

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMPANG EMPAT KECAMATAN
SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO**



**ICA MONIKA BR GINTING
NIM: P07539022139**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI DIPLOMA III FARMASI
2025**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMPANG EMPAT KECAMATAN
SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
dan memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm)
Pada Program Studi D-III Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



**ICA MONIKA BR GINTING
NIM: P07539022139**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI DIPLOMA III FARMASI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMPANG EMPAT KECAMATAN
SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO

Diusulkan oleh

ICA MONIKA BR GINTING
NIM: P07539022139

Telah disetujui di Medan
Pada tanggal 12 Maret 2025

Menyetujui
Pembimbing



Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si
NIP: 197611201997032002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



Nadroh Br Sitepu, M.Si
NIP: 198007112015032002

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMPANG EMPAT KECAMATAN
SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO

Telah dipersiapkan dan di susun oleh

ICA MONIKA BR GINTING
P07539022139

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada 27 Mei 2025

Tim penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si

2. Anggota 1 : Dra. Masniah, M.Kes., Apt.

3. Anggota 2 : Irma Noviar, ST., M.Si

.....
.....
.....

Medan, Mei 2025

Mengetahui
Ketua Jurusan

Nadroh Br Sitepu, M.Si
NIP: 198007112015032002



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ica Monika Br Ginting NIM :
P07539022139

Program Studi : Diploma III
Jurusan : Farmasi
Perguruan Tinggi : Poltekkes Kemenkes Medan

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMPANG EMPAT KECAMATAN SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, Mei 2025

Ica monika Br Ginting
NIM: P07539022139



BIODATA PENULIS

Nama : Ica Monika Br Ginting
Tempat/Tgl lahir : Berastepu 12 Oktober 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Katolik
Alamat Rumah : Desa Berastepu
Nomor HP : 082166606891

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD NEGERI 046416 BERASTEPU
2. SLTP : SMP NEGERI 1 SIMPANG EMPAT
3. SLTA : SMA NEGERI 1 SIMPANG EMPAT

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIMPANG EMPAT KECAMATAN SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO

Ica Monika Br Ginting, Zulfa Ismaniar Fauzi, SE.,M.Si
Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan
Email: icamonikabrginting@gmail.com

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkan dengan yang dirasakannya. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab terhadap pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi untuk menambah mutu kehidupan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif melalui penyebaran kuisioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Quota Sampling*. Besar sampel pada penelitian ini adalah 60 orang.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Simpang Empat secara keseluruhan sebesar 79,29% dengan kategori puas, pada dimensi kehandalan sebesar 78,53% dengan kategori puas, dimensi daya tanggap sebesar 79,66% dengan kategori puas, dimensi jaminan sebesar 81,46% dengan kategori puas, dimensi empati sebesar 80,6% dengan kategori puas dan dimensi bentuk fisik sebesar 76,2% dengan kategori puas.

Kesimpulan dari Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo berdasarkan pada lima dimensi secara keseluruhan sebesar 79,29% dengan kategori puas.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

ABSTRACT

THE DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARDS PHARMACY SERVICES AT SIMPANG EMPAT PUBLIC HEALTH CENTER , SIMPANG EMPAT SUB-DISTRICT, KARO REGENCY

Ica Monika Br Ginting, Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si
Medan Health Polytechnic Of Ministry Of Health
Associate Degree Of Pharmacy

Email: icamonikabrginting@gmail.com

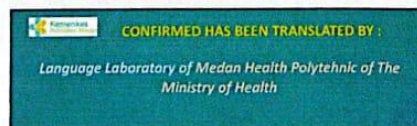
Patient satisfaction is a feeling that arises from the performance of healthcare services received after patients compare them with their expectations. Pharmaceutical services are direct and responsible services to patients related to pharmaceutical preparations to improve patients' quality of life. This study aimed to determine the level of patient satisfaction with pharmacy services at Simpang Empat Public Health Center, Simpang Empat Sub-district, Karo Regency.

This research used a descriptive survey method through questionnaire distribution. The population in this study was all patients who received pharmaceutical services at Simpang Empat Public Health Center, Simpang Empat Sub-district, Karo Regency. The sampling technique used in this study was Quota Sampling. The sample size for this study was 60 people.

The results of the patient satisfaction level research at Simpang Empat Public Health Center showed an overall satisfaction of 79.29% in the satisfied category. Specifically, the reliability dimension scored 78.53% (satisfied), the responsiveness dimension 79.66% (satisfied), the assurance dimension 81.46% (satisfied), the empathy dimension 80.6% (satisfied), and the tangibles dimension 76.2% (satisfied).

The conclusion regarding the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Simpang Empat Public Health Center, Simpang Empat Sub-district, Karo Regency, based on five dimensions, was an overall satisfaction of 79.29% in the satisfied category.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Public Health Center



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Kuasanya yang telah membererikan segala nikmat dan kesempatan sehingga penyusunan karya tulis ilmiah ini yang berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo”** dapat terselesaikan.

Selanjutnya ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Ibu Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si selaku pembimbing yang penuh kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan hingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan terselesaikannya karya tulis ilmiah ini , perkenankan pula saya untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Tengku Sri Wahyuni, S.SiT., M.Keb, Selaku Plt Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
2. Ibu Nadroh Br Sitepu M.Si selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan
3. Bapak dr.Abetnego Ginting selaku Kepala Puskesmas Simpang Empat yang telah memberikan izin penelitian di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo.
4. Ibu Rosnike Merly Panjaitan, ST., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis
5. Ibu Dra. Masniah, M.Kes., Apt dan Ibu Irma Noviar, ST., M.Si selaku Dosen penguji I dan penguji II Karya Tulis Ilmiah yang telah memberi masukan dan saran kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini bisa menjadi lebih baik
6. Seluruh Dosen, Instruktur dan Staf Jurusan Farmasi Poltekkes Medan serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
7. Bapak/Ibu responden yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu
8. Teristimewa kepada orang tua Penulis Bapak Makmur Ginting dan Ibu Rostina Br Sembiring yang selalu memberikan dukungan baik secara material, doa, motivasi dan bantuan dalam menyelesaikan Pendidikan ini. Kepada Saudara Penulis Candra Ginting, Rini Pratiwi Br Ginting dan Ayu

Lestari Br Ginting yang selalu memberi dukungan baik secara material, doa, motivasi dan bantuan kepada Penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.

9. Kepada teman-teman saya Etania Br Ginting, Iyo Karsella Br Sembiring, Ika Br Sitepu , Esterlina Br Batunanggar, Rut Conny Br Sitepu, Iyos Ompusunggu, Novi Margaretha Br Panjaitan, Jessica Agustina Pasaribu, Zoro Prita Sitohang , Senia Hotmin Pardede, Putri Melipriska Panggabean yang selalu mambantu dan memberikan motivasi dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis telah berusaha sebaik-baiknya untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis tetap mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dan pihak lain yang membutuhkan.

Medan, Mei 2025

Ica Monika Br Ginting
NIM: P07539022139

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
BIODATA PENULIS.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
2. Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2. Tujuan Puskesmas	5
3. Fungsi Puskesmas	5
B. Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.....	6
1. Definisi Pelayanan Kefarmasian	6
2. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	7
3. Kualitas Pelayanan Farmasi	9
C. Kepuasan Pasien.....	9
1. Pengertian Kepuasan Pasien	9
2. Tingkat Kepuasan Pasien	11
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	12
D. Kerangka Pikir.....	12
E. Definisi Operasional	13
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi.....	15
2. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	17
1. Jenis Data... ..	17
2. Cara Pengumpulan Data.....	17
E. Pengolahan dan Analisa Data	17

1. Pengolahan Data.....	17
2. Analisa Data	18
F. Metode Pengukuran Variabel	18
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	20
A. Hasil Penelitian	20
1. Profil Puskesmas	20
2. Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	20
3. Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien.....	22
B. Pembahasan... ..	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	29
A. Kesimpulan.... ..	29
B. Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN.....	32

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	20
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	21
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan.....	21
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan	22
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi berdasarkan dimensi kehandalan.....	22
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi berdasarkan dimensi daya tanggap.....	23
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi berdasarkan dimensi jaminan	23
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi berdasarkan dimensi empati	24
Tabel 4.9 Distribusi frekuensi berdasarkan dimensi bukti fisik.....	24
Tabel 4.10 Rata-rata tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi terhadap pelayanan kefarmasian	25

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pikir.....	13

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat izin penelitian	32
Lampiran 2 Surat selesai penelitian	33
Lampiran 3 Lembar pernyataan menjadi responden	34
Lampiran 4 Kuisisioner penelitian.....	35
Lampiran 5 <i>Etical clearance</i>	38
Lampiran 6 Master tabel	39
Lampiran 7 Tempat dan lokasi penelitian	44
Lampiran 8 Dokumentasi pengisian kuisisioner.....	45
Lampiran 9 Kartu Bimbingan KTI.....	47