

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PULO
BANDRING KECAMATAN PULO BANDRING
KABUPATEN ASAHAN



ALHAFIZ CAN
P07539021041

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
2024

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PULO
BANDRING KECAMATAN PULO BANDRING
KABUPATEN ASAHAN**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



**ALHAFIZ CAN
P07539021041**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PULO
BANDRING KECAMATAN PULO BANDRING
KABUPATEN ASAHAN

NAMA : AL HAFIZ CAN

NIM : P07539021041

Telah diterima dan diseminarkan dihadapan penguji.

Medan, Juni 2024

Menyetujui
Pembimbing,



Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M.Si
NIP 197611201997032002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



Nadroh Br. Sitepu, M.Si
NIP 19800714015032002

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PULO
BANDRING KECAMATAN PULO BANDRING
KABUPATEN ASAHAN**

NAMA : ALHAFIZ CAN

NIM : P07539021041

Karya Tulis Ilmiah ini telah Diuji pada Karya Tulis Ilmiah
Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan

Penguji I



Nadroh Br.Sitepu, M.Si
NIP 198007112015032002

Penguji II



Rini Andarwati, SKM., M.Kes
NIP 197012131997032001

Ketua Penguji



Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M.Si
NIP 197611201997032002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



Nadroh Br. Sitepu, M.Si
NIP 198007112015032002

SURAT PERNYATAAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PULO BANDRING KECAMATAN PULO BANDRING KABUPATEN ASAHAN

Dengan ini Saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan Saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Medan, Juni 2024

ALHAFIZ CAN
NIM P07539021041

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

JURUSAN FARMASI

KTI, JUNI 2024

ALHAFIZ CAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PULO BANDRING KECAMATAN PULO
BANDRING KABUPATEN ASAHAN**

xi + 32 halaman, 7 tabel, 8 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkan yang dirasakannya. Penelitian bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Di Puskesmas Pulo Bandring, Kecamatan Pulo Bandring, Kabupaten Asahan.

Metode penelitian adalah deskriptif menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengambilan data yang diberikan kepada 100 responden yang merupakan pasien yang dipilih menggunakan metode *quota sampling*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang berobat jalan di Puskesmas Pulo Bandring.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi Daya tanggap sebesar 91% dengan kategori sangat puas, kehandalan (sangat puas) 90%, jaminan (sangat puas) 91%, empati (sangat puas) 90%, bukti fisik (sangat puas) 88%.

Kesimpulan dari penelitian ini pada lima dimensi keseluruhan sebesar 90% kategori sangat puas.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian.

Daftar Bacaan : 14 (2013-2021)

KEMENKES HEALTH POLYTECHNIC MEDAN
PHARMACY
DEPARTMENT
KTI, JUNE 2024
ALHAFIZ CAN

DESCRIPTION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE PULO BANDRING HEALTH CENTER,
PULO BANDRING SUB-DISTRICT, ASAHAN DISTRICT

xi + 32 pages, 7 tables, 8 attachments

ABSTRACT

Patient satisfaction is a feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares what he feels. The study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Puskesmas Pulo Bandring, Pulo Bandring District, Asahan Regency.

The research method is descriptive using a questionnaire as a data collection instrument given to 100 respondents who are patients selected using the quota sampling method. The population in the study were all patients seeking outpatient treatment at the Pulo Bandring Health Center.

The results of this study are the level of patient satisfaction in the dimension of responsiveness of 91% with a very satisfied category, reliability (very satisfied) 90%, assurance (very satisfied) 91%, empathy (very satisfied) 90%, physical evidence (very satisfied) 88%.

The conclusion of this study on the five overall dimensions is 90% very satisfied category.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services.

Reading List: 14 (2013-2021)



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan Karunia-Nya, sehingga Penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pulo Bandring Kecamatan Pulo Bandring Kabupaten Asahan”. yang menjadi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan program Diploma III Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr.R.R. Sri Arini Winarti Rinawati, SKM., M.Kep. selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan.
2. Ibu Nadroh Br. Sitepu, M.Si. selaku Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan.
3. Ibu Masrah, S.Pd, M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang membimbing Penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan.
4. Ibu Zulfa Ismaniar Fauzi,SE, M.Si.selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Penguji KTI yang telah memberikan saran dan masukan kepada Penulis dalam menyelesaikan KTI.
5. Ibu Nadroh Br Sitepu, M.Si, selaku Dosen Penguji I dan Ibu Rini Andarwati, SKM., M.Kes, selaku Dosen Penguji II KTI yang telah memberikan saran dan masukan kepada Penulis sehingga KTI ini bisa menjadi lebih baik.
6. Seluruh Dosen dan Pegawai Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Teristimewa kepada Orang Tua Penulis Safnil dan Ibu Dewi Handayani yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materi serta motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI ini.
8. Kepada seluruh pihak yang telah banyak memeberikan doa serta dukungan kepada penulis terutama bagi sahabat-sahabat saya Bukan Mahasiswa dan Rudal Kingz yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan KTI ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap KTI ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Medan, Juni 2024
Penulis

ALHAFIZ CAN
NIM. P07539021041

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.3.1 Tujuan Umum.....	2
1.3.2 Tujuan Khusus	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Kepuasan Pasien.....	4
2.1.1 Pengertian	4
2.1.2 Konsep Kepuasan Pasien.....	5
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pasien	5
2.2.1 Kualitas Pelayanan Farmasi	6
2.2.2 Tujuan Pelayanan Farmasi	7
2.3 Pengukuran Kepuasan Pasien	7
2.4 Puskesmas	8
2.4.1 Tujuan Puskesmas	8
2.4.2 Fungsi Puskesmas	9
2.5 Kerangka Pikir	9
2.6 Defenisi Operasional	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	11

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	11
3.2.2 Waktu Penelitian.....	11
3.3 Populasi dan Sampel.....	11
3.3.1 Populasi Penelitian.....	11
3.3.2 Sampel Penelitian.....	11
3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	12
3.4.1 Jenis Data.....	12
3.4.2 Cara Pengumpulan Data.....	12
3.5 Pengolahan dan Analisis Data.....	12
3.5.1 Pengolahan Data	12
3.5.2 Analisis Data	13
3.6 Cara Pengukuran Variabel.....	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
4.1 Hasil Penelitian	14
4.1.1 Profil Lokasi Penelitian.....	14
4.1.2 Karakteristik Responden	14
4.1.3 Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	16
4.2 Pembahasan	19
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	22
5.1 Kesimpulan.....	22
5.2 Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	9

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Informed Consent dan Koesioner	24
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	29
Lampiran 3 Surat Ethical Clearance	30
Lampiran 4 Foto Pengisian Kuisisioner.....	31
Lampiran 5 Foto Puskesmas Pulo Bandring.....	32
Lampiran 6 Master Tabel.....	33
Lampiran 7 surat selesai penelitian	38
Lampiran 8 kartu bimbingan KTI.....	39