

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS MELATI
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

KARYA TULIS ILMIAH

Oleh:

**UMI KALSUM
1601022040**



**PROGRAM STUDI D3 FARMASI
FAKULTAS FARMASI DAN KESEHATAN
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2019**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS MELATI
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi D3 Farmasi dan Memperoleh Gelar
Ahli Madya Farmasi
(Amd. Farm.)

Oleh:

**UMI KALSUM
1601022040**



**PROGRAM STUDI D3 FARMASI
FAKULTAS FARMASI DAN KESEHATAN
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Karya Tulis Ilmiah : Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai
Nama Mahasiswa : Umi Kalsum
Nomor Induk Mahasiswa : 1601022040

Menyetujui :

Medan, 13 September 2019

Pembimbing



(Vivi Eulis Diana, S.Si, M.EM, Apt.)
NIDN. 0122116402

Diketahui :

**Dekan Fakultas Farmasi dan Kesehatan
Institut Kesehatan Helvetia Medan**



(Darwin Syamsul, S.Si, M.Si, Apt.)
NIDN. 0125096601

Telah Diuji pada Tanggal : September 2019

PANITIA PENGUJI KARYATULIS ILMIAH

Ketua : Vivi Eulis Diana, S.Si, M.E.M., Apt
Anggota : 1. Mayang Sari, S. Si., M.Si
2. Drs. Indra Ginting, M.M., Apt

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis Ilmiah ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Farmasi (Amd.Far) di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.
2. Karya Tulis Ilmiah ini adalah murni gagasan, rumusan dari penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukan tim penelaah atau tim penguji
3. Isi Karya Tulis Ilmiah ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama 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 perguruan tinggi ini

Medan, 13 September 2019
Yang membuat pernyataan



(Umi Kalsum)
1601022040

ABSTRAK

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS MELATI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

**UMI KALSUM
1601022040**

Kepuasan pasien adalah hasil dari kesenjangan antara yang diharapkan dan karakteristik yang dirasakan oleh pasien dari pelayanan yang diterima. Pelayanan obat yang baik merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang dalam pengobatannya. Puskesmas adalah salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang pada dasarnya adalah organisasi jasa pelayanan umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien tentang pelayanan kefarmasian di puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai pada tahun 2019.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan pendekatan secaradeskriptif. Penelitian ini terbatas pada usahamengungkapkan suatu masalah atau keadaanatau peristiwa sebagaimana adanya sehinggabersifat mengungkapkan suatu fakta ataukenyataan. Jenis data yang dikumpulkan termasuk dataprimer dan sekunder, dimana pengumpulan data dengan mengumpulkan kuesioner dan mengumpulkan data melalui pendokumentasian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai berdasarkan lima dimensi diantaranya,(kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan penampilan), dengan nilai rata-rata 60,39%.

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai menunjukkan bahwa Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi Kehandalan (52,92%), dimensi ketanggapan (52,45%), dimensi jaminan (66,25%), dimensi empati (66,25%), dan dimensi penampilan (57,75%) sehingga persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai secara keseluruhan sebesar 63,59% denganklasifikasikepuasan adalah puas.

Kata kunci : Kepuasan pasien, pelayanan puskesmas

ABSTRACT

DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION ABOUT DRUG INFORMATION SERVICES AT MELATI HEALTH CENTER IN SERDANG BEDAGAI REGANCY

**UMI KALSUM
1601022040**

Patient satisfaction is the result of the gap between the expected and the characteristics felt by the patient from the service received. Good drug service is one of the basic needs needed by everyone in their treatment. Health Center is a health service organization which is basically a public service organization. This study aims to determine patient satisfaction regarding pharmaceutical services at Melati Health Center in Serdang Bedagai Regency in 2019.

This research is a non-experimental research with a descriptive approach. The type of data collected includes primary and secondary data, where data was collected by collecting questionnaires and documentation.

The results showed that patients were satisfied with pharmaceutical services at Melati Health Center in Serdang Bedagai Regency based on five dimensions including (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and appearance), with an average value of 60.39%.

The conclusions from the results of research on the level of patient satisfaction with pharmacy services at Melati Health Center in Serdang Bedagai Regency showed that the perception of the greatest level of satisfaction was on the Reliability dimension (52.92%), responsiveness dimension (52.45%), guarantee dimension (66.25%), empathy dimension (66.25%), and appearance dimension (57.75%) thus, the average percentage of patient satisfaction with pharmacy services at Melati Health Center Serdang Bedagai Regency as a whole is 63.59% with the classification of satisfaction is satisfied.

Keywords: Patient Satisfaction, Health Center Services

The Legitimate Right by:

Helvetia Language Center


KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala berkah dan anugerah-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Studi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Berdagai”**.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Farmasi (Amd.Farm) pada Program Studi D3 Farmasi Fakultas Farmasi Dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, baik dukungan moril, materil dan sumbangan pemikiran. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc., M.Kes., selaku Pembina Yayasan Helvetia Medan.
2. Iman Muhammad, S.E, S.Kom, M.M., M.Kes., selaku Ketua Yayasan Helvetia Medan.
3. Dr. H. Ismail Effendy, M.Si., selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia.
4. H. Darwin Syamsul, S.Si. M.Si, Apt, selaku Dekan Fakultas Farmasi Dan Kesehatan Umum Institut Kesehatan Helvetia.
5. Hafizatul Abadi, S. Farm., M.Kes., Apt, selaku Ketua Program Studi D-III Fakultas Farmasi Dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia.
6. Vivi Eulis Diana, S.Si., M.EM., Apt, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan mencurahkan waktu, perhatian, ide dan motivasi selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Mayang Sari, ST, M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah telah memberikan saran selama melaksanakan Karya Tulis Ilmiah.
8. Indra Ginting, Drs. MM. Apt, selaku Dosen Penguji III yang telah telah memberikan saran selama melaksanakan Karya Tulis Ilmiah.
9. Seluruh Dosen Program Studi D-III Farmasi yang telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
10. Teristimewa kepada kedua orang tua Ayahanda Sulia Sudarman dan Ibunda Anisah yang menjadi motivasi saya dan selalu memberikan pandangan, mendukung baik moril maupun materil, mendoakan dan selalu memotivasi penulis dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Terkhusus untuk teman-teman yang selalu meluangkan waktu untuk memberi semangat, dukungan dan bantuan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat selesai tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Medan, April 2019
Peneliti,

Umi Kalsum
NIM: 1601022040

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



I. DATA PRIBADI

Nama : UMI KALSUM
Tempat Tanggal Lahir : Melati, 12 Maret 1973
Alamat : Melati I Gang Ali Kecamatan Perbaungan
Kabupaten Serdang Bedagai
Agama : Islam
Status : Menikah
Nama Suami : Suhaimi
Pekerjaan : PNS
Jumlah Anak : 3 Orang
Nama Ayah : Muhammad
Nama Ibu : Alm. Ratminah
Anak Ke : 1 dari 7 bersaudara

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 1980 – 1986 : SD Bersubsidi Melati Perbaungan
2. Tahun 1986 - 1989 : SMP Swasta Melati Perbaungan
3. Tahun 1989 - 1992 : Sekolah Menengah Farmasi YPFSSU Medan
4. Tahun 2016 - 2019 : D-III Farmasi Institut Kesehatan Helvetia

III. RIWAYAT PEKERJAAN

1. Tahun 1996 – 1998 : Bekerja di Apotik Sehat Perbaungan
2. Tahun 1998 - 2000 : Bekerja di Puskesmas Pangkalan Budiman Sei Rampah
3. Tahun 2000 - Sekarang : Pegawai Negeri Sipil di Puskesmas Melati Perbaungan

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Hipotesis Penelitian	4
1.6. Kerangka Pikir Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Puskesmas	6
2.1.1. Tujuan Puskesmas.....	6
2.1.2. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	7
2.2. Obat.....	8
2.2.1. Pengertian	8
2.2.2. Jenis dan Golongan Obat.....	8
2.3. Pelayanan Informasi Obat.....	12
2.4. Tingkat Kepuasan Konsumen	16
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Jenis Penelitian	19
3.2. Tempat dan waktu Penelitian	19
3.2.1. Tempat Penelitian.....	19
3.2.2. Waktu Penelitian	19
3.3. Populasi dan Sampel	19
3.3.1. Populasi	19
3.3.2. Sampel	20
3.4. Definisi Operasioal	21
3.4.1. Aspek Pengukuran Data	22
3.5. Cara Pengumpulan Data.....	23
3.6. Pengolahan dan Analisa Data.....	23
3.7. Pengolahan dan Analisa Data.....	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	24
4.1.1. Letak Geografis Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai.....	24
4.1.2. Peta Kabupaten Serdang Bedagai.....	25
4.1.3. Sarana Puskesmas.....	26
4.1.4. Struktur Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai	27
4.1.5. Tenaga Kesehatan Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai.....	28
4.2. Karakteristik Responden	28
4.3. Tingkat Kepuasan Pasien	30
4.4. Pelayanan Obat	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
5.1. Kesimpulan.....	36
5.2. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1.1.	KerangkaKonsep	5
Gambar 2.1.	Lambang Golongan Obat Bebas	9
Gambar 2.2.	Lambang Golongan Obat Bebas Terbatas	10
Gambar 2.3.	Lambang Golongan Obat Keras.....	11
Gambar 2.4.	Lambang Obat Golongan Narkotika dan Psikotropika	12
Gambar 4.1.	Peta Kabupaten Serdang Bedagai	25
Gambar 4.2.	Struktur Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai ..	27

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 3.1.	Defenisi Operasional	21
Tabel 3.2.	Aspek Pengukuran Data	22
Tabel 4.1.	Jumlah Tenaga Kesehatan Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai	28
Tabel 4.2.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai Bulan Juni Tahun 2019	29
Tabel 4.3.	Tabel Karakteristik Responden.....	29
Tabel 4.4.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai Terhadap Dimensi Kehandalan	30
Tabel 4.5.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	31
Tabel 4.6.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melati Kabuaten Serdang Bedagai Terhadap Dimensi Jaminan.....	32
Tabel 4.7.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai Terhadap Dimensi Empati	33
Tabel 4.8.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai Terhadap Dimensi Penampilan	33
Tabel 4.9.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai	34
Tabel 4.10.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien tentang pelayanan obat di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai	35

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Lembar Kuesioner 1 39
Lampiran 2	Master Tabel 41
Lampiran 3	Dokumentasi 45
Lampiran 4	Surat Izin Survei Awal 48
Lampiran 5	Surat Balasan Izin Survei Awal 49
Lampiran 6	Surat Permohonan Izin Penelitian..... 50
Lampiran 7	Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian..... 51
Lampiran 8	Surat Permohonan Pengajuan Judul Tugas Akhir 52
Lampiran 9	Lembar Bimbingan Proposal 53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan obat yang baik merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang dalam pengobatannya. Puskesmas adalah salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang pada dasarnya adalah organisasi jasa pelayanan umum. Pelayanan obat akan ikut menentukan efektifitas upaya pengobatan yang dilakukan oleh tenaga medis kepada pasien.

Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sumber daya dan pelayanan farmasi klinik dengan memanfaatkan tenaga, dana, prasarana, sarana, dan metode tatalaksana yang sesuai dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan (1).

Puskesmas merupakan 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 diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (2).

Puskesmas adalah unit pelaksana teknik dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan dikecamatan (3).

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan

masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya (4).

Kepuasan pasien adalah hasil dari kesenjangan antara yang diharapkan dan karakteristik yang dirasakan oleh pasien dari pelayanan yang diterima. Yohanes (1991), menyebutkan konsep kepuasan pasien mencakup dua pendekatan, kepuasan pasien dilihat sebagai sebuah sikap yang dihasilkan dari konfirmasi atau dikonfirmasi terhadap harapan (perspektif hasil) atau sikap yang dihasilkan dari tingkat harapan pasien yang diperlukan untuk pengalaman layanan (perspektif proses) (5).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Menurut hasil penelitian ditemukan adanya perbedaan dimensi, yaitu:

1. Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien.
2. Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan

perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

3. Bagi penyandang dana pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan (6).

Perbedaan dimensi itulah yang sering menimbulkan kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik. Oleh karena itu aspek kepuasan pasien perlu mendapatkan perhatian serius, karena meski bersifat subyektif tetapi menentukan preferensi selanjutnya dalam memilih sarana pelayanan kesehatan.

Untuk menciptakan kepuasan pasien puskesmas harus menciptakan dan mengolah suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Standar kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinis. Pelayanan farmasi klinis meliputi pengkajian resep, penyerahan dan pemberian informasi obat, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, ronde/visite pasien pada puskesmas rawat inap, pemantauan dan pelaporan efek samping obat (4).

Dari uraian di atas dapat dirumuskan masalah, yaitu sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai ?

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas, dapat ditarik rumusan masalah sejauh mana apakah ada kepuasan pasien rawat jalan tentang pelayanan kesehatan kefarmasian di puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien tentang pelayanan kefarmasian di puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai pada tahun 2019.

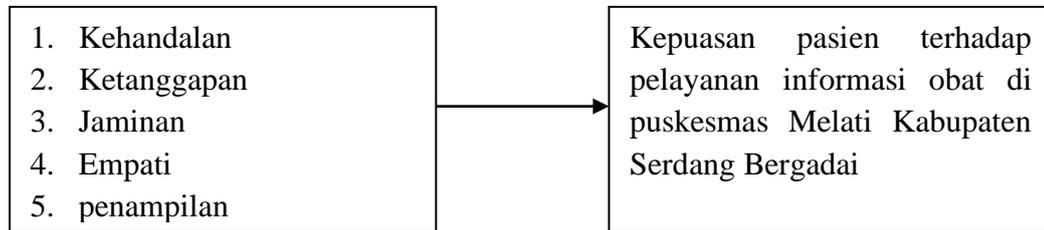
1.4. Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas.
3. Sebagai salah satu referensi di perpustakaan Institut Kesehatan Helvetia Medan.
4. Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat.

1.5. Hipotesis Penelitian

Adanya kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai.

1.6. Kerangka Konsep



Gambar 1.1.KerangkaKonsep

BAB II

TUNJAUAN PUSTAKA

2.1. Puskesmas

Menurut PerMenKes Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 Puskesmas adalah Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (7).

Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut puskesmas adalah 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 (7).

2.1.1. Tujuan Puskesmas

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan puskesmas yang tertera pada peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 72 tahun 2014 pasal 2 yang mana tujuan tersebut Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat; untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu; untuk mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat; untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (8).

2.1.2. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas.

Peningkatan kinerja pelayanan kesehatan dasar yang ada di Puskesmas dilakukan sejalan dengan perkembangan kebijakan yang ada pada berbagai sektor. Adanya kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi diikuti pula dengan menguatnya kewenangan daerah dalam membuat berbagai kebijakan. Selama ini penerapan dan pelaksanaan upaya kesehatan dalam kebijakan dasar Puskesmas yang sudah ada sangat beragam antara daerah satu dengan daerah lainnya, namun secara keseluruhan belum menunjukkan hasil yang optimal (9).

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat

pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah Obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (9).

2.2. Obat

2.2.1. Pengertian

Obat adalah bahan atau paduan bahan yang dimaksud untuk menetapkan diagnosa, mencegah, mengurangi, menghilangkan, menyembuhkan penyakit atau gejala penyakit, luka atau badaniah atau rohaniah pada manusia atau hewan atau memperelok bagian pada manusia (10).

2.2.2. Jenis dan Golongan Obat

1. Obat Generik

Obat generik merupakan obat-obat yang diproduksi oleh pabrik farmasi dengan nama dagang mengikuti zat aktif yang ada didalamnya. Nama generik dituliskan dengan jenis huruf "*Helvetica medium*" atau "*Universe medium*".

2. Obat Paten

Obat paten adalah obat-obat yang diproduksi oleh pabrik farmasi dan sudah memiliki nama jual tertentu yang sudah dipatenkan, sehingga nama produk tersebut tidak bisa dipasarkan oleh pabrik lain.

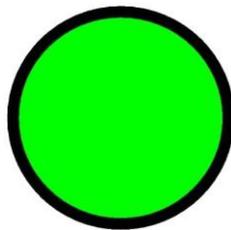
Berdasarkan ketentuan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah, obat dibagi menjadi beberapa golongan yaitu :

a. Obat bebas

Obat bebas adalah obat tanpa peringatan yang dapat diperoleh tanpa resep dokter dan tidak termasuk dalam daftar narkotika, psikotropika.

Obat bebas sudah terdaftar di Depkes RI.

Golongan obat bebas yang beredar di Indonesia diberikan tanda khusus yaitu “Lingkaran bulat berwarna hijau dengan garis tepi lingkaran berwarna hitam”. Dapat dilihat pada gambar 2.1 (10)

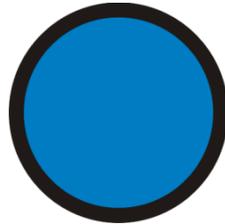


Gambar 2.1. Lambang Golongan Obat Bebas

b. Obat Bebas Terbatas

Obat bebas terbatas adalah obat dengan peringatan yang dapat diperoleh tanpa resep dokter. Berdasarkan Kepmenkes RI No. 2380/A/SK/VI/83 tentang tanda khusus obat bebas terbatas yaitu “lingkaran bulat berwarna

biru dengan garis tepi lingkaran berwarna hitam”. Dapat dilihat pada gambar 2.2.



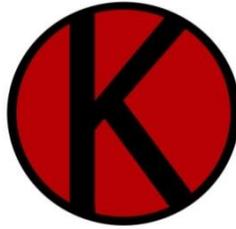
Gambar 2.2. Lambang Golongan Obat Bebas Terbatas

Adapun tanda peringatan yang tercantum pada obat terbatas sebagai berikut :

- 1) P.No.1 : Awas! Obat keras. Bacalah aturan pakainya.
- 2) P.No.2 : Awas! Obat Keras. Hanya untuk kumur, jangan ditelan.
- 3) P.No.3 : Awas! Obat Keras. Hanya untuk bagian luar dari badan.
- 4) P.No.4 : Awas! Obat Keras. Hanya untuk dibakar.
- 5) P.No.5 : Awas! Obat Keras. Tidak boleh ditelan.
- 6) P.No.6 : Awas! Obat Keras. Obat wasir, jangan ditelan (10).

c. Obat Keras

Obat keras adalah obat yang dapat diperoleh dengan menggunakan resep dokter di Apotek, Apotek Rumah Sakit, Puskesmas dan Balai Pengobatan. Tanda khusus tentang obat keras yaitu “lingkaran bulat berwarna merah dengan garis tepi lingkaran hitam dengan huruf K yang menyentuh garis tepi” (11).



Gambar 2.3. Lambang Golongan Obat Keras

3. Obat Psikotropika dan Narkotika

a. Obat Psikotropika

Obat psikotropika merupakan zat atau obat yang secara alamiah maupun sistematis bukanlah golongan narkotika. Efek yang dimiliki psikotropika dapat mempengaruhi susunan sistem saraf pusat (SSP) sehingga dapat menimbulkan perubahan yang khas terhadap mental dan perilaku bagi orang yang mengkonsumsinya. Bukan hanya itu, psikotropika juga dapat menyebabkan, halusinasi, gangguan cara berfikir, mengurangi rasa nyeri dan sakit, serta dapat menimbulkan ketergantungan pemakainya.

Obat-obatan atau zat-zat yang termasuk psikotropika hanya dapat diperoleh dengan resep dokter. Mengingat efek yang ditimbulkan cukup berbahaya (12).

b. Obat Narkotika

Obat narkotika adalah zat atau bahan yang berasal dari tanaman atau bahan tanaman, baik sintesis maupun semi sintesis, yang dapat menyebabkan penurunan atau perubahan, hilangnya rasa, mengurangi sampai menghilangkan rasa nyeri dan dapat menimbulkan ketergantungan fisik maupun psikis. Berdasarkan peraturan yang terdapat pada penggolongan

obat narkotika yaitu: "Palang Medali Merah". dilihat pada gambar 2.4. (12).



Gambar 2.4 Lambang Obat Golongan Narkotika dan Psikotropika

2.3. Pelayanan Informasi Obat

Secara terminologis, menurut Nueman (2000) komunikasi diartikan sebagai pemberitahuan sesuatu (pesan) dari satu pihak ke pihak lain dengan menggunakan suatu media. Sebagai makhluk sosial, manusia sering berkomunikasi satu sama lain. Dalam kehidupan nyata mungkin ada yang menyampaikan pesan/ide; ada yang menerima atau mendengarkan pesan; ada pesan itu sendiri; ada media dan tentu ada respon berupa tanggapan terhadap pesan. Secara ideal, tujuan komunikasi bisa menghasilkan kesepakatan-kesepakatan bersama terhadap ide atau pesan yang disampaikan.

Adapun unsur-unsur dalam komunikasi menurut Green (2000) antara lain :

1. Komunikator : pengirim (*sender*) yang mengirim pesan kepada komunikan dengan menggunakan media tertentu. Unsur yang sangat berpengaruh dalam komunikasi karena merupakan awal (sumber) terjadinya suatu komunikasi
2. Komunikan : penerima (*receiver*) yang menerima pesan dari komunikator, kemudian memahami, menerjemahkan dan akhirnya memberi respon.

3. Media : saluran (*channel*) yang digunakan untuk menyampaikan pesan sebagai sarana berkomunikasi. Berupa bahasa verbal maupun non verbal, wujudnya berupa ucapan, tulisan, gambar, bahasa tubuh, bahasa mesin, sandi dan lain sebagainya.
4. Pesan : isi komunikasi berupa pesan (*message*) yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Kejelasan pengiriman dan penerimaan pesan sangat berpengaruh terhadap kesinambungan komunikasi
5. Tanggapan : merupakan dampak (*effect*) komunikasi sebagai respon atas penerimaan pesan. Diimplementasikan dalam bentuk umpan balik (*feed back*) atau tindakan sesuai pesan yang diterima (7).

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” (13).

Tujuan pelayanan informasi obat adalah menyediakan informasi kepada pasien dan tenaga kesehatan di rumah sakit, menyediakan informasi untuk membuat kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan obat, meningkatkan profesionalisme apoteker, dan menunjang terapi obat yang rasional (13).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1027 tahun 2004, Pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) adalah bentuk pelayanan dan

tanggungjawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah pemberian informasi obat kepada pasien. Pemberian informasi merupakan salah satu tahap pada proses pelayanan resep (14).

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Selain itu, cara pengobatan yang kompleks dan kesulitan mengikuti cara pengobatan yang diresepkan merupakan masalah yang mengakibatkan ketidakpatuhan terhadap pengobatan. Selain masalah kepatuhan, pasien juga dapat mengalami efek yang tidak diinginkan dari penggunaan obat. Dengan diberikannya informasi obat kepada pasien maka masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak terobati, dosis obat terlalu tinggi, dosis subterapi, serta interaksi obat dapat dihindari (15).

Untuk mencapai tujuan pelayanan informasi obat, maka perlu dilakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Memberikan dan menyebarkan informasi kepada konsumen secara aktif dan pasif.
2. Menyediakan informasi bagi komite/panitia farmasi dan terapi sehubungan dengan penyusunan formularium rumah sakit (13).

Pelayanan informasi obat harus benar, jelas, mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini sangat diperlukan dalam upaya penggunaan obat yang rasional oleh pasien. Sumber informasi obat adalah buku Farmakope Indonesia, Informasi Spesialite Obat Indonesia (ISO), Informasi Obat Nasional Indonesia (IONI), Farmakologi dan Terapi, serta buku-buku lainnya. Informasi obat juga dapat diperoleh dari setiap kemasan atau brosur obat yang berisi:

1. Nama dagang obat jadi
2. Komposisi
3. Bobot, isi atau jumlah tiap wadah
4. Dosis pemakaian
5. Cara pemakaian
6. Khasiat atau kegunaan
7. Kontra indikasi (bila ada)
8. Tanggal kadaluarsa
9. Nomor izin edar/nomor registrasi
10. Nomor kode produksi
11. Nama dan alamat industri (1).

Informasi obat yang diperlukan pasien adalah:

1. Waktu penggunaan obat, misalnya berapa kali obat digunakan dalam sehari, apakah diwaktu pagi, siang, sore, atau malam. Dalam hal ini termasuk apakah obat diminum sebelum atau sesudah makan.

2. Lama penggunaan obat, apakah selama keluhan masih ada atau harus dihabiskan meskipun sudah terasa sembuh. Obat antibiotika harus dihabiskan untuk mencegah timbulnya resistensi.
3. Cara penggunaan obat yang benar akan menentukan keberhasilan pengobatan. Oleh karena itu pasien harus mendapat penjelasan mengenai cara penggunaan obat yang benar termasuk untuk sediaan farmasi tertentu seperti obat oral obat tetes mata, salep mata, obat tetes hidung, obat semprot hidung, tetes telinga, suppositoria dan krim/salep rektal dan tablet vagina (1).

2.4. Tingkat Kepuasan Konsumen

Tingkat kepuasan konsumen sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Jadi, suatu produk atau jasa dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk atau jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu dapat bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuisisioner. Organisasi bisnis atau perusahaan harus mendesain kuisisioner pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan

dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Pimpinan harus melakukan koreksi atau perbaikan (15).

Ada lima faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen/pasien yaitu:

1. Kualitas produk farmasi yaitu kemampuan menyembuhkan penyakit. Hal ini menyangkut ketersediaan farmasi dan ketersediaan hayati, sehingga tercapai tujuan efek terapi.
2. Kualitas pelayanan terhadap pasien. Pasien akan merasa puas bila mereka dapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai yang diharapkan.
3. Komponen emosional yaitu pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional seperti: karena sugesti, anga,-angan, gambaran yang indah, perasaan bangga, agar kelihatan lain dari yang lain. Kepuasan tersebut membuat konsumen merasa puas terhadap produk farmasi tersebut.
4. Harga. Meskipun produk farmasi yang dipilih mempunyai kemanjuran khasiat yang sama dengan produk farmasi yang lain tetapi harganya relatif lebih murah. Hal tersebut juga merupakan faktor penting untuk menentukan tingkat kepuasan
5. Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut. Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan juga tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh obat tersebut (16).

Konsep kepuasan menurut Kotler (2004), dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Peraturan Menteri No. 16 Tahun 2004 tentang

Pedoman Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik mengatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Mengingat jenis pelayanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai (17).

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang diterapkan melalui konsep "RATER" yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001 :32) yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang dijanjikan.
3. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan perilaku karyawan serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*empathy*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Penampilan (*tangibles*) adalah fasilitas fisik, peralatan dan penampilan dari personil (18).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan pendekatan secara deskriptif. Penelitian ini terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan suatu fakta atau kenyataan. Hasil penelitian ditekankan pada penggambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti atau diselidiki.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai. Pemilihan penelitian ini berdasarkan pertimbangan bahwa di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai belum pernah dilakukan penelitian tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat.

3.2.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Mei - Juli 2019.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien dan keluarga pasien yang berkunjung ke Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai mendapatkan resep dokter serta mengambil obat di apotek Puskesmas Melati Kabupaten

Serdang Bedagayang telah berkunjung minimal satu kali. Pasien di puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai sejumlah 401 orang perbulan.

3.3.2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *purposive sampling* dimana pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan menurut ciri – ciri (sifat – sifat) khusus yang dimiliki oleh sampel tersebut kriteria pasien:

1. Kriteria Inklusi

- a. Umur 15-50 tahun
- b. Semua jenis kelamin
- c. Semua pasien Umum dan BPJS (19).

2. Kriteria Eksklusi

- a. Umur < 15 tahun > 50 tahun
- b. Tidak membedakan jenis kelamin
- c. Tidak membedakan pasien umum dan BPJS

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin(20).

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{401}{1+401(0,1)^2}$$

$$n = \frac{401}{4.5}$$

$$n = 94 \text{ sampel}$$

3.4. Definisi Operasioal

Tabel 3.1. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Skala	Skor
1	Pasien rawat jalan	Pasien rawat jalan adalah pasien yang datang berobat di puskesmas tanpa menginap dan mendapat pelayanan kefarmasian	Kuesioner	Nominal	
2	Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian	Sejauh mana manfaat pelayanan farmasi (pelayanana resep dan pemberian informasi obat petugas farmasi) dirasakan manfaat dan puas oleh pasien yang terdiri dari dimensi tanggapan, kehandalan, empati, jaminan, dan penampilan dan dapat dipercaya artinya: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan artinya kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan 2. Tanggapan artinya kemampuan petugas farmasi tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang obat yangiresepkan 3. Jaminan merupakan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi terhadap obat yang diserahkan kesopanan dan 	Kuesioner	Ordinal	

-
- memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan bahwa obat yang diserahkan telah sesuai
4. Empati adalah kemampuan petugas farmasi untuk peduli dan memberikan perhatian secara khusus atau secara individual kepada pasien, peduli terhadap keluhan pasien dan keluarganya, pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial dan memahami kebutuhan pasien
 5. Penampilan secara fisik pada ruang farmasi berupa peralatan yang bersih, keadaan ruangan yang bersih kerapian berpakaian petugas yang memberikan pelayanan, ketersediaan informasi tentang obat.
-

(21).

3.4.1. Aspek Pengukuran Data

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner dianalisis, kemudian dihitung persentase tingkat kepuasan pasien dan hasil yang diperoleh disimpulkan dengan indeks kepuasan menurut kotler (tabel 3.2).

Tabel 3.2. Aspek Pengukuran Data

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1	Puas	51% - 100%
2	Tidak Puas	0% - 50%

3.5. Cara Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi non partisipasi dimana peneliti melakukan pengamatan dan mencatat secara sistematis tanpa mengikuti secara langsung aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh objek penelitian. Jenis data yang dikumpulkan termasuk data primer dan sekunder, dimana pengumpulan data dengan mengumpulkan kuesioner.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

1. Data primer

Data primer diperoleh dengan wawancara dan menyebarkan kuesioner langsung kepada responden.

2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dengan cara melihat Profil Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai tahun 2018.

3.7. Pengolahan dan Analisa Data

Data yang telah didapat akan diolah dan dianalisis metod analisis yang digunakan yaitu analisis data deskriptif. Secara keseluruhan kuesioner berjumlah 20 pertanyaan, cara penilaian untuk tiap pertanyaan dengan memberikan skor pada masing-masing pertanyaan berdasarkan skala Lickert. Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden yaitu:

1. Untuk jawaban puas mendapat skor 1
2. Untuk jawaban tidak mendapat skor 0

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

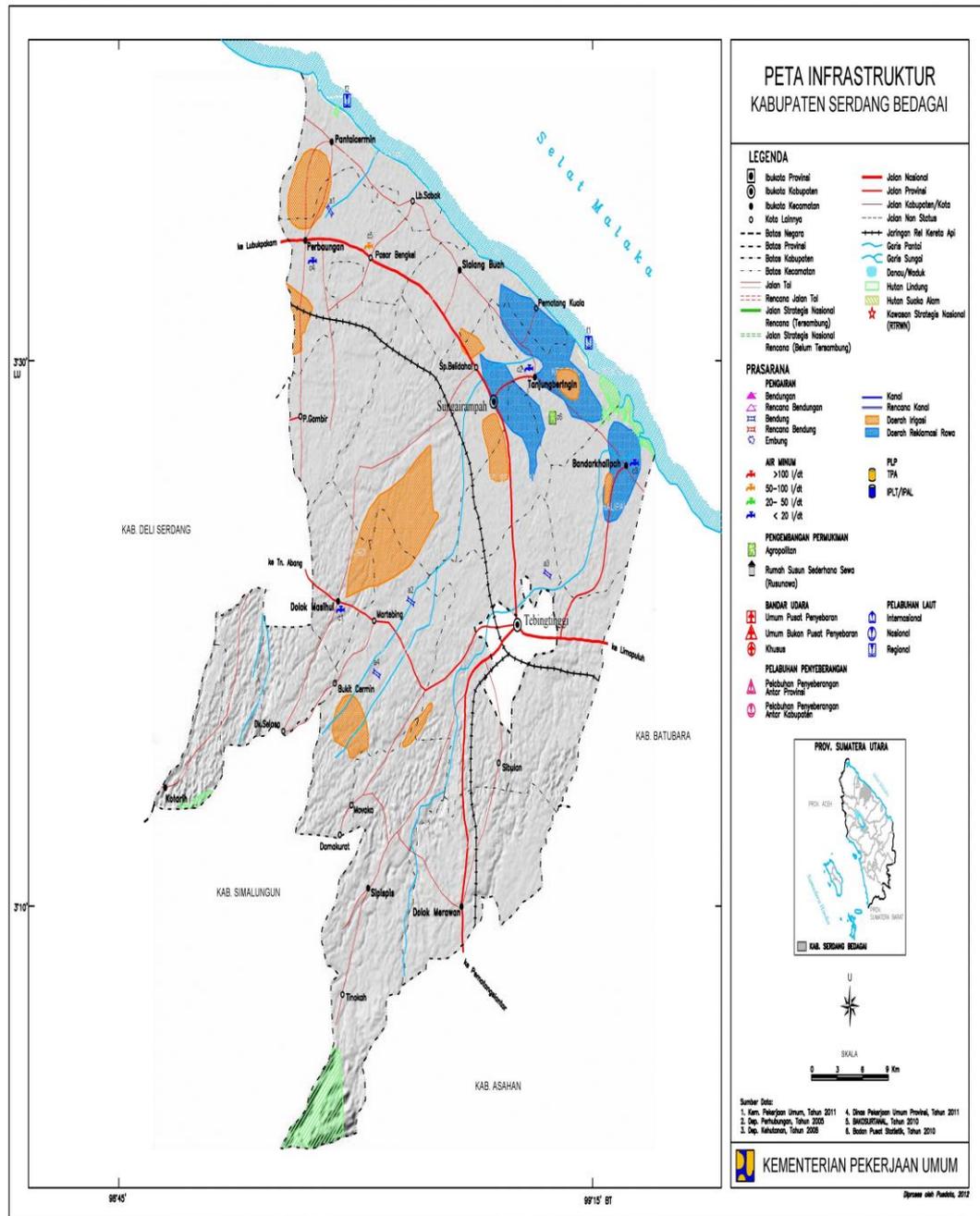
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian

4.1.1. Letak Geografis Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai

Lokasi penelitian dilakukan di wilayah kerja puskesmas melati dengan jarak puskesmas dari kabupaten serdang bedagai \pm 30 km. Puskesmas melati merupakan salah satu puskesmas yang menjadi pusat pembangunan, pembinaan dan pelayanan kesehatan. Puskesmas melati melayani kesehatan masyarakat di sembilan (9) desa yaitu desa melati I, Melati II, Adolina, Sei Sejenggi, Tanjung Buluh, Lubuk Rotan, Lubuk Bayas dan dua (dua) pustu. Puskesmas melati terletak didesa melati II pasar VI.

Jumlah penduduk di wilayah kerja puskesmas melati tahun 2018 sejumlah 35.451 jiwa.

4.1.2. Peta Kabupaten Serdang Bedagai



Gambar 4.1.Peta Kabupaten Serdang Bedagai

4.1.3. Sarana Puskesmas

Puskesmas Melati memiliki sarana kesehatan pembantu/puskesmas pembantu dan 34 (Tiga Puluh Empat) posyandu.

Visi :

Menjadi penggerak kesehatan diwilayah kerja puskesmas untuk mewujudkan masyarakat yang unggul, induktif, berkelanjutan sehat dan mandiri.

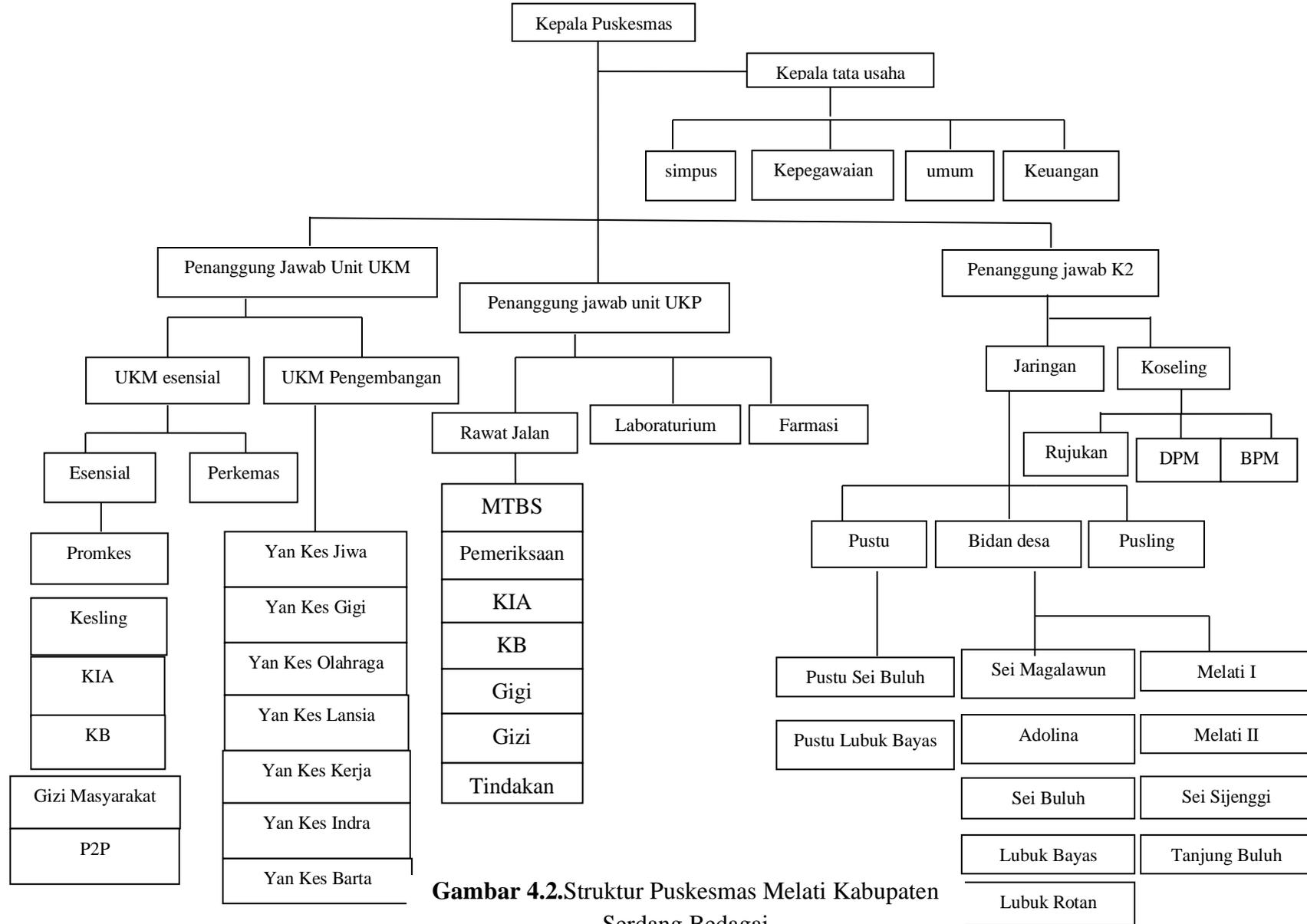
Misi :

1. Memberikan pelayanan prima
2. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau
3. Mempromosikan PHBS dengan meningkatkan upaya kesehatan masyarakat yang mandiri

Motto :

“ Melati Melayani dengan Sepenuh Hati “

4.1.4. Struktur Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai



Gambar 4.2.Struktur Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai

4.1.5. Tenaga Kesehatan Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai

Jumlah tenaga kesehatan yang berada di puskesmas Melati dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1. Jumlah Tenaga Kesehatan Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai

No	Jenis Tenaga Kesehatan	Jumlah
1	Dokter	3 Orang
2	SKM	3 Orang
3	S-I Ners	1 Orang
4	D-III Perawat	6 Orang
5	D-III Kebidanan	14 Orang
6	Dokter Gigi	2 Orang
7	Gizi	2 Orang
8	D-III Analis	1 Orang
9	Farmasi	1 Orang
10	SPPH	1 Orang
Jumlah		34 Orang

4.2. Karakteristik Responden

Karakteristik pasien merupakan gambaran kunjungan pasien di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai yang digolongkan berdasarkan jenis kelamindan umur. Distribusi pasien di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai dapat dilihat berdasarkan karakteristik sebagai berikut :

1. Berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien yang berkunjung di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai apat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai Bulan Juni Tahun 2019

No	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Perempuan	65	69,15
2	Laki-laki	29	30,85
	Total	94	100

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pasien yang berjenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan pasien yang berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dikarenakan perempuan lebih peduli akan kesehatan dari tiap anggota keluarga.

2. Berdasarkan Umur Responden

Pada bagian ini diuraikan karakteristik responden yang diteliti termasuk diantaranya usia, pendidikan, pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 4.3. Tabel Karakteristik Responden

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Umur		
	15-23	43	45,75
	24-33	24	25,53
	34-50	27	28,72
	Jumlah	94	100
2	pekerjaan		
	Bekerja	37	39,36
	Tidak bekerja	57	60,64
	Jumlah	94	100
3	Kriteria		
	Umum	30	31,91
	BPJS	64	68,09
	Jumlah	94	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien berdasarkan umur yang paling banyak adalah 15-23 Tahun dan yang terendah adalah 24-33 Tahun. Hal ini dikarenakan pasien yang berumur 15-23 tahun lebih peduli akan

pola hidup sehat, sedangkan pasien 24-33 tahun lebih sedikit dikarenakan kurang peduli akan kesehatan.

4.3. Tingkat Kepuasan Pasien

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan penampilan. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (reliability). Kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini berhubungan dengan kemampuan tenaga kefarmasian untuk melayani pasien. Dimensi ini merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai. Berdasarkan data yang diperoleh dari dimensi ini, rata-rata tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai Terhadap Dimensi Kehandalan

No	Pernyataan	puas	Tidak Puas
1	Kepastian jadwal pelayanan	77,65%	22,34%
2	kecepatan dalam pelayanan	89,36%	10,63%
3	prosedur pelayanan sederhana, mudah, jelas, dan tidak berbelit-belit	52,20%	47,80%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 50,0% mengenai prosedur pelayanan. Sederhana, mudah, jelas, dan tidak berbelit belit. Hal ini sesuai dengan data penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

1. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan (responsivness)

Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dominan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan. Dimensi ini merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai. Berdasarkan data yang diperoleh dari dimensi ini, rata-rata tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

No	Pernyataan	Puas	Tidak Puas
1	Petugas kefarmasian memberi tahu lamanya proses pemberian obat	59,57%	40,42%
2	Petugas kefarmasian bersedia mendengarkan keluhan dari pasien	70,2%	29,78%
3	Ketanggapan petugas kefarmasian dalam menjawab pertanyaan dari pasien	63,82%	36,17%

Berdasarkan tabel di atas terendah 59,57% mengenai petugas kefarmasian memberi tahu lamanya proses pemberian obat. Petugas farmasi tidak ada memberi tahu lamanya proses pemberian obat pada pasien sehingga pasien merasa bosan menunggu pengambilan obat yg lama dikarenakan banyaknya antrian resep .

2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (assurance) Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk, kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa ditawarkan. Dimensi ini merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien

terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai. Berdasarkan data yang diperoleh dari dimensi ini, rata-rata tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel.

Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai Terhadap Dimensi Jaminan

No	Penyataan	Puas	Tidak Puas
1	Petugas kefarmasian menjelaskan cara pemakaian obat dengan benar	63,82%	36,17%
2	Obat yang diberikan memenuhi jaminan mutu dan keamanan	72,34%	27,59%
3	Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca	69,14%	30,85%
4	Obat yang diterima sesuai dengan keluhan penyakit yang diderita	70,21%	29,78%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan presentase terendah 63,82% terkait dengan petugas kefarmasian menjelaskan cara pemakaian obat dengan benar.

3. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Empati (Empathy)

Empati (Emphaty) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “surprise yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa”.

Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai Terhadap Dimensi Empati

No	Pernyataan	Puas	Tidak Puas
1	Petugas kefarmasian bersikap sabar dan ramah dalam melayani	78,72%	21,27%
2	Petugas kefarmasian memberi kesempatan anda menyampaikan keluhannya	76,59%	23,40%
3	Petugas kefarmasian bersifat adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien	64,89%	35,11%
4	Kesediaan petugas kefarmasian untuk minta maaf bila terjadi kesalahan	63,82%	36,18%

Berdasarkan tabel diatas skor presentase terendah 63,82% Kesediaan petugas kefarmasiaan untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan petugas farmasi tidak sempat meminta maaf dikarenakan pasien yg banyak .

4. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Penampilan (Tangible)

Penampilan (Tangible) didefinisikan sebagai 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.

Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai Terhadap Dimensi Penampilan

No	Pernyataan	Puas	Tidak Puas
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian	65,92%	34,04%
2	Ketersediaan tempat pembuangan sampah	60,63%	39,36%
3	Petugas kefarmasiaan berpakaian rapi dan sopan	60,63%	39,36%
4	Tersedia alat memanggil pasien (misal speaker)	56,38%	43,61%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan skor presentase terendah adalah 56,61% Tersedia alat memanggil pasien hal ini dikarenakan ruang Farmasi tidak

tersedianya alat untuk memanggil pasien (misal speaker) hal ini yang membuat pasien merasa sangat terganggu.

Tabel 4.9. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1	Kehandalan	52,92%
2	Ketanggapan	53,45%
3	Jaminan	66,25%
4	Empati	66,25%
5	Penampilan	57,75%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa setiap indikator mendapat persentase yaitu pada kehandalan 52,92%, ketanggapan 53,45%, penampilan 57,75%, jaminan 66,25% dan yang paling besar pada variabel ini adalah indikator empati 66,25%, dan jaminan bahwa faktor jaminan dan empati mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien merasa bahwa empati dan jaminan pelayanan petugas Apotek Puskesmas melayani dengan baik.

Dari seluruh indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang bedagai didapat tingkat rata-rata sebesar 63,59%. Dimana dengan tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa pasien puas atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai. Setiap pasien memiliki tingkat kepuasan yang berbeda tergantung dari sistem penilaian yang berlaku pada diri masing-masing. Semakin banyak aspek-aspek nilai yang sesuai dengan keinginan pasien dapat dikatakan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

4.4. PelayananObat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, distribusi frekuensi pelayanan obat di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien tentang pelayanan obat di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai

No	Pelayanan Obat	Jumlah (n)	%
1	Puas	58	61,70
2	Tidak Puas	36	38,29
	Total	94	100

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai dapat diketahui bahwa pelayanan obat dari 94 responden menyatakan puas sebanyak 58 orang (61,71%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 36 orang (38,29%).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi empati (66,25%), dimensi jaminan (66,25%), dimensi penampilan (57,75%), dimensi tanggapan (52,45%), dan dimensi kehandalan (52,92%) sehingga persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai secara keseluruhan sebesar 60,39% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas.

5.2. Saran

Manajemen Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai perlu melakukan perbaikan-perbaikan untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan dalam upaya memberi kepuasan kepada pasien dan masyarakat dengan fokus pada semua dimensi sesuai dengan hasil skor tentang perbaikan secara prioritas yang perlu dilakukan, yaitu: memperbaiki rasa empati, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan tampilan fisik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. DepKes RI 2006, Pedoman pelayanan kefarmasian di puseskesmas. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
2. Adisasminto, Wiku. (2010). *Sistem Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada <http://eprint.ung.ac.id/id/eprint/4811> (di akses tanggal 1 februari 2019).
3. A.A. Gde Muninjaya. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit BukuKedokteran EGC: 220-234.Persada <https://eprint.ung.ac.id/id/eprint/4811>(di akses tanggal 1 februari 2019).
4. Hendra Stevani, Ayu Nabila Putri,Syarifuddin Side.Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru.Farmasi Politeknik Kesehatan Makassar
5. Hajjul Kamil, tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUDZA Banda Aceh, *idea Nursing Journal*, Volume III, Nomor 1.
6. Solichah Supartiningsih, Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit kasus pada pasien rawat jalan, *jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, volume VI, Nomor 1.
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014. Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8. Repository.usu.ac.id. diakses pada tanggal 8 April 2019.
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 74 tahun 2016. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
10. KepMenkes RI No.2380/A/VI/83 tentang Tanda Khusus Untuk Obat Bebas dan Obat Bebas Terbatas.
11. KepMenkes RI No. 2396/A/SK/VIII/86 tentang Tanda Khusus Obat Keras.
12. PERMENKES RI No.3 Tahun 2015 tentang Obat Narkotika dan Psikotropika.
13. Direktorat Jendral Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan, 2006, pedoman pelayanan informasi Obat di Rumah Sakit, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
14. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, 2006, Jakarta: Direktorat Jendral Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI.
15. Anonim, 2004. *Permenkes No 1027 tantang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
16. Rantucci, JS. 2007. *Pharmacist Talking With Patient. A Guide to Patient Conseling*. British Colombia. Canada.
17. Depkes, 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta:Departemen kesehatan RI.
18. Parasuraman, A. Valerie, (2001). Diterjemahkan oleh susanto *Delivering Quality Service, The Free Press, New York*.
19. Harianto, Itet Lestari, Laswety B. *Journal Evaluasi Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Obat Pelengkap OralDi Ruang Rawat Irna B PerjanRs Dr. Cipto Mangunkusumo*, Vol. II, No.3, Jakarta,Desember 2005.

20. Muhammad I. Panduan penyusunan karya tulis ilmiah bidang kesehatan menggunakan metode ilmiah. Medan: citapustaka media perintis; 2016 83 p.
21. J. Supranto, 2001. Statistik Teori dan Aplikasi, Cetakan Kedua, Jakarta. Penerbit Erlangga.

Lampiran 1. Lembar Kuesioner 1

KUESIONER

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS MELATI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

A. Kepuasan Pasien

Identitas Responden			Diisi Peneliti
1	Nama Lengkap		
2	Alamat		
3	Jenis Kelamin	Laki-laki / Perempuan	
4	Umur		

Dimensi	Nomor	Pertanyaan	Klasifikasi	
			Puas	Tidak Puas
Kehandalan	1	Kepastian jadwal pelayanan		
	2	Kecepatan dalam pelayanan		
	3	Prosedur pelayanan sederhana, mudah, jelas, dan tidak berbelit-belit		
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	1	Petugas kefarmasian menjelaskan cara pemakaian obat dengan benar		
	2	Obat yang diberikan memenuhi jaminan mutu dan keamanan		
	3	Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca		
	4	Obat yang diterima sesuai dengan keluhan/penyakit yang diderita		

Empati	1	Petugas kefarmasian bersikap sabar dan ramah dalam melayani		
	2	Petugas kefarmasian memberi kesempatan anda menyampaikan keluhannya		
	3	Petugas kefarmasian bersifat adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien		
	4	Kesediaan petugas kefarmasian untuk minta maaf bila terjadi kesalahan		
Penampilan	1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian		
	2	Ketersediaan tempat pembuangan sampah		
	3	Petugas kefarmasian berpakaian rapi dan sopan		
	4	Tersedia alat memanggil pasien (misal speaker)		

B. Pelayanan Obat

Bagaimanakah menurut anda pelayanan obat di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai ?

Puas

Tidak Puas

Lampiran. 2

MASTER TABEL PENELITIAN

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN INFORMASI OBAT
DI PUSKESMAS MELATI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN 2019**

NO	Nama	Umur	JK	BEKERJA/TDK	kategori Bekerja	P. Umum	P. BPJS	Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Penampilan					Pelayanan Obat				
								1	2	3	Total	Ket	1	2	3	Total	Ket	1	2	3	4	Total	Ket	1	2	3	4	Total	Ket	1	2	3	4	Total	Ket	Puas	T. Puas
1	Adnan	32	Lk	Petani	1	-	BPJS	0	1	0	1	0	1	1	1	3	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	0	3	1	Puas	
2	Suharmi	26	Pr	IRT	0	-	BPJS	1	1	1	3	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1	3	1	1	1	0	1	3	1	1	0	0	1	2	1	Puas	
3	Andi Syaputra	30	Lk	Buruh	1	-	BPJS	1	1	1	3	1	1	1	0	2	1	1	0	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	0	0	2	1	Puas	
4	Martini	36	Pr	IRT	0	Umum		1	1	1	3	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	2	1	0	0	1	1	2	1	1	0	1	1	3	1	Puas	
5	Aan Saputra	32	Lk	Pabrik	1		BPJS	1	1	1	3	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	0	0	1	1	2	1	Puas	
6	Fendi	45	Lk	Petani	1	Umum		1	1	0	2	1	1	0	0	2	1	0	1	1	1	3	1	0	1	1	1	3	1	0	0	0	0	0	0		T. Puas
7	Hafiz	23	Lk	Kuliah	0		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	0	2	1	1	1	0	0	2	1	1	1	0	1	3	1	1	0	1	0	2	1		T. Puas
8	Dea Melati	19	Pr	Tidak Bekerja	0		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	0	2	1	0	1	1	1	3	1	1	1	0	0	2	1	0	1	1	0	2	1		T. Puas
9	Nur Hayati	49	Pr	IRT	0		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	1	3	1	1	0	1	1	3	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	3	1		T. Puas
10	Nara Rizal Shbg	35	Lk	Karyawan	1		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	0	3	1	0	1	1	1	3	1	Puas	
11	Nur Hidayati	34	Pr	Pabrik	1		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	1	3	1	1	0	1	1	3	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	3	1	Puas	T. Puas
12	Suwarni	22	Pr	IRT	0		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	0	1	1	3	1	Puas	
13	Bela Nadila	20	Pr	IRT	0		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	0	0	1	1	2	1		T. Puas
14	Aprilia Sari	20	Pr	Karyawan	1		BPJS	1	1	1	3	1	1	0	1	3	1	1	1	1	0	3	1	1	1	0	1	3	1	1	1	1	0	3	1		T. Puas
15	Sri Sujani	33	Pr	IRT	0		BPJS	1	0	1	2	1	1	0	0	2	1	0	1	1	1	3	1	1	0	1	1	3	1	0	0	1	1	2	1	puas	
16	Indri Rahmawati	39	Pr	IRT	0		BPJS	1	1	1	3	1	1	0	1	3	1	1	1	1	0	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	0	1	3	1	Puas	
17	Sumarni	40	Pr	IRT	0		BPJS	0	1	1	2	1	0	0	1	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	3	1	1	0	1	1	3	1	Puas	
18	Siti Nuraisah	27	Pr	IRT	0	Umum		1	1	0	2	1	1	0	1	3	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0		Puas
19	Yenny	31	Pr	IRT	0		BPJS	0	0	1	1	0	1	0	1	3	1	0	1	1	0	2	1	1	1	0	0	2	1	1	1	0	1	3	1	Puas	
20	Teti S	29	Pr	IRT	0		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	3	1	0	0	1	1	2	1	0	1	1	0	2	1	Puas	

21	Junita S	37	Pr	PNS	1		BPJS	1	1	0	2	1	0	0	1	2	1	1	0	0	1	2	1	1	1	0	1	2	1	1	0	0	1	2	1	Puas	
22	Jariah	46	Pr	IRT	0		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	0	2	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	4	1	0	0	1	1	2	1	puas	
23	Suhendri	23	Lk	PT	1		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	1	3	1	1	1	0	1	3	1	1	1	1	4	1	0	1	1	0	2	1	Puas		
24	Rita Wahyuni	17	Pr	tidak Bekerja	0		BPJS	1	1	1	3	1	1	0	1	3	1	1	0	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	0	0	1	2	1		T. Puas	
25	Hafifah Hanum	46	Pr	IRT	0		BPJS	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	3	1	1	1	0	0	2	1	1	1	0	1	3	1	Puas	
26	Indah puspita	17	Pr	BEKERJA	1		BPJS	1	1	0	1	1	1	0	1	2	1	1	1	0	1	3	1	0	1	1	0	2	1	1	1	0	0	2	1		T. Puas
27	Agus Irwanto	23	Lk	Swasta	1		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	3	1	1	1	1	4	1	1	0	0	1	2	1		T. Puas	
28	Nurlela	17	Pr	Pelajar	0	Umum		1	1	0	2	1	1	0	0	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	0	0	1	2	1	Puas		
29	Eka Safiri	27	Pr	Buruh	1		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	1	3	1	1	1	1	1	4	1	0	1	0	1	2	1	1	1	1	0	3	1	Puas	
30	M. Rifai	31	Lk	Pabrik	1		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	1	3	1	1	0	1	1	3	1	1	0	1	1	3	1	1	0	1	1	3	1		T. Puas
31	Maysaroh	25	Pr	Honor	1		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	0	2	1	0	1	1	1	3	1	1	0	1	1	3	1	1	0	0	1	2	1	Puas	
32	Wawa Kurniawan	18	Lk	Sekolah	0	Umum		1	1	0	2	1	1	0	1	2	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	0	3	1	0	1	1	1	3	1	puas	
33	Siti Nirwana	23	Pr	Swasta	1		BPJS	1	1	1	3	1	1	0	1	3	1	1	1	0	0	2	1	1	1	1	0	3	1	1	1	1	1	4	1	Puas	
34	Sumartik	47	Pr	IRT	0	Umum		0	0	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	0	0	2	1	1	1	1	0	3	1	0	1	1	1	3	1	Puas	
35	Davin	15	Pr	Sekolah	0		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	2	1	1	1	1	0	3	1	0	1	1	0	2	1		T. Puas
36	Alfitri AZDIAN	22	Pr	Mahasiswa	0		BPJS	0	1	1	2	1	1	0	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	0	0	2	1	1	1	1	0	3	1	Puas	
37	Dewi Astari	38	Pr	IRT	0	Umum		1	1	1	3	1	0	0	1	2	1	1	1	0	0	2	1	1	1	0	0	2	1	1	1	0	1	3	1		T. Puas
38	Masdiana	40	Pr	Kantor PLN	1		BPJS	0	1	1	2	1	1	0	1	3	1	1	0	0	1	2	1	1	1	1	0	3	1	1	1	1	0	3	1	Puas	
39	Nur Amalia	15	Pr	Pelajar	0		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	3	1	1	1	1	0	3	1	1	1	1	0	3	1		T. Puas
40	Santi	24	Pr	IRT	0		BPJS	1	1	1	3	1	1	0	1	3	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	0	0	1	1	2	1	Puas	
41	James Siburian	37	Lk	Pedagang	1	Umum		0	1	1	2	1	1	0	0	2	1	0	1	1	0	2	1	1	1	0	0	2	1	1	1	1	0	3	1		T. Puas
42	Celsi	23	Pr	IRT	0	Umum		1	1	1	3	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4									
43	Sintia Amelia	22	Pr	Belum Bekerja	0		BPJS	1	0	1	2	1	1	0	1	2	1	1	0	1	1	3	1	1	0	1	0	2	1	1	1	0	0	2	1		T. Puas
44	Siska Asmika	26	Pr	Bekerja	1	Umum		1	1	0	2	1	1	0	0	2	1	0	1	1	1	3	1	1	1	1	0	3	1	1	1	0	1	3	1	Puas	
45	Risnawati	23	Pr	IRT	0	Umum		1	1	0	2	1	1	0	1	3	1	1	0	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	0	0	1	2	1	PUAS	
46	Eli Yusnita	33	Pr	IRT	0		BPJS	1	1	1	3	1	1	0	0	2	1	1	1	1	1	4	1	0	1	1	1	3	1	0	1	1	0	2	1		T. Puas
47	Evi Eliana	37	Pr	IRT	0	Umum		1	1	0	2	1	0	0	1	2	1	0	1	1	1	3	1	0	0	1	1	2	1	0	1	1	0	2	1		T. Puas

48	Alemina Ginting	49	Pr	Pns	1		BPJS	1	1	0	2	1	11	0	0	2	1	1	1	0	1	3	1	1	0	1	0	2	1	1	1	1	0	3	1	Puas	
49	Benny	25	Lk	Bekerja	1		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	3	1	1	1	1	1	4	1	0	0	1	1	2	1	Puas	

NO.	Nama	Umur	JK	BEKERJA/TDK	P. Umum	P. BPJS	Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Penampilan					Pelayanan Obat					
							1	2	3	Total	Ket	1	2	3	Total	Ket	1	2	3	4	Total	Ket	1	2	3	4	Total	Ket	1	2	3	4	Total	Ket	Puas	T. Puas	
50	Semi	30	Pr	IRT	0	Umum		1	1	1	3	1	0	0	1	2	1	0	1	1	0	2	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	2	1	Puas	
51	Nindi N	29	Pr	Bekerja	1	Umum		1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	2	1	0	0	1	1	2	1	0	1	1	0	2	1	Puas	
52	Sulasmiary	47	Pr	IRT	0		BPJS	1	1	0	2	1	0	0	1	2	1	1	0	1	1	3	1	1	1	0	0	2	1	1	1	0	1	3	1	Puas	
53	Wagirin	43	Lk	PLN	1		BPJS	0	1	1	2	1	0	0	1	2	1	0	1	1	0	2	1	1	1	0	1	3	1	1	0	0	1	2	1		T. Puas
54	Siti Agustina	25	Pr	IRT	0		BPJS	1	1	1	3	1	1	0	0	2	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	2	1	1	1	1	0	3	1		T. Puas
55	Camelia	20	Pr	Bekerja	1	Umum		1	1	1	3	1	1	0	1	3	1	0	0	1	1	2	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	0	3	1		T. Puas
56	Milda	21	Pr	Bekerja	1	Umum		1	0	1	2	1	1	0	0	2	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	0	3	1	1	1	0	1	3	1	Puas	
57	Sugiona	23	Lk	Bekerja	1		BPJS	0	1	1	2	1	1	0	1	3	1	1	1	0	1	3	1	1	1	1	1	4	1	0	1	1	0	2	1	Puas	
58	Tukiah	48	Pr	IRT	0		BPJS	0	1	1	2	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	3	1	1	1	0	1	3	1	1	0	1	0	2	1		T. Puas
59	Irawan	18	Lk	Pelajar	0		BPJS	0	1	1	2	1	1	0	1	3	1	0	1	1	1	3	1	1	1	0	0	2	1	0	1	1	1	3	1		T. Puas
60	Julia Wati	31	Pr	IRT	0		BPJS	1	1	1	3	1	1	0	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	0	0	2	1	Puas	
61	Kumaysaroh	15	Pr	Pelajar	0	Umum		1	1	1	3	1	1	0	1	3	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	0	3	1	1	1	0	1	3	1	Puas	
62	Reni Ramadan	18	Pr	Pelajar	0		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	1	3	1	1	0	1	1	3	1	1	1	0	1	3	1	1	1	0	0	2	1		T. Puas
63	Dedi Sudarmo	22	Lk	Belum Bekerja	0		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	0	2	1	0	1	1	0	2	1	0	1	1	0	2	1	1	0	1	1	3	1		T. Puas
64	Sakila	18	Pr	Pelajar	0	Umum		1	1	0	2	1	1	0	1	3	1	0	1	1	1	3	1	1	0	1	1	3	1	0	1	1	0	2	1		T. Puas
65	Yuni Antika	27	Pr	IRT	0	Umum		1	1	1	3	1	1	0	1	3	1	1	1	1	1	4	1	0	1	1	0	2	1	1	1	0	1	3	1	Puas	
66	M. Yogi R	25	Lk	Karyawan	1		BPJS	1	1	1	3	1	1	0	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	Puas	
67	Anisa	23	Pr	IRT	0	Umum		1	1	0	2	1	1	0	1	3	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	3	1	0	1	1	0	2	1		T. Puas
68	Samsul Bahri	34	Lk	Karyawan	1		BPJS	1	1	1	3	1	1	0	0	2	1	1	1	0	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	Puas	
69	Adi Syaputra	29	Lk	Pabrik	1		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	0	2	1	1	0	1	0	2	1	0	1	0	1	2	1	1	0	1	1	3	1		T. Puas
70	Desy	15	Pr	Pelajar	0		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	1	3	1	1	1	0	1	3	1	0	0	1	1	2	1	1	1	0	0	2	1		T. Puas
71	Nur Amalia P	16	Pr	Pelajar	0	Umum		1	1	1	3	1	1	0	0	2	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	0	3	1	0	1	1	1	3	1		T. Puas

72	Robi Sudarso	29	Lk	Bekerja	1	Umum		1	0	1	2	1	1	0	0	2	1	0	1	1	0	2	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	4	1	Puas	
73	Mizwar	47	Lk	Petani	1		BPJS	0	0	1	1	0	1	0	0	2	1	0	1	1	1	3	1	0	0	1	1	2	1	1	0	1	1	3	1	Puas	
74	Nurlela	36	Pr	IRT	0		BPJS	0	1	1	2	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	3	1	1	0	1	1	3	1	0	0	1	1	2	1	Puas	
75	Roby Hermawan	22	Lk	Bekerja	1		BPJS	0	1	1	2	1	0	0	1	2	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	1	1	0	0	1	2	1	Puas	
76	Putri	18	Pr	Bekerja	1		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	1	1	4	4	1	1	1	1	0	3	1	1	1	0	0	2	1	Puas	
77	Sueni	35	Pr	IRT	0	Umum		0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	3	1	1	0	1	1	3	1	1	1	0	0	0	1		T. Puas
78	Sumarni	40	Pr	IRT	0		BPJS	1	1	0	3	1	1	0	0	3	1	0	0	1	1	2	1	1	1	0	1	3	1	1	0	0	1	2	1	Puas	
79	Bimantara	17	Lk	Tidak Bekerja	0		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	0	0	2	1		T. Puas
80	Putra	22	Pr	kuliah	0		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	4	1	1	1	0	0	2	1	0	1	1	1	3	1		T. Puas
81	Ibu Adam	23	Lk	Bekerja	1		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	1	2	1	1	1	1	0	3	1	1	1	1	1	4	1	1	0	0	1	2	1	Puas	
82	Yuliana	19	Pr	Pelajar	0		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	2	1	1	1	1	1	4	1	0	0	1	1	2	1	Puas	
83	Dewi Meilinda	15	Pr	Pelajar	0		BPJS	1	1	1	3	1	1	0	0	2	1	1	1	0	1	3	1	1	1	1	1	4	1	0	0	1	1	2	1	Puas	
84	Sri Sujana	31	Pr	IRT	0	Umum		1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	3	1	0	1	0	1	2	1	1	0	0	1	2	1	Puas	
85	M. Ihsan	30	Lk	Bekerja	1	Umum		1	1	1	3	1	0	0	1	2	1	1	0	0	1	2	1	1	1	0	0	2	1	1	1	1	0	3	1	Puas	
86	Widya	20	Pr	Bekerja	1		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	1	3	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	3	1	1	1	1	0	3	1		T. Puas
87	Audina	23	Pr	Bekerja	1	Umum		1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	2	0	1	1	0	0	2	1	1	1	0	0	2	1		T. Puas
88	Jesicca T	16	Pr	Pelajar	0		BPJS	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	0	0	1	1	2	1		T. Puas
89	Tiwi	19	Pr	Tidak Bekerja	0	Umum		1	0	1	2	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	0	1	0	2	1								T. Puas
90	Elisa P	34	Pr	IRT	0	Umum		0	0	1	1	0	1	0	0	2	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	4	1	0	1	1	0	2	1	Puas	
91	Suriyanto Sinaga	48	Pr	Bekerja	1		BPJS	1	1	0	2	1	1	0	0	2	1	1	1	1	1	4	1	1	0	0	1	2	1	0	1	0	1	2	1	Puas	
92	Ria mustika	36	Pr	IRT	0	Umum		0	1	1	2	1	0	0	1	2	1	1	1	0	1	2	1	1	0	1	1	3	1	1	0	1	0	2	1	Puas	
93	Surya Ningsih	43	Pr	IRT	0		BPJS	0	1	1	2	1	0	0	1	2	1	0	1	1	1	3	1	1	0	1	1	3	1	0	0	1	1	2	1	Puas	
94	Widia Lestari	25	Pr	IRT	0	Umum		0	1	1	2	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	3	1	0	0	0	1	2	1	1	0	0	1	2	1		T. Puas

Keterangan

Bekerja = 1

Tidak Bekerja = 0

Lampiran 3. Dokumentasi

Lokasi Penelitian



Pelayanan Informasi Obat



Pengisian Kuesioner



Lampiran 4. Surat Izin Survei Awal



INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Farmasi dan Kesehatan

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

Nomor : 300/EXT/DFK/FFK/IKH/VI/2019
Lampiran :
Hal : Permohonan Survei Awal

Kepada Yth,
Pimpinan
di-Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi D-3 FARMASI (D3) di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : UMI KALSUM
NPM : 1601022040

Yang bermaksud akan mengadakan survei/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam rangka memenuhi kewajiban tugas-tugas dalam melakukan/ menyelesaikan studi pada Program Studi D-3 FARMASI (D3) di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA.

Sehubungan dengan ini kami sangat mengharapkan bantuannya, agar dapat memberikan keterangan-keterangan, brosur-brosur, buku-buku, dan penjelasan lainnya yang akan digunakan dalam rangka menyusun KTI dengan judul:

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN INFORMASI OBAT DIPUSKESMAS MELATI KAB SERDANG BEDAGAI

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak lain. Selanjutnya setelah mahasiswa bersangkutan yang akan menyelesaikan peninjauan/ riset/ wawancara, kami akan menyerahkan 1 (satu) eksemplar KTI yang dibuat mahasiswa kami.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik, Kami ucapkan terima kasih.

Medan, 25/06/2019

Hormat Kami,



Tembusan :
- Arsip

Lampira 5. Surat Balasan Izin Survei Awal



PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

UPT PUSKESMAS MELATI

Pasar VI Desa Melati II Kecamatan Perbaungan Kode Pos 20986

email: puskesmasmelati41@gmail.com



Nomor : 18.12.3 / 400 / 116 / VIII / 2019
Lamp : -
Hal : Permohonan Survey Awal

Medan 27 juni 2019

Kepada :

Yth Dekan Fakultas Farmasi
dan Kesehatan Institut
Helvetia Medan Di Tempat

Dengan Hormat

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Farmasi dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia Medan, Tanggal 25 Juni 2019 Nomor: 300/EXT/ DKN /FFK/ IKH/ VI / 2019 Perihal : Permohonan mengadakan Survey Awal di Puskesmas Melati

Maka dengan ini pimpinan Puskesmas Melati menerangkan bahwa :

Nama : Umi Kalsum
NPM : 1601022040
Prodi : DIII Faermasi
Judul : Gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan informasi obat di Puskemas Melati Kabupaten Serdang Bedagai

Benar telah diberikan izin melakukan survei awal di Puskesmas Melati

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Hormat Kami,
Kepala Puskesmas Melati



dr. Hj Fanni Ludwina, M.Kes
NIP. 19670528 200212 2001

Lampiran 6. Surat Permohonan Izin Penelitian



INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Farmasi dan Kesehatan

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

Nomor : 301/EXT/DEN/FFK/IRF/VI/2019
Lampiran :
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan PUSKESMAS MELATI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
di-Tempat

Dengan hormat,
Bersama ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi D-3 FARMASI (D3) di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : UMI KALSUM
NPM : 1601022040

Yang bermaksud akan mengadakan penelitian/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam rangka memenuhi kewajiban tugas-tugas dalam melakukan/ menyelesaikan studi pada Program Studi D-3 FARMASI (D3) di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA.

Sehubungan dengan ini kami sangat mengharapkan bantuannya, agar dapat memberikan keterangan-keterangan, brosur-brosur, buku-buku, dan penjelasan lainnya yang akan digunakan dalam rangka menyusun KTI dengan judul:

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN INFORMASI OBAT DIPUSKESMAS MELATI KAB SERDANG BEDAGAI

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak lain. Selanjutnya setelah mahasiswa bersangkutan yang akan menyelesaikan peninjauan/ riset/ wawancara, kami akan menyerahkan 1 (satu) eksemplar KTI yang dibuat mahasiswa kami.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik, Kami ucapkan terima kasih.

Medan, 25/06/2019

Hormat Kami,
DEKAN FAKULTAS FARMASI DAN KESEHATAN
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

DARWIN SAMSUL, S.Si, M.Si, Apt
NIDN. (0125096601)

Tembusan :
- Arsip

Lampiran 7. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

UPT PUSKESMAS MELATI

Pasar VI Desa Melati II Kecamatan Perbaungan Kode Pos 20986

email: puskesmasmelati41@gmail.com



Nomor	: 18.12.3 / 400 / VIII / 2019	Medan 27 juni 2019
Lamp	: -	Kepada :
Hal	: Permohonan Izin penelitian	Yth Dekan Fakultas Farmasi dan Kesehatan Institut Helvetia Medan Di Tempat

Dengan Hormat

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Farmasi dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia Medan, Tanggal 25 Juni 2019 Nomor: 301/EXT/ DKN /FFK/ IKF/ VI / 2019 Perihal :Permohonan mengadakan Penelitian di Puskesmas Melati

Maka dengan ini pimpinan Puskesmas Melati menerangkan bahwa :

Nama : Umi Kalsum
 NPM : 1601022040
 Prodi : DIII Faermasi
 Judul : Gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan informasi obat di Puskemas Melati Kabupaten Serdang Bedagai

Benar telah diberikan izin melakukan Penelitian di Puskesmas Melati

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Hormat Kami.
 Kepala Puskesmas Melati

dr. Hi Fanni Ludwina, M.Kes
 NIP. 19670528 200212 2001

Lampiran 8. Surat Permohonan Pengajuan Judul Tugas Akhir



INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Farmasi dan Kesehatan

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

PERMOHONAN PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : UMI KALSUM
NPM : 1601022040
Program Studi : FARMASI (D3) / D-3



Judul yang telah di setujui :

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN INFORMASI OBAT DIPUSKESMAS
MELATI KAB SERDANG BEDAGAI

Diketahui,

Ketua Program Studi
D-3 FARMASI (D3)
FAKULTAS FARMASI DAN KESEHATAN
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

(HAFIZHATUL ABADI, S.Farm., M.Kes., Apt)

Pemohon

(UMI KALSUM)

diteruskan kepada Dosen Pembimbing

VIVI EULIS DIANA, S.Si, M.EM, Apt. (0122116402) (No.HP : 0821-6255-3358)

Catatan Penting bagi Dosen Pembimbing:

1. Pembimbing-I dan Pembimbing-II wajib melakukan koordinasi agar tercapai kesepakatan.
2. Diminta kepada dosen pembimbing untuk tidak mengganti topik yang sudah disetujui.
3. Berilah kesempatan kepada mahasiswa untuk mengeksplorasi permasalahan penelitian.
4. Mohon tidak menerima segala bentuk gratifikasi yang diberikan oleh mahasiswa.

Lampiran 9. Lembar Bimbingan Proposal



INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Farmasi dan Kesehatan

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa/i : UMI KALSUM
NPM : 1601022040
Program Studi : FARMASI (D3) / D-3



Judul : GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN INFORMASI
: OBAT DIPUSKESMAS MELATI KAB SERDANG BEDAGAI

Nama Pembimbing 1 : VIVI EULIS DIANA, S.Si, M.EM, Apt.

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran	Paraf
1	Selasa 29/1/2019	Pengajuan judul KTI	Acc	
2	Kamis 21/3/2019	Konsul Bab I, II, III	perbaikan bab I	
3	Sabtu 20/4/2019	Konsul	perbaikan bab II	
4	Sabtu 27/4/2019	Konsul	perbaikan bab III	
5	Sabtu 4/5/2019	Proposal	Acc	
6				
7				
8				

Diketahui,

Ketua Program Studi
D-3 FARMASI (D3)

INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



(HAFIZHATUL ABADI, S.Farm., M.Kes., Apt)

Medan, 29/04/2019

Pembimbing 1 (Satu)

VIVI EULIS DIANA, S.Si, M.EM, Apt.

KETENTUAN:

1. Lembar Konsultasi diprint warna pada kertas A4 rangkap 2 (dua).
2. Satu (1) lembar untuk Prodi.
3. Satu (1) lembar untuk Administrasi Sidang (Wajib dikumpulkan sebelum sidang).
4. Lembar Konsultasi WAJIB DIISI Sebelum ditandatangani Dosen Pembimbing.
5. Mahasiswa DILARANG MEMBERIKAN segala bentuk GRATIFIKASI/Suap terhadap Dosen.
6. Dosen DILARANG MENERIMA segala bentuk GRATIFIKASI/Pemberian dari Mahasiswa.
7. Pelanggaran ketentuan No 5 dan 6 berakibat PEMBATALAN HASIL UJIAN & Penggantian Dosen.