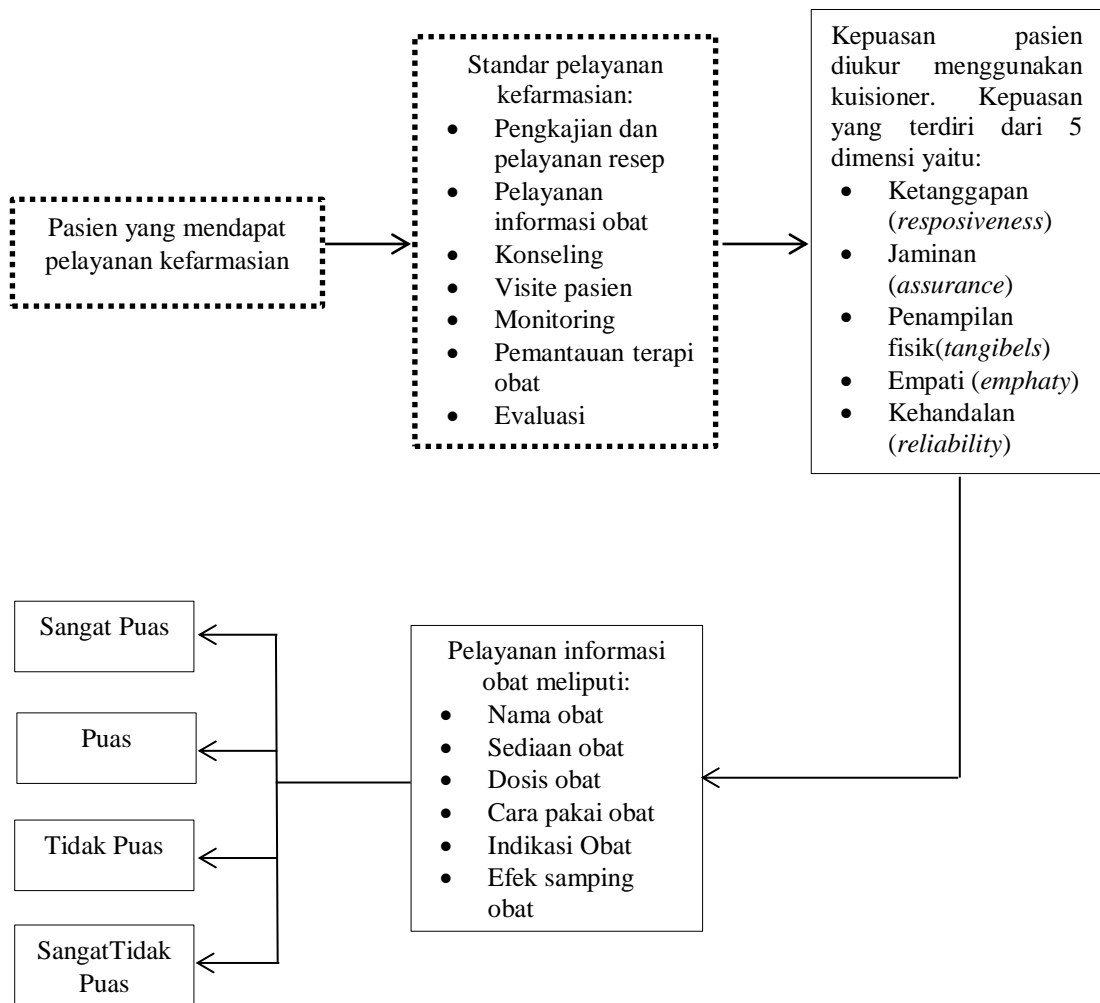
2.2 Kerangka Pemikiran

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Puskesmas dilaksanakan pada unit pelayanan berupa ruang farmasi. Ruang farmasi dipimpin oleh seorang Apoteker sebagai penanggung jawab. Dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Puskesmas, Apoteker dapat dibantu oleh Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian dan/atau tenaga kesehatan lainnya berdasarkan kebutuhan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Standar pelayanan kefarmasian didalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian resep, penyerahan obat, dan pemberian informasi obat;

pelayanan informasi obat (PIO); konseling; ronde/visite pasien (khusus Puskesmas rawat inap); pemantauan dan pelaporan efek samping obat; pemantauan terapi obat; dan evaluasi penggunaan obat.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien dengan metode *Servqual* dengan cara survei menggunakan kuesioner. Indikator pelayanan kefarmasian untuk mengevaluasi kepuasan pasien meliputi penampilan Puskesmas, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, serta kecepatan pelayanan. Jika indikator di atas terlaksana dengan baik, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian. Dengan terciptanya kepuasan pada pasien, maka dapat memberikan manfaat yakni hubungan perusahaan dengan pelanggan (pasien) menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan (pasien), membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut, dan laba yang diperoleh meningkat dan kesetiaan pelanggan (pasien) yang tinggi.



Keterangan:

□ : Tidak Diteliti □ : Diteliti

Gambar 2.1. Kerangka pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif observasional, dimana penelitian ini dilakukan untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles Kabupaten Garut. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan memberikan kuesioner terstruktur yang biasanya hanya memasukan jawaban seperti sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut, nilai atau sifat dari objek, individu atau kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya (Ridha, 2017). Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles Kabupaten Garut.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional berguna untuk mendefinisikan variabel secara operasional dan berdasarkan karakteristik yang diamati, meningkatkan penelitian

untuk melakukan operasional dan berdasarkan karakteristik yang diamati, meningkatkan penelitian untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu obyek (Notoatmodjo, 2012).

Tabel 3.1. Definisi operasional

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Hasil Ukur	Alat Ukur	Skala
Penampilan fisik (<i>Tangible</i>)	Penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa	Memberikan jawaban dengan tanda ceklis (✓) pada lembar kuisisioner	1. Sangat tidak puas 0%-25% 2. Tidak puas 26%-50% 3. Puas 51%-75% 4. Sangat puas 76%-100%	Kuisisioner	Ordinal
Kehandalan (<i>reliability</i>)	Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya	Memberikan jawaban dengan tanda ceklis (✓) pada lembar kuisisioner	1. Sangat tidak puas 0%-25% 2. Tidak puas 26%-50% 3. Puas 51%-75% 4. Sangat puas 76%-100%	Kuisisioner	Ordinal
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen	Memberikan jawaban dengan tanda ceklis (✓) pada lembar kuisisioner	1. Sangat tidak puas 0%-25% 2. Tidak puas 26%-50% 3. Puas 51%-75% 4. Sangat puas 76%-100%	Kuisisioner	Ordinal
Jaminan (<i>assurance</i>)	Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan	Memberikan jawaban	1. Sangat tidak puas 0%-25%	Kuisisioner	Ordinal

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Hasil Ukur	Alat Ukur	Skala
	kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen	dengan tanda ceklis (✓) pada lembar kuisisioner	2. Tidak puas 26%-50% 3. Puas 51%-75% 4. Sangat puas 76%-100%		
Empati (<i>empathy</i>)	Kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. (Helni, 2015)	Memberikan jawaban dengan tanda ceklis (✓) pada lembar kuisisioner	1. Sangat tidak puas 0%-25% 2. Tidak puas 26%-50% 3. Puas 51%-75% 4. Sangat puas 76%-100%	Kuisisioner	Ordinal

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Leles Kabupaten Garut.

3.4.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan sebuah gugus ataupun sejumlah anggota himpunan yang dipilih dengan cara tertentu agar mewakili populasi (Supardi, 2014). Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan mengambil responden dengan cara menentukan populasi penelitian terlebih dahulu. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel dari penelitian ini yakni berdasarkan teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* merupakan pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian (Sani, 2017). Dalam Penelitian ini sampel/responden yang dipilih adalah pasien rawat jalan dan

bersedia menjadi responden untuk mengisi kuesioner dan mampu berkomunikasi dengan baik di Puskesmas Leles Kabupaten Garut.

Kriteria Inklusi :

- 1) Pasien yang mendapatkan pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles
- 2) Pasien bersedia menjadi responden

Kriteria Eksklusi :

- 1) Pasien yang tidak mendapatkan pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles
- 2) Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis
- 3) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden

Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus *Lemeshow* dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui (Lemeshow, 1997). Perlu dihitung sampel (n) minimal dengan rumus *Lemeshow* sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

$Z^2_{1-\alpha/2}$ = Nilai baku distribusi normal pada koefisiensi/derajat kepercayaan yang di inginkan 95%, maka $Z = 1,96$

P = Probabilitas error dinyatakan dalam peluang yang besarnya 0,5

d = Tingkat presisi/error yang digunakan 0,1

Untuk menggunakan rumus ini ditentukan batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan persentase. Semakin besar toleransi kesalahan semakin akurat menggambarkan populasi.

$$\frac{n = Z^2 \cdot P(1-P)}{d^2}$$

$$\frac{n = 1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$\frac{n = 3,8416 \cdot 0,25}{0,01^2}$$

$$n = 96,04 = 97$$

Jumlah populasi adalah pasien yang mendapat pelayanan obat di Puskesmas Leles pada bulan Juni. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* yang di dasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel penelitian berdasarkan karakteristik yang sudah ditentukan atau diinginkan oleh peneliti (Abdulah Sani, 2016).

3.5 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Leles Kabupaten Garut, pada bulan Juni 2023

3.6 Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, menggunakan kuisisioner. Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan

kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut, kuisioner diberikan oleh peneliti kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Leles.

3.7 Cara Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Mengambil responden sesuai dengan sampel yang ditentukan
- 2) Menyerahkan *informed consent* dimana peneliti menjelaskan mengenai penelitian yang akan dilakukan dan responden menyetujui
- 3) Memberikan kuisioner untuk diisi
- 4) Mengambil kuisioner untuk diolah data

Data yang digunakan berupa data primer yaitu data hasil kuisioner kepada responden. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditentukan.

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada pasien. Kuisioner yang dibuat dapat berisi daftar pertanyaan sebanyak 14 pertanyaan yang sudah tersusun baik, dimana responden hanya memberikan jawaban dengan tanda tertentu agar diperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian yang diinginkan. Pertanyaan tersebut terdiri dari dimensi penampilan fisik 2 pertanyaan, kehandalan 4 pertanyaan, ketanggapan 3 pertanyaan, jaminan 2 pertanyaan, dan empati 3 pertanyaan. Data dikumpulkan menggunakan skala likert.

3.8 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu data di tampilkan berupa presentasi, penyajian data dalam bentuk tabel menggunakan Microsoft Excel yang akan menjelaskan setiap indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Leles.

Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format skala likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-4) dimana masing-masing jawaban diberi bobot nilai sesuai dengan ketentuannya.

$$\% = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100$$

1	0%-25%	Sangat Tidak Puas
2	26%-50%	Tidak Puas
3	51%-75%	Puas
4	76%-100%	Sangat Puas

Scoring yaitu pemberian nilai atau pengukuran kepuasan pasien yang dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan (*responsiveness, reliability, assurance, empathat* dan *tangible*).

Rumus Indeks % (Sugiyono 2010) :

$$\% = \frac{\sum \text{Skor perolehan}}{\sum \text{Skor maksimum}} \times 100\%$$

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Laki-laki	35	36,09
2.	Perempuan	62	63,91
	Jumlah	97	100

Berdasarkan hasil penelitian tabel 4.1 dapat dikatakan bahwa responden yang paling banyak didominasi oleh perempuan yaitu 62 orang (63,91%), sedangkan untuk laki-laki sebanyak 35 orang (36,09%). Hal ini sesuai dengan penelitian Ariguntur *et al.* (2017) bahwa pada umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapatkan bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia (Tahun)	Frekuensi	Presentase (%)
1.	17-25	22	22,68
2.	26-35	33	34,02
3.	36-45	11	11,34
4.	46-55	19	19,58
5.	56-65	12	12,38
	Jumlah	97	100

Berdasarkan hasil penelitian Tabel 4.2 dapat dikatakan bahwa jumlah responden paling banyak berdasarkan umur yaitu dengan kriteria 26-35 tahun. Hal ini sesuai dengan penelitian Ariguntur *et al.* (2017) bahwa pasien yang paling banyak berumur 26-35 tahun pada usia tersebut seseorang dapat menentukan penilaian pelayanan informasi obat karena dengan pengetahuan, pandangan, dan pengalaman akan mempengaruhi penilaian seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pada umur 26-35 tahun yang termasuk kelompok golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan risiko penyakit.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1.	SD	18	18,55
2.	SMP	30	30,92
3.	SMA/SMK	43	44,32
4.	Perguruan Tinggi	6	6,21
Jumlah		97	100

Berdasarkan Tabel 4.3 dikatakan bahwa secara umum dapat diketahui responden yang paling banyak adalah lulusan SMA/SMK, karena pada orang zaman dahulu mempunyai keterbatasan ekonomi sehingga seseorang tidak bisa melanjutkan pendidikan sampai perguruan tinggi.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Pensiunan	3	3,09
2.	Pegawai Swasta	33	34,02
3.	Ibu Rumah Tangga	31	31,95
4.	Buruh	23	23,71
5.	Pelajar	7	7,21
Jumlah		97	100

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden di Puskesmas Leles sebagian besar sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 33 responden (34,02%) dari 97 responden. Hal ini sesuai dengan mata pencaharian penduduk di wilayah Puskesmas Leles yaitu sebagian besar masyarakatnya bekerja sebagai pegawai swasta.

4.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 4.5. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	2	2,07
Puas	95	97,93
Sangat Puas	0	0
Total	97	100

STP : sangat tidak puas; TP : tidak puas; P : puas; SP : sangat puas

Berdasarkan hasil penelitian ini kepuasan kategori dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu responden merasa sangat puas, dapat dikatakan bahwa pasien merasa puas terhadap daya tanggap dalam hal menjawab pertanyaan petugas kefarmasian bersedia mendengarkan keluhan dari pasien sehingga pasien merasa terbantu atas keluhan penyakitnya. Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang akan pelayanan yang telah diberikan.

Sama halnya dengan penelitian (Kuntoro, 2017) bahwa dimensi *responsiveness* untuk penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta memiliki hasil 25 (25%) sehingga termasuk ke dalam kategori sangat puas. Menurut Helni (2015), informasi yang mudah dipahami harus menjadi perhatian dan ini berkaitan dengan keterampilan komunikasi petugas puskesmas. Berdasarkan tiga pertanyaan tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas kefarmasian di Puskesmas Leles sangat tanggap dan bersedia mendengar keluhan dari pasien serta menjawab pertanyaan dari pasien sehingga pasien merasa puas.

4.2.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.6. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	2	2,06
Puas	25	25,77
Sangat Puas	72	74,22
Total	97	100

STP : sangat tidak puas; TP : tidak puas; P : puas; SP : sangat puas

Menurut Maharani (2016), memastikan obat menjadi salah satu faktor penting untuk menjamin kesehatan pasien. Ada dua orang pasien yang merasa tidak puas dalam dimensi jaminan yaitu obat yang diterima pasien dalam keadaan baik serta etiket mudah dibaca, dikatakan tidak puas karena ketika obat yang diterima pasien didapatkan penulisan etiket yang kurang jelas sehingga pasien tidak bias membaca etiket dengan benar ketika akan meminum obat.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa seorang apoteker baik asisten apoteker yang bekerja di Puskesmas Leles menjamin kesembuhan pasien sehingga pasien merasa sangat puas.

4.2.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Penampilan Fisik (*Tangible*)

Tabel 4.7. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi penampilan fisik (*tangible*)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Puas	42	43,30
Sangat Puas	55	56,70
Total	97	100

STP : sangat tidak puas; TP : tidak puas; P : puas; SP : sangat puas

Lingkungan puskesmas yang nyaman dan bersih membuat pasien merasakan nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pasien (Syamsu, 2015).

Responden merasa puas karena hal tersebut terbukti dengan kondisi dilapangan yang didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai diantaranya kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian dan ketersediaan tempat pembuangan sampah. Dimensi *tangible* merupakan

kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat (Kusdyana, 2020). Sama halnya dengan penelitian (Saranggih, 2020) bahwa dimensi *tangible* untuk penelitian yang di lakukan di Puskesmas Kota Medan memiliki tampilan fasilitas kesehatan yang baik sehingga menunjukkan hasil yang sangat puas bagi pasien yang berkunjung ke Puskesmas tersebut.

4.2.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)

Tabel 4.8 Kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (*emphaty*)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	2	2,07
Puas	23	23,71
Sangat Puas	72	74,22
Total	97	100

STP : sangat tidak puas; TP : tidak puas; P : puas; SP : sangat puas

Pasien merasa puas karena petugas Puskesmas Leles, petugasnya tidak memandang status sosial dari pasien semua petugas Puskesmas Leles selalu melayani dengan nomor antrian dan sangat nyaman ketika pasien mengeluhkan penyakit yang dideritanya petugas menyikapi dengan hati senang dan ramah. Molle (2009), mengemukakan bahwa kenyamanan dinilai sebagai salah satu hal yang sangat penting untuk menunjang kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan Kesehatan. Sependapat dengan Nurcahyo (2015) mengatakan dalam penelitiannya didapatkan bahwa kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap pasien yaitu dimensi empati.

4.2.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4.9. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	3	3,09
Puas	6	6,18
Sangat Puas	88	90,72
Total	97	100

STP : sangat tidak puas; TP : tidak puas; P : puas; SP : sangat puas

Ada dua orang pasien yang merasa tidak puas pada pertanyaan petugas kefarmasian memberikan informasi tentang cara pemakaian obat, dikatakan tidak puas karena pasien merasa kurang jelas ketika petugas kefarmasian menyampaikannya dengan cara suara yang pelan sehingga pasien kurang jelas ketika mendapatkan informasi tentang cara pemakaian obat. Selain itu, ada juga 3 orang pasien yang merasa tidak puas pada pertanyaan petugas kefarmasian memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dikatakan tidak puas karena saat petugas kefarmasian menjelaskan ke pasien terlalu pelan dan kurang jelas sehingga pasien kurang paham akan penjelasan dari petugas kefarmasian tersebut. Cara penyimpanan obat harus diketahui pasien karena penyimpanan obat dapat mempengaruhi stabilitas dan efektifitas obat yang nantinya berdampak pada kualitas obat sehingga bisa diminum dalam keadaan baik sampai obat tersebut habis.

Sebagian besar responden merasa tidak puas, hal ini menjadi catatan untuk pihak Puskesmas agar ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Pemberian informasi obat kepada pasien sangatlah perlu dilakukan untuk memperoleh

pengobatan yang optimal, salah satunya memberikan informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa sangatlah penting agar tidak disalahgunakan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan dengan pelayanan informasi obat yang diberikan di Puskesmas Leles Kabupaten Garut dengan hasil 5 dimensi :

1. Ketanggapan (*responsiveness*)

Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pasien merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang diterima dari puskesmas leles yang didasari dengan tiga pertanyaan dari kuisisioner.

2. Jaminan (*assurance*)

Pada dimensi Jaminan (*assurance*) pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima dari puskesmas leles yang didasari dengan dua pertanyaan dari kuisisioner.

3. Penampilan Fisik (*tangible*)

Pada dimensi penampilan fisik (*tangible*) pasien merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang diterima dari puskesmas leles yang didasari dengan dua pertanyaan dari kuisisioner.

4. Empati (*emphaty*)

Pada dimensi empati (*emphaty*) pasien merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang diterima dari puskesmas leles yang didasari dengan tiga pertanyaan dari kuisisioner.

5. Keandalan (*reliability*)

Pada dimensi keandalan (*reliability*) pasien merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang diterima dari puskesmas leles yang didasari dengan empat pertanyaan dari kuisisioner.

5.2 Saran

Petugas Puskesmas Leles Kabupaten Garut diharapkan lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan obat terutama pada aspek keandalan (*reliability*) dalam kemampuan memberikan informasi mengenai obat seperti cara pemakaian obat, lama penggunaan obat, efek samping obat, tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawati. (2016). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag 1. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 7.
- Arimbawa, E., Suarjana, K., Wijaya, I., P., G. (2014). The relationship between pharmaceutical services and satisfaction of customers accessing pharmacy services in Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive (PHPMA)*, 2(2): 153-157. doi: 10.15562/phpma.v2i2.143
- Ayalew, M. B., Taye, K., Asfaw, D., Lemma, B., Dadi, F., Solomon, H., Tsega, B. (2017). Patients'/clients' expectation toward and satisfaction from pharmacy services. *Journal of research in pharmacy practice*, 6(1), 21–26. doi:10.4103/2279-042X.200995
- Dhananjaya, A. P., Tjiang, M. W., & Astuti, W. M. (2020). Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Apoteker di Puskesmas Dalam Pelayanan Obat Menurut Peraturan Perundang-Undangan. *Indonesian Journal of Legal and Sciences*, 62.
- Dinata, A. (2016). Pendampingan Penyusunan Pembangunan Puskesmas Kecamatan Dempo Utara Kota Pagar Alam. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4.
- Dinkes Kabupaten Lampung Utara. (2017). Data Kunjungan Pasien Dalam Tahun. Dinkes Lampung Utara.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *PROFESI*, 43.
- Ikasari, N. (2008). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makasar. *Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 5.
- Muhamudin, S. Y. (2017). Kajian Potensi Interaksi Obat Antihipertensi Pada Pasien Hipertensi Primer di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Periode Januari-Maret 2016. *Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 2.
- Notoatmodjo. (2012). Metode Penelitian Kesehatan. *Jakarta; PT. Bumi Aksara*.
- Permenkes. (2014). Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas . *Permenkes*.
- Permenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Permenkes*.
- Pohan. (2015). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. *Buku Kedokteran ECG, Jakarta*.

- Prihandiwati, E. (2020). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gambut. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 283.
- Prihandiwati, E., & Muhajir, M. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *Journal.umbjm.ac.id/index.php/jcps*.
- Purhantara. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Sondari, A., and Raharjo, B.B. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
- Sulanjani, A. (2013). Dasar Dasar Farmakologi 1. *Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan*.
- Sulo, H. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 74.
- Syukron, A., & Hasan, N. (2015). Perancangan Sistem Informasi Rawat Jalan Berbasis Web Pada Puskesmas Winong. *Jurnal Bianglala Informatika*, 28.
- Thwala, A. (2013). A Theoretical Framework of Users Satisfaction/Dissatisfaction Theoros and Models. *International Conference on Arts, Behavioral Sciences and Economics Issues 2nd Edition*, 48-53.
- Warnida, H, S., & Y. (2018). Evaluasi Mutu Fisik Sediaan Pulveres Pada Puskesmas Di Kota Balikpapan. *Ilmu Kesehatan*, 2.
- Wismanda, V. A., Safithri, F., & Pravitasari, N. D. (2026). efek antipirplekjgl.gnckscilkjlskdc;'poewixojkms. *herb- medicasjkl*, 100-134.
- Yamlean, Y. P., & Tumiwa, G. N. (2014). Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Geriatri di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof.Dr R.D.kandou Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 311.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat permohonan izin penelitian



YAYASAN DHARMA HUSADA INSANI GARUT
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Karsa Husada
 SK Mendiknas RI No. : 129/ D / 0 / 2007
 Kampus I : Jl. Subyadinata No. 07 Kampus II : Jl. Nusa Indah No. 24
 web : stikeskhg.ac.id / email : admin@stikeskhg.ac.id

Nomor : 0076 /STIKes/ KHG/LP4M/I/2023
 Lampiran : 1 Berkas
 Perihal : Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Leles
 Di
 Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penyusunan Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa STIKes Karsa Husada Garut, maka dengan ini kami memohon izin untuk melaksanakan studi pendahuluan atau pengumpulan data di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah:

Nama	:Wivik Solihat
NIM	:KHG.F. 20046
Topik penelitian	:Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Leles Kabupaten Garut
Data yang dibutuhkan	:Data Pasien Bulan Desember 2022


Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan Terima Kasih.

Garut, 26 Januari 2023
 Hormat kami,
 Ketua STIKes Karsa Husada Garut




H. Engkus Kusnadi, S.Kep.,M.Kes
 NIK. 043298.1196.014

Lampiran 2 Surat rekomendasi penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Garut



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. Patriot No. 10 A Tlp. (0262) 2247473 Garut - 44151


Nomor : 072/65-Bakesbangpol/I/2023
 Lampiran : 1 (satu) lembar
 Perihal : *Studi Pendahuluan*

Garut, 27 Januari 2023
 Kepada :
 Yth, Kepala Puskesmas Leles Kabupaten
 Garut
 di
 Tempat

Dalam rangka membantu Mahasiswa/i STIKes Karsa Husada Garut bersama ini terlampir
 Rekomendasi Studi Pendahuluan Nomor : 072/65-Bakesbangpol/I/2023 Tanggal 27 Januari 2023,
WIVIK SOLIHAT yang akan melaksanakan Studi Pendahuluan dengan mengambil lokasi di
 Puskesmas Leles Kabupaten Garut. Demi kelancaran Studi Pendahuluan dimaksud, mohon bantuan
 dan kerjasamanya untuk membantu Kegiatan tersebut.

Demikian atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kabupaten Garut



Drs. H. NUBRODHIN, M.Si.
 Pembina Utama Muda, IV/c
 NIP. 19661019 199203 1 005

Tembusan, disampaikan kepada:

1. Yth. Kepala Bappeda Kabupaten Garut;
2. Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Garut;
3. Yth. Ketua STIKes Karsa Husada Garut;
4. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. Patriot No. 10 A Tlp. (0262) 2247473 Garut - 44151

REKOMENDASI STUDI PENDAHULUAN

Nomor : 072/65-Bakesbangpol/I/2023

- a. Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168);
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

Memperhatikan : Surat dari Ketua STIKes Karsa Husada Garut, Nomor: 0075/STIKes/KHG/LP4M/I/2023 Tanggal 26 Januari 2023

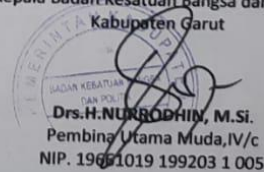
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN GARUT, memberikan Rekomendasi kepada :

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Nama / NPM / NIM/NIDN | : WIVIK SOLIHAT/KHG.F.20046 |
| 2. Alamat | : Kp.Leuweung Tiis Rt/Rw 002/001 Ds.Haruman
Kec.Leles Kab.Garut |
| 3. Tujuan | : Studi Pendahuluan |
| 4. Lokasi/ Tempat | : Puskesmas Leles Kabupaten Garut |
| 5. Tanggal/ Lama Penelitian | : 1 Februari 2023 s/d 2 Mei 2023 |
| 6. Bidang/ Status/ Judul Penelitian | : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Leles Kabupaten Garut |
| 7. Nama Penanggung jawab | : H.Engkus Kusnadi,S.Kep.,M.Kes |
| 8. Anggota | : - |

1. Melaporkan hasil Studi Pendahuluan ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Garut;
2. Menjaga dan menjunjung tinggi norma atau adat istiadat dan Kebersihan, Ketertiban, Keindahan (K3) masyarakat setempat dilokasi Studi Pendahuluan;
3. Tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan hukum dan atas dasar adat istiadat di lokasi Studi Pendahuluan atau sesuatu yang dapat meresahkan masyarakat dan desintegrasi bangsa.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Garut


Drs.H.NURRODHIN, M.Si.
 Pembina Utama Muda,IV/c
 NIP. 19661019 199203 1 005

Tembusan, disampaikan kepada:

1. Yth. Kepala Bappeda Kabupaten Garut;
2. Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Garut;
3. Yth. Ketua STIKes Karsa Husada Garut;
4. Arsip.

Lampiran 3 Surat izin penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Garut

	<p>PEMERINTAH KABUPATEN GARUT DINAS KESEHATAN Jalan Proklamasi No.7 Garut 44151 Tlp/Fax.(0262) 232670 - 2246426</p>
Garut, 30 Januari 2023	
Nomor : KP.11.06/ 3918/Diskes	K e p a d a
Sifat : Biasa	Yth. Kepala Upt Puskesmas Leles
Lampiran : -	
Hal : <u>Studi Pendahuluan</u>	D i
	Tempat

Menindaklanjuti surat dari Mahasiswa/I STIKes Karsa Husada Nomor 072/65-Bakesbangpol/I/2023 Tanggal 27 Januari 2023 Perihal Permohonan Studi Pendahuluan, Pada Prinsipnya kami Tidak keberatan Dan Memberikan ijin kepada:

Nama : Wivik Solihat
 NPM : KHGF20046
 Bidang/Status/Judul : Gambaran Tingkat Pengetahuan Ibu Tentang Stunting Pada Balita

Untuk melaksanakan Tugas Penelitian/Pengambilan Data Awal Di Upt Puskesmas Leles Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Garut Terhitung Mulai Tanggal 01 Februari 2023 s.d 02 Mei 2023.

Demikian agar menjadi maklum

a.n. Kepala Dinas Kesehatan
 Sekretaris
 u.b.
 Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian


Engkus Kusman, S.IP
 Penata
 NIP. 19710620 199103 1 002

Lampiran 4 Lembar persetujuan pasien (*informed consent*)

Formulir *Informed Consent*
(KESEDIAAN MENGIKUTI PENELITIAN)

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Alamat :

Dengan ini menyatakan kesediaan saya menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Wivik Solihat Mahasiswa Farmasi STIKes Karsa Husada Garut dengan judul **“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS LELES KABUPATEN GARUT”**.

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negative terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dan berperan serta dalam penelitian dengan sukarela tanpa ada paksaan pihak manapun

Garut, 2023

Peneliti

Responden

Wivik Solihat

(.....)

Lampiran 5 Lembar kuesioner

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS LELES KABUPATEN
GARUT**

Identifikasi Responden.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :
 Jenis Kelamin :
 Umur :
 Pendidikan :
 Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (✓) pada kolom sesuai jawaban anda berdasarkan penilaian anda terhadap pelayanan informasi obat (PIO) di Puskesmas Leles.

Skor Penilaian :

Sangat Tidak Puas : 1
 Tidak Puas : 2
 Puas : 3
 Sangat Puas : 4

Dimensi	Nomor	Pertanyaan	Klasifikasi			
			Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
			1	2	3	4
Ketanggapan	1	Petugas kefarmasian memberi tahu lamanya proses pemberian obat				
	2	Petugas kefarmasian bersedia mendengarkan keluhan dari pasien				
	3	Ketanggapan petugas kefarmasian dalam menjawab pertanyaan dari pasien				
Jaminan	4	Obat yang diterima				

		pasien dalam keadaan baik serta etiket mudah dibaca
	5	Obat yang diterima sesuai dengan keluhan penyakit yang di derita
Penampilan Fisik	6	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian
	7	Ketersediaan tempat pembuangan sampah
Empati	8	Petugas kefarmasian bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien
	9	Petugas kefarmasian menggunakan bahasa yang mudah dimengerti
	10	Petugas kefarmasian memberi kesempatan anda menyampaikan keluhannya
Kehandalan	11	Petugas memberikan informasi tentang kegunaan obat
	12	Petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian obat
	13	Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat
	14	Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat

Lampiran 6 Data karakteristik responden

Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan terakhir	Pekerjaan
1	24	Laki-Laki	Perguruan Tinggi	Pelajar
2	19	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
3	18	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
4	25	Laki-Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta
5	23	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
6	22	Laki-Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta
7	20	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
8	21	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
9	20	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
10	22	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
11	23	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
12	19	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
13	19	Laki-Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta
14	23	Laki-Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta
15	23	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
16	30	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
17	25	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
18	18	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
19	22	Laki-Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta
20	25	Perempuan	SMP	Buruh
21	25	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
22	30	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
23	31	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
24	25	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
25	29	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
26	26	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
27	27	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
28	27	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
29	27	Perempuan	SD	Buruh

30	28	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
31	26	Perempuan	SD	Buruh
32	26	Laki-Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta
33	26	Perempuan	SD	Buruh
34	26	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
35	27	Laki-Laki	SD	Buruh
36	29	Laki-Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta
37	28	Laki-Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta
38	18	Perempuan	SMA/SMK	Pelajar
39	28	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
40	26	Perempuan	SMP	Buruh
41	18	Laki-Laki	SMP	Pelajar
42	29	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
43	31	Laki-Laki	SMP	Buruh
44	30	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
45	33	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga
46	17	Laki-Laki	SMP	Pelajar
47	29	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
48	26	Perempuan	SD	Buruh
49	27	Laki-Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta
50	26	Laki-Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta
51	28	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
52	26	Laki-Laki	SMA/SMK	Mahasiswa
53	26	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta
54	27	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
55	36	Laki-Laki	SMP	Buruh
56	17	Laki-Laki	SMP	Pelajar
57	36	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga
58	38	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga
59	38	Laki-Laki	SMP	Buruh
60	37	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga

61	36	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga
62	40	Laki-Laki	SMP	Buruh
63	40	Laki-Laki	SD	Buruh
64	36	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
65	46	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga
66	50	Laki-Laki	SMP	Buruh
67	40	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
68	40	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
69	41	Laki-Laki	SMP	Buruh
70	42	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
71	49	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
72	49	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
73	46	Laki-Laki	SMP	Buruh
74	45	Laki-Laki	SD	Buruh
75	41	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga
76	42	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga
77	40	Laki-Laki	SMP	Buruh
78	35	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
79	46	Laki-Laki	SMP	Buruh
80	46	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
81	39	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga
82	65	Laki-Laki	Perguruan Tinggi	Pensiunan
83	65	Laki-Laki	Perguruan Tinggi	Pensiunan
84	60	Laki-Laki	Perguruan Tinggi	Pensiunan
85	50	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
86	50	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
87	55	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
88	51	Laki-Laki	SD	Buruh
89	51	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
90	51	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga
91	50	Laki-Laki	SD	Buruh

92	50	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
93	33	Perempuan	SMP	Buruh
94	45	Laki-Laki	SMP	Buruh
95	39	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
96	39	Laki-Laki	SMA/SMK	Buruh
97	39	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga

Lampiran 7 Data jawaban kuisioner

<i>Responsiveness</i>	P1	P2	P3	Total	Persentase	Kategori
1	3	4	4	11	68,75	Puas
2	3	3	3	9	56,25	Puas
3	3	3	3	9	56,25	Puas
4	4	4	3	11	68,75	Puas
5	3	3	3	10	62,5	Puas
6	3	3	3	9	56,25	Puas
7	3	3	3	9	56,25	Puas
8	4	4	3	10	62,5	Puas
9	3	3	3	10	62,5	Puas
10	3	3	3	9	56,25	Puas
11	3	3	3	9	56,25	Puas
12	3	3	4	11	68,75	Puas
13	3	3	4	10	62,5	Puas
14	3	3	4	10	62,5	Puas
15	3	3	3	9	56,25	Puas
16	4	4	3	11	68,75	Puas
17	3	3	3	11	68,75	Puas
18	3	3	3	10	62,5	Puas
19	3	3	4	11	68,75	Puas
20	3	3	4	11	68,75	Puas
21	3	3	4	11	68,75	Puas
22	3	3	4	11	68,75	Puas
23	3	3	3	10	62,5	Puas
24	3	3	3	9	56,25	Puas
25	3	3	3	9	56,25	Puas
26	4	4	3	10	62,5	Puas
27	3	3	3	9	56,25	Puas
28	3	3	3	9	56,25	Puas
29	3	3	3	10	62,5	Puas
30	3	3	3	9	56,25	Puas
31	3	3	3	10	62,5	Puas
32	3	3	3	9	56,25	Puas
33	3	3	3	9	56,25	Puas
34	3	3	4	11	68,75	Puas
35	3	3	3	9	56,25	Puas
36	3	3	4	10	62,5	Puas

37	3	3	4	10	62,5	Puas
38	3	3	4	11	68,75	Puas
39	3	3	3	9	56,25	Puas
40	3	3	3	9	56,25	Puas
41	4	4	3	10	62,5	Puas
42	3	4	3	10	62,5	Puas
43	3	3	3	9	56,25	Puas
44	3	3	3	10	62,5	Puas
45	3	3	3	9	56,25	Puas
46	3	3	3	9	56,25	Puas
47	3	3	3	10	62,5	Puas
48	3	3	3	9	56,25	Puas
49	3	3	4	10	62,5	Puas
50	3	3	3	10	62,5	Puas
51	3	3	4	10	62,5	Puas
52	3	3	4	11	68,75	Puas
53	3	3	4	11	68,75	Puas
54	3	3	4	11	68,75	Puas
55	3	3	4	10	62,5	Puas
56	3	3	3	9	56,25	Puas
57	4	4	4	9	56,25	Puas
58	3	3	4	10	62,5	Puas
59	3	3	4	11	68,75	Puas
60	4	4	4	12	75	Puas
61	3	3	4	10	62,5	Puas
62	3	3	3	10	62,5	Puas
63	3	3	3	10	62,5	Puas
64	3	3	3	9	56,25	Puas
65	3	3	2	8	50	Tidak Puas
66	3	3	4	10	62,5	Puas
67	3	3	4	11	68,75	Puas
68	3	3	3	10	62,5	Puas
69	3	3	4	11	68,75	Puas
70	3	3	4	10	62,5	Puas
71	3	3	4	10	62,5	Puas
72	3	3	4	10	62,5	Puas
73	3	3	3	9	56,25	Puas
74	3	3	4	11	68,75	Puas

75	3	3	3	8	50	Tidak Puas
76	3	3	4	10	62,5	Puas
77	3	3	3	10	62,5	Puas
78	3	3	4	11	68,75	Puas
79	3	3	4	11	68,75	Puas
80	4	4	4	12	75	Puas
81	3	3	3	9	56,25	Puas
82	3	3	4	10	62,5	Puas
83	3	3	3	9	56,25	Puas
84	4	4	3	10	62,5	Puas
85	3	3	4	10	62,5	Puas
86	3	3	3	9	56,25	Puas
87	3	3	3	9	56,25	Puas
88	3	3	3	9	56,25	Puas
89	3	3	4	10	62,5	Puas
90	3	3	3	10	62,5	Puas
91	3	3	4	11	68,75	Puas
92	3	3	3	10	62,5	Puas
93	3	3	3	10	62,5	Puas
94	3	3	3	10	62,5	Puas
95	3	3	3	9	56,25	Puas
96	3	3	3	10	62,5	Puas
97	3	3	3	9	56,25	Puas

Keterangan:

P1 : Pertanyaan 1

P2 : Pertanyaan 2

P3 : Pertanyaan 3

<i>Assurance</i>	P1	P2	Total	Persentase	Kategori
1	3	3	6	75	Puas
2	3	3	6	75	Puas
3	3	3	6	75	Puas
4	3	3	6	75	Puas
5	3z	3	6	75	Puas
6	4	4	8	100	Sangat Puas
7	4	4	8	100	Sangat Puas
8	4	4	8	100	Sangat Puas
9	4	3	7	87,5	Sangat Puas
10	3	3	6	75	Puas
11	3	3	6	75	Puas
12	4	4	8	100	Sangat Puas
13	4	3	7	87,5	Sangat Puas
14	4	4	8	100	Sangat Puas
15	3	3	6	75	Puas
16	4	3	7	87,5	Sangat Puas
17	4	4	8	100	Sangat Puas
18	4	3	7	87,5	Sangat Puas
19	3	3	8	75	Puas
20	4	4	8	100	Sangat Puas
21	4	3	7	87,5	Sangat Puas
22	4	3	7	87,5	Sangat Puas
23	3	3	6	75	Puas
24	3	3	6	75	Puas
25	4	4	7	87,5	Sangat Puas
26	3	3	6	75	Puas
27	3	3	6	75	Puas
28	4	4	7	87,5	Sangat Puas
29	3	3	6	75	Puas
30	3	3	6	75	Puas
31	4	4	7	87,5	Sangat Puas
32	3	3	6	75	Puas
33	3	3	7	87,5	Sangat Puas
34	4	4	8	100	Sangat Puas
35	3	3	7	87,5	Sangat Puas
36	4	4	7	87,5	Sangat Puas
37	3	3	6	75	Puas
38	3	4	7	87,5	Sangat Puas

39	4	3	7	87,5	Sangat Puas
40	4	3	7	87,5	Sangat Puas
41	3	4	7	87,5	Sangat Puas
42	3	3	6	75	Puas
43	4	3	7	87,5	Sangat Puas
44	4	3	7	87,5	Sangat Puas
45	4	4	8	100	Sangat Puas
46	4	3	7	87,5	Sangat Puas
47	3	3	6	75	Puas
48	4	3	7	87,5	Sangat Puas
49	4	4	8	100	Sangat Puas
50	4	3	7	87,5	Sangat Puas
51	3	4	7	87,5	Sangat Puas
52	3	4	7	87,5	Sangat Puas
53	3	4	7	87,5	Sangat Puas
54	3	4	7	87,5	Sangat Puas
55	4	4	8	100	Sangat Puas
56	4	4	8	100	Sangat Puas
57	3	4	7	87,5	Sangat Puas
58	4	4	8	100	Sangat Puas
59	4	3	7	87,5	Sangat Puas
60	3	3	8	75	Puas
61	4	3	6	87,5	Sangat Puas
62	4	4	8	100	Sangat Puas
63	3	3	7	75	Puas
64	4	4	8	100	Sangat Puas
65	4	4	8	100	Sangat Puas
66	4	3	7	87,5	Sangat Puas
67	3	3	6	75	Puas
68	4	4	8	100	Sangat Puas
69	4	4	7	100	Sangat Puas
70	4	3	7	87,5	Sangat Puas
71	3	4	7	87,5	Sangat Puas
72	4	3	7	87,5	Sangat Puas
73	4	3	7	87,5	Sangat Puas
74	4	3	7	87,5	Sangat Puas
75	4	3	7	87,5	Sangat Puas
76	4	4	8	100	Sangat Puas
77	4	3	7	87,5	Sangat Puas

78	2	3	5	62,5	Puas
79	4	3	7	87,5	Sangat Puas
80	4	4	8	100	Sangat Puas
81	4	3	7	87,5	Sangat Puas
82	4	3	7	87,5	Sangat Puas
83	4	3	7	87,5	Sangat Puas
84	4	4	8	100	Sangat Puas
85	4	3	7	87,5	Sangat Puas
86	4	4	8	100	Sangat Puas
87	4	3	7	87,5	Sangat Puas
88	4	3	7	87,5	Sangat Puas
89	4	4	8	100	Sangat Puas
90	4	4	8	100	Sangat Puas
91	4	4	8	100	Sangat Puas
92	4	4	8	100	Sangat Puas
93	4	4	8	100	Sangat Puas
94	4	3	7	87,5	Sangat Puas
95	4	3	7	87,5	Sangat Puas
96	2	4	6	75	Puas
97	3	3	6	75	Puas

Keterangan:

P1 : Pertanyaan 1

P2 : Pertanyaan 2

<i>Tangible</i>	P1	P2	Total	Persentase	Kategori
1	4	3	7	87,5	Sangat Puas
2	3	4	7	87,5	Sangat Puas
3	3	3	6	75	Puas
4	3	4	7	87,5	Sangat Puas
5	4	3	7	87,5	Sangat Puas
6	4	3	7	87,5	Sangat Puas
7	4	3	7	87,5	Sangat Puas
8	3	3	6	75	Puas
9	3	4	7	87,5	Sangat Puas
10	3	4	7	87,5	Sangat Puas
11	4	3	7	87,5	Sangat Puas
12	3	3	6	75	Puas
13	3	3	6	75	Puas
14	4	4	8	100	Sangat Puas
15	3	4	7	87,5	Sangat Puas
16	3	3	6	75	Puas
17	4	3	7	87,5	Sangat Puas
18	3	3	6	75	Puas
19	3	3	6	75	Puas
20	4	4	8	100	Sangat Puas
21	4	3	7	87,5	Sangat Puas
22	4	3	7	87,5	Sangat Puas
23	4	3	7	87,5	Sangat Puas
24	4	4	8	100	Sangat Puas
25	3	3	6	75	Puas
26	3	3	6	75	Puas
27	4	3	7	87,5	Sangat Puas
28	4	4	8	100	Sangat Puas
29	3	3	6	75	Puas
30	3	3	6	75	Puas
31	3	3	6	75	Puas
32	4	4	8	100	Sangat Puas
33	4	3	7	87,5	Sangat Puas
34	3	3	6	75	Puas
35	3	3	6	75	Puas
36	3	4	7	87,5	Sangat Puas
37	3	3	6	75	Puas

38	4	3	7	87,5	Sangat Puas
39	3	3	6	75	Puas
40	3	4	7	87,5	Sangat Puas
41	4	3	7	87,5	Sangat Puas
42	4	3	7	87,5	Sangat Puas
43	4	4	8	100	Sangat Puas
44	4	3	7	87,5	Sangat Puas
45	3	3	6	75	Puas
46	3	4	7	87,5	Sangat Puas
47	4	3	7	87,5	Sangat Puas
48	3	3	6	75	Puas
49	4	3	7	87,5	Sangat Puas
50	3	4	7	87,5	Sangat Puas
51	3	3	6	75	Puas
52	4	3	7	87,5	Sangat Puas
53	3	3	6	75	Puas
54`	3	4	7	87,5	Sangat Puas
55	3	3	6	75	Puas
56	3	3	6	75	Puas
57	4	3	7	87,5	Sangat Puas
58	3	4	7	87,5	Sangat Puas
59	3	3	6	75	Puas
60	4	3	7	87,5	Sangat Puas
61	3	3	6	75	Puas
62	3	4	7	87,5	Sangat Puas
63	3	3	6	75	Puas
64	4	3	7	87,5	Sangat Puas
65	3	4	7	87,5	Sangat Puas
66	3	3	6	75	Puas
67	3	3	6	75	Puas
68	4	4	8	100	Sangat Puas
69	4	3	7	87,5	Sangat Puas
70	4	3	7	87,5	Sangat Puas
71	4	3	7	87,5	Sangat Puas
72	3	4	7	87,5	Sangat Puas
73	4	3	7	87,5	Sangat Puas
74	3	3	6	75	Puas
75	3	4	7	87,5	Sangat Puas
76	4	4	8	100	Sangat Puas

77	3	3	6	75	Puas
78	3	3	6	75	Puas
79	3	3	6	75	Puas
80	4	4	8	100	Sangat Puas
81	3	3	6	75	Puas
82	3	3	6	75	Puas
83	3	4	7	87,5	Sangat Puas
84	4	3	7	87,5	Sangat Puas
85	4	3	7	87,5	Sangat Puas
86	3	3	6	75	Puas
87	3	3	6	75	Puas
88	3	3	6	75	Puas
89	4	3	7	87,5	Sangat Puas
90	3	3	6	75	Puas
91	3	3	6	75	Puas
92	3	3	6	75	Puas
93	4	3	7	87,5	Sangat Puas
94	3	3	6	75	Puas
95	3	3	6	75	Puas
96	4	3	7	87,5	Sangat Puas
97	3	3	6	75	Puas

Keterangan:

P1 : Pertanyaan 1

P2 : Pertanyaan 2

<i>Emphaty</i>	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	Total	Persentase	Kategori
1	4	3	3	10	83,34	Sangat Puas
2	3	4	3	10	83,34	Sangat Puas
3	4	3	3	10	83,34	Sangat Puas
4	3	4	3	10	83,34	Sangat Puas
5	4	3	3	10	83,34	Sangat Puas
6	3	3	3	9	75	Puas
7	3	4	3	10	83,34	Sangat Puas
8	4	3	3	10	83,34	Sangat Puas
9	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
10	3	3	4	10	83,34	Sangat Puas
11	4	3	3	10	83,34	Sangat Puas
12	4	4	4	12	100	Sangat Puas
13	4	3	4	10	83,34	Sangat Puas
14	3	4	3	10	83,34	Sangat Puas
15	3	3	3	9	75	Puas
16	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
17	4	4	4	12	100	Sangat Puas
18	4	4	4	12	100	Sangat Puas
19	3	4	3	10	83,34	Sangat Puas
20	3	3	4	10	83,34	Sangat Puas
21	3	3	4	10	83,34	Sangat Puas
22	4	3	3	10	83,34	Sangat Puas
23	3	3	3	9	75	Puas
24	3	3	3	9	75	Puas

25	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
26	4	4	4	12	100	Sangat Puas
27	3	3	4	10	83,34	Sangat Puas
28	4	4	3	11	91,65	Sangat Puas
29	3	4	3	10	83,34	Sangat Puas
30	3	3	4	10	83,34	Sangat Puas
31	4	3	4	10	83,34	Sangat Puas
32	3	3	3	9	75	Puas
33	3	4	3	10	83,34	Sangat Puas
34	4	3	4	10	83,34	Sangat Puas
35	4	3	4	10	83,34	Sangat Puas
36	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
37	4	3	3	10	83,34	Sangat Puas
38	4	3	3	10	83,34	Sangat Puas
39	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
40	4	3	4	10	83,34	Sangat Puas
41	3	3	3	9	75	Puas
42	4	4	4	12	100	Sangat Puas
43	3	3	3	9	75	Puas
44	4	3	3	10	83,34	Sangat Puas
45	4	3	4	10	83,34	Sangat Puas
46	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
47	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
48	3	3	3	9	75	Puas
49	3	3	3	9	75	Puas

50	4	4	4	12	100	Sangat Puas
51	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
52	3	3	4	10	83,34	Sangat Puas
53	3	3	4	10	83,34	Sangat Puas
54	4	4	3	11	91,65	Sangat Puas
55	3	4	3	10	83,34	Sangat Puas
56	3	3	4	10	83,34	Sangat Puas
57	4	3	4	10	83,34	Sangat Puas
58	3	3	4	10	83,34	Sangat Puas
59	3	3	3	9	75	Puas
60	4	4	3	11	91,65	sangat Puas
61	3	4	4	11	91,65	sangat Puas
62	4	3	4	11	91,65	sangat Puas
63	3	3	4	10	83,34	sangat Puas
64	4	2	4	10	83,34	sangat Puas
65	3	4	3	10	83,34	sangat Puas
66	4	4	4	12	100	sangat Puas
67	3	3	4	10	83,34	sangat Puas
68	3	3	3	9	75	Puas
69	3	3	3	9	75	Puas
70	4	3	4	10	83,34	Sangat Puas
71	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
72	3	3	3	9	75	Puas
73	4	3	3	10	83,34	Sangat Puas
74	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
75	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
76	3	3	4	10	83,34	Sangat Puas
77	3	3	3	9	75	Puas

78	3	3	3	9	75	Puas
79	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
80	3	3	3	9	75	Puas
81	3	3	3	9	75	Puas
82	3	3	4	10	83,34	Sangat Puas
83	3	3	3	9	75	Puas
84	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
85	3	3	3	9	75	Puas
86	3	3	4	10	83,34	Sangat Puas
87	3	2	3	8	66,65	Sangat Puas
88	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
89	3	3	3	9	75	Puas
90	3	3	3	9	75	Puas
91	3	4	4	11	91,65	Sangat Puas
92	3	3	3	9	75	Puas
93	3	4	3	10	83,34	Sangat Puas
94	3	3	4	10	83,34	Sangat Puas
95	3	4	3	10	83,34	Sangat Puas
96	3	4	3	10	83,34	Sangat Puas
97	3	3	3	9	75	Puas

Keterangan:

P1 : Pertanyaan 1

P2 : Pertanyaan 2

P3 : Pertanyaan 3

<i>Reliability</i>	P1	P2	P3	P4	Total	Persentase	Kategori
1	3	4	4	3	14	87,5	Sangat Puas
2	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
3	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
4	3	4	4	3	14	87,5	Sangat Puas
5	4	3	3	3	13	81,25	Sangat Puas
6	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
7	4	4	4	3	15	93,75	Sangat Puas
8	3	4	3	4	14	87,5	Sangat Puas
9	4	4	3	4	15	93,75	Sangat Puas
10	3	3	4	3	13	81,25	Sangat Puas
11	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
12	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
13	4	3	3	4	14	87,5	Sangat Puas
14	4	4	4	4	16	100	Sangat Puas
15	4	4	3	4	16	100	Sangat Puas
16	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
17	3	3	3	3	12	75	Puas
18	3	4	4	3	14	87,5	Sangat Puas
19	3	4	3	4	14	87,5	Sangat Puas
20	4	4	3	4	16	100	Sangat Puas
21	3	3	3	4	13	81,25	Sangat Puas
22	3	3	4	4	14	87,5	Sangat Puas
23	3	3	4	3	13	81,25	Sangat Puas
24	4	4	3	3	14	87,5	Sangat Puas
25	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
26	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
27	3	3	3	4	13	81,25	Sangat Puas
28	4	4	4	4	16	100	Sangat Puas
29	3	4	3	4	14	87,5	Sangat Puas
30	3	3	3	3	12	75	Puas
31	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
32	4	4	4	3	15	93,75	Sangat Puas
33	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
34	3	4	3	4	14	87,5	Sangat Puas
35	4	3	3	4	14	87,5	Sangat Puas
36	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
37	3	4	4	3	14	87,5	Sangat Puas

38	4	4	3	4	15	93,75	Sangat Puas
39	4	3	3	4	14	87,5	Sangat Puas
40	4	4	3	4	15	93,75	Sangat Puas
41	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
42	3	4	4	3	14	87,5	Sangat Puas
43	3	4	3	4	14	87,5	Sangat Puas
44	4	3	3	3	13	81,25	Sangat Puas
45	3	3	3	3	12	75	Puas
46	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
47	4	3	4	4	15	93,75	Sangat Puas
48	4	4	3	4	15	93,75	Sangat Puas
49	3	4	3	4	14	87,5	Sangat Puas
50	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
51	4	3	4	3	14	87,5	Sangat Puas
52	3	3	4	4	14	87,5	Sangat Puas
53	4	4	3	4	15	93,75	Sangat Puas
54	3	3	3	4	13	81,25	Sangat Puas
55	3	3	3	3	12	75	Puas
56	4	3	2	3	12	75	Puas
57	3	4	3	4	14	87,5	Sangat Puas
58	3	3	4	4	14	87,5	Sangat Puas
59	4	4	3	4	16	100	Sangat Puas
60	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
61	3	3	4	3	13	81,25	Sangat Puas
62	4	3	3	4	14	87,5	Sangat Puas
63	3	4	3	4	14	87,5	Sangat Puas
64	4	4	3	4	15	93,75	Sangat Puas
65	3	3	3	3	12	75	Puas
66	4	3	3	3	13	81,25	Sangat Puas
67	3	3	3	4	13	81,25	Sangat Puas
68	4	4	4	4	16	100	Sangat Puas
69	3	3	3	3	12	75	Puas
70	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
71	4	3	4	4	15	93,75	Sangat Puas
72	3	4	4	4	15	93,75	Sangat Puas
73	4	4	3	4	15	93,75	Sangat Puas
74	3	3	3	4	13	81,25	Sangat Puas
75	4	3	3	3	13	81,25	Sangat Puas
76	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas

77	4	3	3	4	14	87,5	Sangat Puas
78	3	3	3	4	13	81,25	Sangat Puas
79	4	4	4	3	16	100	Sangat Puas
80	3	4	3	4	14	87,5	Sangat Puas
81	4	3	3	4	14	87,5	Sangat Puas
82	3	3	3	3	12	75	Puas
83	4	4	4	4	16	100	Sangat Puas
84	3	3	4	4	14	87,5	Sangat Puas
85	3	4	3	3	13	81,25	Sangat Puas
86	4	3	3	3	13	81,25	Sangat Puas
87	3	3	3	4	13	81,25	Sangat Puas
88	3	3	4	4	14	87,5	Sangat Puas
89	4	4	3	4	15	93,75	Sangat Puas
90	3	3	3	4	13	81,25	Sangat Puas
91	3	3	3	4	13	81,25	Sangat Puas
92	4	3	3	4	14	87,5	Sangat Puas
93	3	4	2	4	13	81,25	Sangat Puas
94	4	3	3	4	14	87,5	Sangat Puas
95	3	3	4	4	14	87,5	Sangat Puas
96	4	3	3	4	14	87,5	Sangat Puas
97	3	3	3	3	12	75	Puas

Keterangan:

P1 : Pertanyaan 1

P2 : Pertanyaan 2

P3 : Pertanyaan 3

P4 : Pertanyaan 4

Lampiran 8 Hasil perhitungan pertanyaan

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP
1	1	0	1	55	41
2	2	0	0	57	40
3	3	0	2	63	32
4	4	0	2	36	59
5	5	0	0	56	41
6	6	0	0	58	39
7	7	0	0	72	25
8	8	0	0	67	30
9	9	0	2	57	38
10	10	0	0	48	49
11	11	0	0	60	37
12	12	0	0	44	53
13	13	0	3	68	26
14	14	0	0	44	53

Keterangan

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

Lampiran 9 Hasil data persentase

STP	TP	P	SP	JUMLAH	PERSENTASE%
0X1=0	1X2=2	55X3=165	41X4=164	0+2+165+164=331	331/388X100=85,30%
0X1=0	0X2=0	57X3=171	40X4=160	0+0+171+160=331	331/388X100=85,30%
0X1=0	2X2=4	63X3=189	32X4=128	0+4+189+128=321	321/384X100=82,73%
0X1=0	2X2=4	36X3=108	59x4=236	0+2+108+236=346	346/388X100=89,17%
0X1=0	0X2=0	56X3=168	41X4=164	0+0+168+164=332	332/388X100=85,56%
0X1=0	0X2=0	58X3=174	39X4=156	0+0+174+156=330	330/388X100=85,05%
0X1=0	0X2=0	72x3=216	25X4=100	0+0+216+100=316	316/388X100=81,44%
0X1=0	0X2=0	67X3=201	30x4=120	0+0+201+120=321	321/388X100=82,73%
0X1=0	2X2=4	57X3=171	38X4=152	0+4+171+152=327	327/388X100=84,27%
0X1=0	0X2=0	48X3=144	49X4=196	0+0+144+196=340	340/388X100=87,62%
0X1=0	0X2=0	60X3=180	37x4=148	0+0+180+148=328	328/388X100=84,53%
0X1=0	0X2=0	44X3=132	53X4=212	0+0+132+212=344	344/388X100=88,65%
0X1=0	3X2=6	68X3=204	26X4=104	0+6+204+104=314	314/388X100=80,92%
0X1=0	0X2=0	44X3=132	53X4=212	0+0+132+212=344	344/388X100=88,65%

Keterangan :

Pertanyaan 1-3 : *Responsiveness*

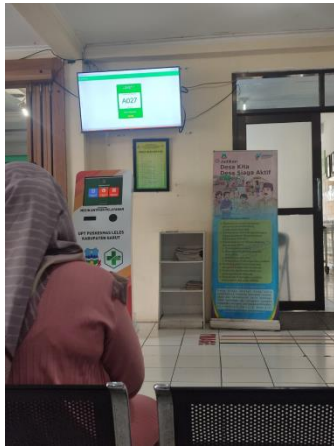
Pertanyaan 4-5 : *Assurance*

Pertanyaan 6-7 : *Tangible*


Pertanyaan 8-10 : *Emphaty*

Pertanyaan 11-14 : *Reliability*

Lampiran 10 Dokumentasi kegiatan penelitian



Lampiran 11 Lembar bimbingan karya tulis ilmiah



YAYASAN DHARMA HUSADA INSANI GARUT
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Karsa Husada
 SK Mendiknas RI No. : 129 / D / O / 2007
 Kampus I : Jl. Subyadinata No. 07 Tlp./Fax. 0262 - 235946 Garut - Jawa Barat
 Kampus II : Jl. Nusa Indah No. 24 Tlp. 0262 - 4704803, 0262 - 235860 Garut - Jawa Barat

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH
PROGRAM STUDI D-3 FARMASI

Nama : Nivik Solihat

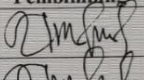
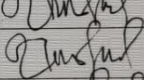
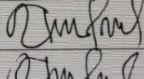
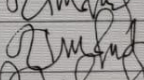
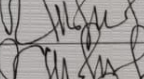
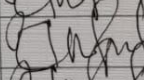
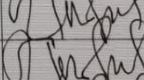
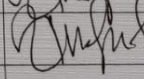




NIM : KHGF200A6

Peminatan Penelitian : Profil Survey Eksperimen


Kelompok Keilmuan : Farmasi Umum Farmakologi & Farmasi Klinik Biologi Farmasi
 Analisis Farmasi & Kimia Medisinal Farmasetika & Teknologi Farmasi

Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di UPT Pustemas Leles Kabupaten Garut

Pembimbing : Dadang Muhammad Hasyim, S.Pd., M.Si

No	Tanggal	Komponen Penelitian	Catatan Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	13/02/2023	Judul-Latar Belakang	Memperbaiki Latar Belakang	
2.	10/03/2023	Bab 1	Rumusan Masalah, Tujuan & Manfaat	
3.	21/03/2023	Bab 2	Kerangka Pemikiran	
4.	23/03/2023	Bab 3	Metode Penelitian, dan Desain	
5.	27/03/2023	Bab 3	Populasi dan Sampel	
6.	10/04/2023	Daftar Isi, dll	Memperbaiki cara Penulisan & daftarisasi	
7.	3/07/2023	Perbaikan Proposal	Revisi sesuai arahan Penguji 1 & 2	
8.	7/07/2023	Bab 4	Hasil Penelitian	
9.	11/07/2023	Bab 4	Pembahasan	
10.	13/07/2023	Bab 5	kesimpulan dan saran	
11.	13/07/2023	Abstrak	(Indonesia dan Inggris)	
12.	13/07/2023	Lampiran	Daftar tabel, Gambar	


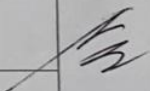
Lampiran 12 Matriks masukan dan perbaikan seminar hasil penelitian



YAYASAN DHARMA HUSADA INSANI GARUT
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Karsa Husada
 SK Mendiknas RI No. : 129 / D / O / 2007
 Kampus I : Jl. Subyadinata No. 07 Tlp./Fax. 0262 - 235946 Garut - Jawa Barat
 Kampus II : Jl. Nusa Indah No. 24 Tlp. 0262 - 4704803, 0262 - 235860 Garut - Jawa Barat

**MATRIKS MASUKAN DAN PERBAIKAN
SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Nama : **WIVIK SOLIHAT**
 NIM : **KHGF20046**
 Judul Penelitian : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Leles Kabupaten Garut**
 Pembimbing : **Dadang Muhammad Hasyim, S.Pd., M.Si.**

No	Nama Dosen Penguji	Komentar/Masukan/ Saran	Hasil Perbaikan	Tanda Tangan
1	K. Dewi Budiarti, S.Kp. M.Kep	Hasil di BAB A baiknya menggunakan tabel frekuensi		
		Definisi Operasional Variabelnya disesuaikan.		
		Tujuan di lengkapi lagi		
2	Dr. Apt. Dari Sujana, S.si., M.Farm	Saran diperbaiki, di BAB A tabel menggunakan frekuensi		
		Pembahasan dipersingkat		

Lampiran 13 Lembar persetujuan perbaikan seminar hasil penelitian

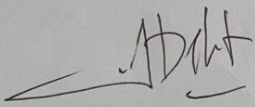

**LEMBAR PERSETUJUAN
PERBAIKAN SEMINAR HASIL PENELITIAN**

NAMA : WIVIK SOLIHAT
NIM : KHGF20046
**JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS LELES
KABUPATEN GARUT**

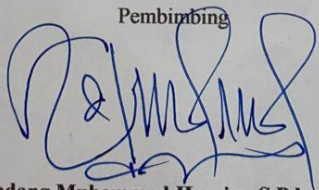
Telah melaksanakan perbaikan sesuai dengan saran tim penguji
seminar hasil penelitian

Garut, 01 Agustus 2023

Menyetujui,

Penguji I	Penguji II
	
K. Dewi Budiarti, S.Kp. M.kep	Dr. apt. Dani Sujana, S.Si., M.Farm.

Pembimbing



Dadang Muhammad Hasyim, S.Pd., M.Si.

RIWAYAT HIDUP



Wivik Solihat adalah nama Penulis Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis lahir dari orang tua yang bernama Bapak Ujang Sopyan dan Ibu Euis sebagai anak ke tujuh dari delapan bersaudara. Penulis lahir di Garut, Rt/Rw. 002/01 Desa Haruman, kecamatan Leles, Kabupaten garut, Provinsi Jawa Barat pada tanggal 05 Juni 2002. Penulis menempuh pendidikan di mulai dari SDN 01 Haruman (2008-2014), melanjutkan ke MTS Al-Mu'Amalah (2014-2017), melanjutkan ke MA Al-Mu'Amalah (2017-2020), dan melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu STIKes Karsa Husada Garut pada tahun 2020 mengambil jurusan D-III Farmasi. Penulis juga aktif di organisasi kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Farmasi (HIMAFARSI) sebagai Sekretaris. Dengan ketekunan dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha menyelesaikan tugas akhir Karya Tulis Ilmiah ini, semoga dengan penulisan tugas akhir Karya Tulis Ilmiah ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan farmasi. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesarbesarnya atas terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Leles Kabupaten Garut"