

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KOTARIH
KECAMATAN KOTARIH KABUPATEN
SERDANG BEDAGAI**



**PETER WALDO S.KEMBAREN
NIM P07539020029**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2023**

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KOTARIH
KECAMATAN KOTARIH KABUPATEN
SERDANG BEDAGAI**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



**PETER WALDO S.KEMBAREN
NIM P07539020029**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KOTARIH KECAMATAN
KOTARIH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
NAMA : PETER WALDO S. KEMBAREN
NIM : P07539020029

Telah Diterima dan Diseminarkan Dihadapan Penguji
Medan, Juni 2023

Menyetujui
Pembimbing



Dra. Masniah, M.Kes., Apt.
NIP 196204281995032001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



Nadroh Br. Sufapu, M.Si.
NIP 19800117201503200

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KOTARIH KECAMATAN
KOTARIH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

NAMA : PETER WALDO S. KEMBAREN

NIM : P07539020029

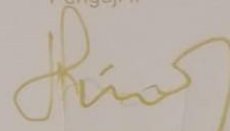
Karya Tulis Ilmiah ini telah Diuji pada Sidang Akhir Program Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan 2023

Penguji I



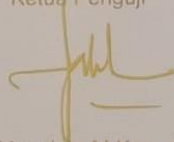
Lavinur, S.T., M.Si.
NIP 196302081984031002

Penguji II



Hilda S. M.Sc., Apt.
NIP 199010242019022001

Ketua Penguji



Dra. Masniah, M.Kes., Apt.
NIP 196204281995032001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



Nadroh Br. Sirepu, M.Si.
NIP 198007072015032002

SURAT PERNYATAAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KOTARIH KECAMATAN KOTARIH KABUPATEN SERDANG BERDAGAI

Dengan ini Saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan Saya tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Medan, Juni 2023

Peter Waldo S.Kembaren
P07539020029

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

JURUSAN FARMASI

KTI, JUNI 2023

Peter Waldo S.Kembaren

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS KOTARIH KECAMATAN KOTARIH KABUPATEN SERDANG
BEDAGAI**

xii + 38 halaman, 10 tabel, 7 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkan yang dirasakannya. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Di Puskesmas Kotarih, Kecamatan Kotarih, Kabupaten Serdang Bedagai terhadap variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

Penelitian ini merupakan penelitian survei deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengambilan data yang diberikan kepada 99 responden yang merupakan pasien yang dipilih dengan menggunakan metode *quota sampling*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan maret sampai mei 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat jalan di Puskesmas Kotarih.

Hasil penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan sebesar 82,2% dengan kategori puas, daya tanggap sebesar 80,8% dengan kategori puas, jaminan sebesar 82% dengan kategori puas, empati sebesar 88,8% dengan kategori sangat puas, bukti fisik sebesar 76,7% dengan kategori cukup puas.

Kesimpulan dari Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kotarih pada lima dimensi secara keseluruhan sebesar 82,2% dengan kategori puas.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

Daftar bacaan : 12 (2013 - 2020)

**MEDAN HEALTH POLYTECHNICS OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT**

SCIENTIFIC PAPER, JUNE 2023

Peter Waldo S.Kembaren

**LEVEL OF PATIENTS' SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES
AT KOTARIH HEALTH CENTER, KOTARIH DISTRICT, SERDANG BEDAGAI
REGENCY**

xii + 38 pages, 10 tables, 7 appendices

ABSTRACT

Patient satisfaction is a feeling that arises from the performance of the health services he gets, after he compares it with what he feels. Pharmaceutical services are an integrated activity, aiming to identify, prevent and resolve drug problems and health-related problems. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Kotarih Health Center, Kotarih District, Serdang Bedagai Regency on the variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence.

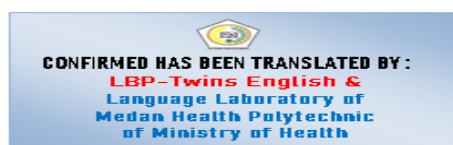
This research is a descriptive survey study and examines 99 patients as samples selected through the quota sampling technique taken from a population consisting of all outpatients at Kotarih Health Center, and carried out from March to May 2023. The questionnaire was used as an instrument to collect data.

Through research, the level of patient satisfaction is obtained: on the reliability dimension is 82.2% in the satisfied category, responsiveness is 80.8% in the satisfied category, assurance is 82% in the satisfied category, empathy is 88.8% in the very satisfied category, physical evidence is 76.7% with the category quite satisfied.

This study concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Kotarih Health Center, on five dimensions, as a whole was 82.2%, in the satisfied category.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Health Center

References : 12 (2013 - 2020)



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karuniaNya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kotarih, Kecamatan Kotarih, Kabupaten Serdang Bedagai.**

Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Program Diploma III Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan. Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari adanya dukungan, bimbingan, saran dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis menyampaikan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1 Ibu R.R. Sri Arini Winarti Rinawati, SKM., M.Kep. selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
- 2 Ibu Nadroh Br Sitepu, M.Si. selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
- 3 Bapak Zulfikri, S.Farm., Apt., M.Si. Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya selama ini.
- 4 Ibu Dra. Masniah, M.Kes., Apt. Dosen Pembimbing serta Ketua Penguji dalam Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
- 5 Bapak Lavinur, S.T., M.Si. dan Ibu Hilda S, M.Sc., Apt. Dosen Penguji I dan Penguji II yang telah memberikan kritik dan saran Karya Tulis Ilmiah ini.
- 6 Seluruh Dosen dan Staff Pegawai Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
- 7 Teristimewa Kepada kedua orang tua Penulis, Bapak Alm. Robinson S.Kembaren S.Th. dan Ibu Sennilawati Damanik S.Pak. dan Keluarga Penulis yang memberikan dukungan dan doa kepada Penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
- 8 Kepada teman-teman seperjuangan yang Penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada Penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
- 9 Semua pihak yang membantu serta mendoakan yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga dapat terselesaikannya KTI ini

Akhirnya dengan segala kerendahan hati Penulis menyadari bahwa KTI ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, Penulis menerima kritik dan saran yang membangun.

Medan, Juni 2023
Penulis

Peter Waldo S.Kembaren
P07539020029

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kepuasan Pasien.....	5
2.1.1 Pengertian.....	5
2.1.2 Konsep Kepuasan Pasien	6
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	6
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	6
2.2.1 Kualitas Pelayanan Farmasi	7
2.2.2 Tujuan Pelayanan Farmasi	8
2.3 Pengukuran Kepuasan Pasien.....	8
2.4 Puskesmas	9
2.4.1 Tujuan Puskesmas	9
2.4.2 Fungsi Puskesmas.....	10
2.4.3 Visi dan Misi Puskesmas	10
2.5 Kerangka Pikir	11
2.6 Definsi Operasional.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	12

3.1 Jenis dan Desain Penelitian	12
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	12
3.2.1 Lokasi Penelitian	12
3.2.2 Waktu Penelitian.....	12
3.3 Populasi dan Sampel.....	12
3.3.1 Populasi Penelitian	12
3.3.2 Sampel Penelitian.....	12
3.4.1 Jenis Data.....	13
3.4.2 Cara Pengumpulan Data.....	13
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	13
3.5.1 Pengolahan Data.....	13
3.5.2 Analisis Data.....	14
3.6 Cara Pengukuran Variabel	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1 Hasil Penelitian	15
4.1.1 Profil Lokasi Penelitian.....	15
4.1.2 Karakteristik Responden	15
4.1.3 Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	17
4.2 Pembahasan.....	20
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
5.1 Kesimpulan.....	24
5.2 Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA.....	25

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Resonden Berdasarkan Umur	15
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	15
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	16
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	17
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Kehandalan	17
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Daya Tanggap	18
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jaminan.....	18
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Empati	19
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Bukti Fisik	19
Tabel 4.10 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian	20

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	11

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Pernyataan Reponden.....	26
Lampiran 2 Kuesioner.....	27
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	34
Lampiran 4 Surat Ethical Clearance.....	35
Lampiran 5 Foto Pengisian Kuesioner.....	36
Lampiran 6 Foto Puskesmas Kotarih.....	37
Lampiran 7 Master Tabel Tabulasi.....	38
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Karya Tulis Ilmiah.....	43