

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PALAYANAN KEFARMASIAN DI APOTIK PUSKESMAS BAJENG KABUPATEN GOWA

Taufiq*)

*) Akademi Farmasi Yamasi Makassar

ABSTAK

Telah dilakukan Penelitian tentang Kepuasan pasien merupakan suatu ukuran sebagai hasil penilaian perasaan pasien yaitu setelah membandingkan pelayanan kefarmasian yang diperoleh di apotek dengan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa periode tahun 2016. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan kuisioner sebagai instrument pengambilan data yang diberikan kepada 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk subvariabel Ketanggapan Apoteker terhadap Pasien termasuk dalam kategori puas (62,66%), Keramahan Apoteker termasuk dalam kategori sangat puas (70%), Kejelasan Apoteker dalam Memberikan Informasi Obat termasuk dalam kategori puas (55,33%), Kecepatan Pelayanan Obat termasuk dalam kategori puas (63%), Kelengkapan Obat dan Alat Kesehatan termasuk dalam kategori puas (65,6%), Kenyamanan Ruang Tunggu termasuk dalam kategori puas (45,6%), Kebersihan Ruang Tunggu termasuk dalam kategori puas (65%), Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster termasuk dalam kategori puas (65%).

Kata kunci : Tingkat kepuasan pasien rawat jalan, Puskesmas Bajeng, Gowa

PENDAHULUAN

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 (Permenkes, 2014).

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Dimana pada saat ini pelayanan kefarmasian telah bergeser orientasinya dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, farmasis dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian

informasi, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik (Depkes, 2009).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang berorientasi kepada pasien baiknya diperlukan suatu evaluasi melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada bagian pelayanan untuk melihat tingkat kepuasan pasien. Sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja juga sebagai acuan dalam pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Ardianti 2015 di Puskesmas Watampone Kota Bone diperoleh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas termasuk dalam kategori Puas dengan presentase skor sebesar 76,92%

Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa merupakan salah satu Puskesmas pusat rujukan medis yang berada di Kabupaten Gowa yang memberikan pelayanan kesehatan rawat jalan dengan rata-rata kunjungan perhari hampir 200 pasien. Dari hasil observasi sementara di Apotek Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa dengan beberapa pasien, didapatkan informasi bahwa beberapa pasien mengeluh terhadap pelayanan kesehatan terkhusus di apotek.

Berkaitan dengan uraian di atas, maka telah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa.

METODE DAN BAHAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan kuisisioner sebagai instrument pengumpulan data yang dibagikan kepada responden.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Juni sampai selesai tahun 2016 di Apotek Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan kefarmasian di apotek Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa. Dimana berdasarkan hasil observasi dimana jumlah pasien yang mengambil obat di apotek Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa hampir kurang lebih 3600 pasien/bulan.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang dihitung berdasarkan Rumus Slovin menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014). sampel dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%:

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

Di mana : n = Jumlah sampel
N = Ukuran populasi
e = Tingkat kesalahan

Jadi, Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang.

Teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria sebagai berikut :

- Berusia > 17 tahun.
- Dapat berkomunikasi.
- Bersedia mengisi kuisisioner
- Pernah mengambil obat sebelumnya minimal 2 kali di apotek Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa.

No	Kategori Kepuasan	n	Poin perolehan
1.	Sangat Puas (poin = 3)	4	12
2.	Puas (poin = 2)	58	116
3.	Tidak Puas (poin = 1)	38	38
Jumlah		100	166
Persentase poin perolehan terhadap skor ideal (300)			55,33%

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 orang pasien rawat jalan yang menebus obat minimal 2 kali di Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa selama 1 minggu pada bulan Juni 2016 diperoleh data mengenai kepuasan pasien rawat jalan yang menyangkut Kecepatan pelayanan obat (waktu tunggu obat), ketersediaan obat, sikap dan perilaku petugas, Pemberian informasi obat, sarana dan prasarana. Adapun presentase yang diperoleh dari setiap subvariabel maupun secara kumulatif dapat dilihat pada table-tabel dibawah ini.

Tabel.1 Data Hasil Kuisisioner Pertanyaan No. 1 yaitu Ketanggapan Apoteker terhadap Pasien

No	Kategori Kepuasan	N	Poin perolehan
1.	Sangat Puas (poin = 3)	4	12
2.	Puas (poin = 2)	80	160
3.	Tidak Puas (poin = 1)	16	16
Jumlah		100	188
Persentase poin perolehan terhadap skor ideal (300)			62,66%

Berdasarkan tabel I di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap ketanggapan Apoteker terhadap Pasien dalam kategori puas yaitu sebesar (62,66%)

Tabel.2. Data Hasil Kuisisioner Pertanyaan No. 2 yaitu Keramahan Apoteker

No	Kategori Kepuasan	N	Poin perolehan
1.	Sangat Puas (poin = 3)	17	51
2.	Puas (poin = 2)	76	152
3.	Tidak Puas (poin = 1)	7	7
Jumlah		100	210
Persentase poin perolehan terhadap skor ideal (300)			70%

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap keramahan Apoteker berada dalam kategori sangat puas yaitu sebesar (70%).

Tabel.3. Data Hasil Kuisisioner Pertanyaan No. 3 tentang Kejelasan Apoteker dalam Memberikan Informasi Obat

No	Kategori Kepuasan	N	Poin perolehan
1.	Sangat Puas (poin = 3)	10	30
2.	Puas (poin = 2)	77	154
3.	Tidak Puas (poin = 1)	13	13
Jumlah		100	197
Persentase poin perolehan terhadap skor ideal (300)			65,6%

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap Kejelasan Apoteker dalam Memberikan Informasi Obat berada dalam kategori puas yaitu sebesar (55,33%)

Tabel.4. Data Hasil Kuisisioner Pertanyaan No. 4 yaitu Tentang kecepatan pelayanan Obat

No	Kategori Kepuasan	N	Poin perolehan
1.	Sangat Puas (poin = 3)	3	9
2.	Puas (poin = 2)	83	166
3.	Tidak Puas (poin = 1)	14	14
Jumlah		100	189
Persentase poin perolehan terhadap skor ideal (300)			63%

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kecepatan pelayanan obat berada dalam kategori puas yaitu sebesar (63%)

Tabel. 5. Data Hasil Kuisisioner Pertanyaan No.6 yaitu tentang kenyamanan ruang tunggu

No	Kategori Kepuasan	N	Poin perolehan
1.	Sangat Puas (poin = 3)	3	9
2.	Puas (poin = 2)	31	62
3.	Tidak Puas (poin = 1)	66	66
Jumlah		100	137
Persentase poin perolehan terhadap skor ideal (300)			45,6%

Sumber : *Data Primer, 2016*

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kenyamanan ruang tunggu berada dalam kategori puas yaitu sebesar (45,6%).

Tabel. 6. Data Hasil Kuisisioner Pertanyaan No. 7 yaitu tentang Kebersihan ruang tunggu

No	Kategori Kepuasan	N	Poin perolehan
1.	Sangat Puas (poin = 3)	10	30
2.	Puas (poin = 2)	75	150
3.	Tidak Puas (poin = 1)	15	15
Jumlah		100	195
Persentase poin perolehan terhadap skor ideal (300)			65%

Sumber : *Data Primer, 2016*

Berdasarkan tabel 6 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kenyamanan ruang tunggu berada dalam kategori puas yaitu sebesar (65%).

Tabel. 7. Data Hasil Kuisisioner Pertanyaan No. 8 yaitu tentang Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster, dan lain-lain sebagai Informasi Obat/Kesehatan

No	Kategori Kepuasan	N	Poin perolehan
1.	Sangat Puas (poin = 3)	4	12
2.	Puas (poin = 2)	71	142
3.	Tidak Puas (poin = 1)	25	25
Jumlah		100	179
Persentase poin perolehan terhadap skor ideal (300)			59,6%

Berdasarkan tabel 7 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster, dan lain-lain sebagai Informasi Obat/Kesehatan berada dalam kategori puas yaitu sebesar (59,6%)

Tabel.9. Hasil Presentase tiap pertanyaan

No	Pertanyaan	Skor Presentase (%)	Kategori
1	Ketanggapan Apoteker terhadap Pasien	62,66%	Puas
2	Keramahan Apoteker	70%	Sangat Puas
3	Kejelasan Apoteker dalam Memberikan Informasi Obat	55,33%	Puas
4	Kecepatan Pelayanan Obat	63%	Puas
5	Kelengkapan Obat dan Alat Kesehatan	65,6%	Puas
6	Kenyamanan Ruang Tunggu	45,6%	Puas
7	Kebersihan Ruang Tunggu	65%	Puas
8	Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster, dan lain-lain sebagai	59,6%	Puas
Jumlah		486,79	
% rata-rata		60,84%	Puas

Sumber : *Data Primer, 2016*

Berdasarkan hasil rata-rata yang didapatkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa berada dalam kategori **puas** yaitu sebesar **60,84%**.

PEMBAHASAN

Harapan masyarakat sekarang apabila berobat di pelayanan kesehatan, selain mengharapkan lebih dari sekedar suatu pengobatan yang tepat, juga mereka ingin merasakan kepuasan dalam hal pelayanan petugas yang profesional, ramah, ikhlas, bermutu dan antusias, termasuk dalam pelayanan obat. Menurut Kemenpan No 25 tahun 2004 Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian ini dapat dinyatakan sebagai bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintahan dalam

bentuk barang atau jasa yang sesuai kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang undangan. Dengan demikian pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang mudah, biaya murah, waktu yang cepat dan mendapat sedikit atau bahkan tidak ada keluhan dari masyarakat.

Puskesmas sebagai salah satu pelayanan kesehatan public tingkat I mengharuskan juga memperhatikan pelayanan yang diberikan, dengan cara mengevaluasi kegiatan pelayanan dengan melihat kepuasan pasien, termasuk pelayanan kefarmasian yang terdapat di Puskesmas.

Dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa, dikumpulkan informasi dengan cara dibagikan angket kepada 100 pasien rawat jalan yang datang berobat selama 1 minggu pada bulan Juni 2016. Angket yang dibagikan dalam bentuk kuisioner, responden cukup mencontreng pilihan yang ada pada lembar kuisioner yang dibagikan. Pilihan responden dibagi dalam 3 kategori yaitu sangat puas, puas, tidak puas (lihat lampiran, contoh lembar kuisioner).

Berdasarkan hasil penelitian pengukuran kepuasan pasien dengan 8 pertanyaan dalam kuisioner tingkat kepuasan yang diambil dari Permenkes No 30 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menunjukkan bahwa :

1. Ketanggapan Apoteker terhadap Pasien

Salah satu hal yang menunjang kepuasan pasien dalam pelayanan obat yaitu terlihat dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Salah satu sikap yang diinginkan pasien yaitu sikap tanggap dari seorang petugas pelayanan. Sikap tanggap yang bisa ditunjukkan seperti ketika pasien memerlukan bantuan untuk menjelaskan ulang informasi mengenai obat yang diberikan, petugas langsung memberikan informasi tentang obat tersebut kepada pasien, serta petugas tidak membedakan status pasien dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap Ketanggapan Apoteker terhadap Pasien berada dalam kategori puas yaitu dengan presentase sebesar 62,66%. Menurut penilaian pasien, petugas apotek sudah menunjukkan sikap yang baik yaitu dengan tidak memandang status pasien dalam memberi perhatian dan pelayanan, serta komunikasi petugas kepada pasien juga berjalan baik.

2.. Keramahan Apoteker

Keberhasilan dalam jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para pe tugas pelayanan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, kepada pasien yang sebagai konsumen, yang dengannya bisa membuat pasien merasa puas dengan pelayanan diberikan. Sikap ramah seorang

apoteker dalam pelayanan obat sangat diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap keramahan Apoteker berada dalam kategori sangat puas yaitu dengan presentase sebesar 70%.

Menurut penilaian dari pasien yang ada di puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa, sikap petugas Apoteker disana sudah menunjukkan sikap yang ramah sehingga kami merasa nyaman dalam saat mengambil obat.

2. Kejelasan Apoteker dalam Memberikan Informasi Obat

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.

Adapun Informasi obat yang diperlukan pasien adalah : a. Waktu penggunaan obat, misalnya berapa kali obat digunakan dalam sehari, apakah di waktu pagi, siang, sore, atau malam. Dalam hal ini termasuk apakah obat diminum sebelum atau sesudah makan. b. Lama penggunaan obat, apakah selama keluhan masih ada atau harus dihabiskan meskipun sudah terasa sembuh. Obat antibiotika harus dihabiskan untuk mencegah timbulnya resistensi. c. Cara penggunaan obat yang benar akan menentukan keberhasilan pengobatan. Oleh karena itu pasien harus mendapat penjelasan mengenai cara penggunaan obat yang benar terutama 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. Berikut ini petunjuk mengenai cara penggunaan obat :

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap Kejelasan Apoteker dalam Memberikan Informasi Obat berada dalam kategori puas yaitu dengan presentase sebesar 55,33%. Dengan perolehan tersebut dapat dikatakan bahwa pasien umumnya puas dengan cara Apoteker dalam memberikan informasi obat.

1. Kecepatan Pelayanan Obat

Kecepatan pelayanan merupakan target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan yang disetujui oleh pasien

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk tingkat kepuasan pasien rawat jalan Apotek puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa terhadap Kecepatan pelayanan obat berada dalam kategori puas yaitu dengan presentase 63%. Dari hasil ini dapat dikatakan bahwa pasien rawat jalan puas terhadap waktu kecepatan pelayanan obat yang diberikan apotek puskesmas.

2. Kelengkapan Obat dan Alat Kesehatan

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah obat tersedia di puskesmas pada saat dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap Kelengkapan Obat dan Alat Kesehatan berada dalam kategori puas yaitu dengan presentase sebesar 65,6%.

Menurut penilaian pasien, mereka puas dengan ketersediaan obat di apotek, karena pasien jarang menemukan kekosongan obat. Kecuali untuk beberapa pasien yang memerlukan obat tambahan dikarenakan penyakit tertentu yang lebih berat maka mereka diminta untuk menebus obat diluar apotek puskesmas, karena obat tersebut tidak tersedia di Apotek.

3. Kenyamanan Ruang Tunggu

Prasarana adalah tempat, fasilitas dan peralatan yang secara tidak langsung mendukung pelayanan kefarmasian, sedangkan sarana adalah suatu tempat, fasilitas dan peralatan yang secara langsung terkait dengan pelayanan kefarmasian. Dalam upaya mendukung pelayanan kefarmasian di Puskesmas diperlukan prasarana dan sarana yang memadai disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Puskesmas dengan memperhatikan luas cakupan, ketersediaan ruang rawat inap, jumlah karyawan, angka kunjungan dan kepuasan pasien (Depkes, 2006). Dimana prasana yang disediakan dalam pelayanan pasien sangat mempengaruhi kenyamanan pasien.

Berdasarkan data yang diperoleh, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kenyamanan ruang tunggu termasuk dalam kategori

puas dengan perolehan presentase 45,6%. Hasil yang didapatkan termasuk dalam kategori puas, walaupun sebenarnya prasarana yang disediakan di Apotek belum terpenuhi sepenuhnya. Hal ini mungkin bisa disebabkan karena belum adanya dana dalam pemenuhan prasarana.

4. Kebersihan Ruang Tunggu

Kebersihan suatu tempat pelayanan merupakan salah satu point penting yang dapat menarik minat konsumen. Begitu halnya di pelayanan obat. Kebersihan disekitar apotek sangat mempengaruhi mood pasien saat menunggu pelayanan obat. Saat ruang tunggu dalam keadaan kotor, otomatis pasien tidak nyaman dalam menunggu, begitupun sebaliknya.

Berdasarkan data yang diperoleh, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kebersihan ruang tunggu termasuk dalam kategori puas dengan perolehan presentase 65%. Hasil yang didapatkan termasuk dalam kategori puas, karena petugas kebersihan dipuskesmas bajeng memang selalu menjaga kebersihan tiap ruangan termasuk di ruang tunggu apotek.

5. Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster, dan lain-lain.

Saat menunggu giliran pelayanan obat, baiknya pasien diberikan hiburan agar pasien tersebut tidak jenuh saat menunggu. Hiburan ini dapat diberikan dengan menyediakan televisi di ruang tunggu, atautah menyediakan brosur, Leaflet, Poster, diruang tunggu apotek agar pasien bisa menyempatkan waktu untuk membaca brosur, Leaflet, Poster yang disediakan, guna untuk menambah pengetahuan pasien mengenai obat.

Berdasarkan data yang diperoleh, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster, dan lain-lain termasuk dalam kategori puas dengan perolehan presentase 59,6%.

Dari uraian data diatas dapat kita ketahui bahwa salah satu factor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Bajeng yaitu dari sikap keramahan petugas Apotek. Hal ini bisa dilihat dari jumlah skor presentase yang didapatkan pada table 2 tentang keramahan Apoteker yaitu sebesar 70%. Untuk skor presentase rata-rata

keseluruhan yang diambil dari hasil penjumlahan tiap presentase point pertanyaan kemudian dirata-ratakan didapatkan hasil presentase sebesar 60,84%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan pasien rawat jalan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa. Dapat dikatakan bahwa hasil yang diperoleh menunjukkan setiap item pertanyaan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa termasuk dalam kategori puas dengan persentase skor sebesar 60,84% yang merupakan rata-rata dari penjumlahan skor presentase 8 item pertanyaan yang merupakan subvariabel yaitu Ketanggapan Apoteker terhadap Pasien (62,66%), Keramahan Apoteker (70%), Kejelasan Apoteker dalam Memberikan Informasi Obat (55,33%), Kecepatan Pelayanan Obat (63%), Kelengkapan Obat dan Alat Kesehatan (65,6%), Kenyamanan Ruang Tunggu (45,6%), Kebersihan Ruang Tunggu (65%), Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster (65%).

SARAN

1. Sebaiknya sarana dan prasarana yang dapat menunjang kegiatan pelayanan kefarmasian di apotek agar diadakan dan dilengkapi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.
2. Sebaiknya subvariabel pelayanan yang memuaskan tetap dipertahankan atau ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Amir, A., 2015, *Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Watampone Kota Bone*, KTI tidak diterbitkan, Makassar: Akfar Yamasi

Anonim. 2015. *Identitas Puskesmas*, (On Line), (<http://puskesmasbajeng.blogspot.co.id/>), diakses tanggal 20 Februari 2016)

Departemen Kesehatan RI Tahun 2009, *Tentang Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta, (On Line), (http://pppl.depkes.go.id/asset/regulasi/KEPMENKES374-2009_ttg_SKN-2009.pdf), diakses tanggal 20 Februari 2016).

Departemen Kesehatan RI Tahun 2006, *Tentang Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Jakarta, (On Line), ([http://biofarmaka.ipb.ac.id/biofarmaka/2011/Material%20of%20Workshop%20HerbalNet%20\(GPP%20Guidelines\)%20%20Kemenkes%20Yanfar%20di%20Puskesmas.pdf](http://biofarmaka.ipb.ac.id/biofarmaka/2011/Material%20of%20Workshop%20HerbalNet%20(GPP%20Guidelines)%20%20Kemenkes%20Yanfar%20di%20Puskesmas.pdf)), diakses tanggal 25 Juni 2016).

Keputusan Menteri Pelayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004, *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta, (On Line), (<http://www.kinerja.or.id/pdf/65cf21de-0e76-41b8-9199-f5bb6f8ed76f.pdf>), diakses tanggal 25 Juni 2106)

Laksono, A. 2015. *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya Menurut Para ahli*. (On Line), (<http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>), diakses tanggal 17 Maret 2016).

Londong, D., 2012, *Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)*, (On Line), (<http://dedylondong.blogspot.co.id/2012/04/kepuasapelanggan-customer.html>), diakses 25 Juli 2016).

Peraturan Menteri Kesehatan No 30 Tahun 2014, *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, (On Line), (<http://sinforeg.litbang.depkes.go.id/upload/regulasi/PMK.No.30.ttg.Standar.Pelayanan.Kefarmasian.di.Puskesmas.pdf>), diakses tanggal 20 Februari 2016)

Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014, *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*, (On Line), (<http://dinkes.gunungkidulkab.go.id/wpcontent/uploads/2014/10/Permenkes-No-75-Th-2014-ttg-Puskesmas.pdf>), diakses tanggal 20 Februari 2016).

