

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT
PUSKESMAS BINANGA, KECAMATAN
BARUMUN TENGAH, KABUPATEN
PADANG LAWAS**



**NELLY AGUSTINA HARAHAHAP
P07539020062**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2023**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT
PUSKESMAS BINANGA, KECAMATAN
BARUMUN TENGAH, KABUPATEN
PADANG LAWAS**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



**NELLY AGUSTINA HARAHAHAP
P07539020062**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS
BINANGA, KECAMATAN BARUMUN TENGAH, KABUPATEN
PADANG LAWAS

NAMA : NELLY AGUSTINA HARAHAHAP

NIM : P07539020062

Telah Diterima dan Diseminarkan Dihadapan Penguji
Medan,.....Maret 2023

Menyetujui
Pembimbing



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

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



Nadroh br Sitepu, M.Si
NIP 198007112015032002

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS
BINANGA, KECAMATAN BARUMUN TENGAH, KABUPATEN
PADANG LAWAS

NAMA : NELLY AGUSTINA HARAHAHAP

NIM : P07539020062

Karya Tulis Ilmiah ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir
Program Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Medan 2023

Medan, Juni 2023

Penguji I



Masrah, S.Pd, M.Kes
NIP 197008311992032002

Penguji II



Dra. Antetti Tampubolon, M.Si., Apt
NIP 196510031992032001

Menyetujui
Ketua Penguji



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

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



Nadroh br Sitopu, M.Si
NIP 198007112015032002

SURAT PERNYATAAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS BINANGA, KECAMATAN BARUMUN TENGAH, KABUPATEN PADANG LAWAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini belum pernah diajukan pada 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 masalah ini.

Medan, Juni 2023

Penulis



Nelly Agustina Harahap
NIM P07539020062

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

JURUSAN FARMASI

KTI, JUNI 2023

NELLY AGUSTINA HARAHAHAP

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS BINANGA, KECAMATAN BARUMUN TENGAH, KABUPATEN PADANG LAWAS

xii + 37 Halaman, 9 Tabel, 1 Gambar, 7 Lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien sarana kesehatan merupakan suatu perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan pasien. Kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau pun lebih dari harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan kesehatan tercapai jika yang didapatkan pasien melebihi harapannya. Berdasarkan data rekapitulasi jumlah pasien perbulan sekitar 810, jumlah petugas tenaga farmasi sebanyak 2 orang sehingga kemungkinan resep yang masuk akan mempengaruhi kepuasan pasien tidak maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Binanga, Kecamatan Barumun Tengah, Kabupaten Padang Lawas.

Metode yang digunakan survey deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengambilan data yang diberikan kepada 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan yang dipilih dengan menggunakan metode *quota sampling*.

Hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga pada dimensi ketanggapan 90,25% (sangat puas), kehandalan sebesar 76,5% (puas), jaminan sebesar 90,25% (sangat puas), empati sebesar 90,25% (sangat puas), dan pada dimensi bukti fisik sebesar 77,5% (puas).

Kesimpulan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga secara keseluruhan sebesar 84,95% (sangat puas).

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan Kefarmasian

Bacaan : 17 (2002-2022)

MEDAN HEALTH POLYTECHNICS OF MINISTRY OF HEALTH

PHARMACY DEPARTMENT

SCIENTIFIC PAPER, JUNE 2023

NELLY AGUSTINA HARAHAHAP

DESCRIPTION OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF OUTPATIENT PATIENTS WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT BINANGA HEALTH CENTER, BARUMUN TENGAH DISTRICT, PADANG LAWAS DISTRICT

xii + 37 Pages, 9 Tables, 1 Figure, 7 Appendices

ABSTRACT

Patient satisfaction with health facilities is a patient's feelings that arise as a result of the performance of health services obtained by patients. The performance of the health services obtained may be the same or more than the patient's expectations, so the patient will feel satisfied. Patient satisfaction is one indicator of the success of health services to the community. Health service satisfaction is achieved if what the patient gets exceeds his expectations. Based on the data, the number of patients per month is around 810, the number of pharmacy staff is 2 people. There is a possibility that the drug prescription received will affect patient satisfaction. This study aims to describe the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Binanga Health Center, Barumun Tengah District, Padang Lawas Regency.

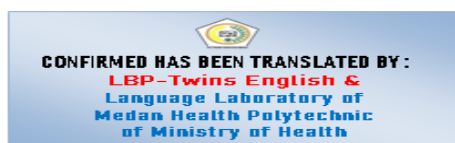
This research is a descriptive survey study and examines 100 outpatients as samples selected through the quota sampling technique. Questionnaires are used as instruments in collecting research data.

Through research, an overview of the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Binanga Health Center was obtained, in dimensions: responsiveness was 90.25% (very satisfied), reliability was 76.5% (satisfied), assurance was 90.25% (very satisfied). satisfied), empathy is 90.25% (very satisfied), and physical evidence dimension is 77.5% (satisfied).

In conclusion, the overall satisfaction level of outpatients with pharmaceutical services at Binanga Health Center is 84.95% (very satisfied).

Keywords: Patient satisfaction, Pharmaceutical Services

References: 17 (2002-2022).



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, atas segala rahmat karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Adapun Judul Karya Tulis Ilmiah ini adalah **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Binanga, Kecamatan Barumun Tengah, Kabupaten Padang Lawas”**.

Karya Tulis Ilmiah Ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, pada penyelesaiannya Penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran, sarana, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu RR. Sri Ariani Winarti Rinawati, S.KM., M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
2. Ibu Nadroh br Sitepu, M.Si selaku Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
3. Ibu Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
4. Ibu Dra. Masniah, M. Kes., Apt selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan yang telah banyak membimbing dan memberi masukan kepada penulis.
5. Ibu Masrah, S.Pd, M.Kes selaku penguji I dan Ibu Dra. Antetti Tampubolon, M.Si., Apt selaku penguji II Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan masukan kepada Penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini bisa menjadi lebih baik.
6. Seluruh Dosen dan Pegawai Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
7. Teristimewa kepada orang tua yang Penulis cintai dan sayangi Ayahanda Syahrial Harahap dan Ibunda Erlina Daulay dan kakak yang saya sayangi Sofia A.Harahap dan juga adik-adik yang saya sayangi Rifky W.Harahap, Keisya A.Harahap, Syaher A.R.Harahap dan Keluarga yang memberikan doa, semangat, motivasi serta dukungan baik kepada penulis.

8. Semua sahabat-sahabat Penulis yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada Penulis selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari usulan Penelitian Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan dan penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata Penulis mengucapkan terimakasih dan kiranya Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Medan, Juni 2023
Penulis

Nelly Agustina Harahap
NIM P07539020062

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
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	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas	5
2.2 Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Lima Dimensi	8
2.3 Profil UPT Puskesmas Binanga.....	9
2.4 Kerangka Pikir	10
2.5 Definisi Operasional	11
BAB III METODE PENELITIAN	12
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	12
3.1.1 Jenis Penelitian	12
3.1.2 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 Penelitian	12
3.3.1 Populasi.....	12
3.3.2 Sampel	12
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	13

3.4.1	Jenis Data	13
3.4.2	Metode Pengumpulan Data	13
3.5	Pengolahan dan Analisis Data	13
3.5.1	Pengolahan Data.....	13
3.5.2	Analisis Data	14
3.6	Metode Pengukuran Variabel	14
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	15
3.7.1	Uji Validitas	15
3.7.2	Uji Reliabilitas	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		16
4.1	Karakteristik Responden.....	16
4.2	Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	16
4.3	Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	18
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		23
5. 1	Kesimpulan.....	23
5. 2	Saran	23
DAFTAR PUSTAKA		24

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	16
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	16
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	17
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	17
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	18
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan	19
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	20
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati	21
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	22

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	10

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian dari Jurusan	26
Lampiran 2 Surat <i>Ethical Clearence</i>	27
Lampiran 3 Kuesioner	28
Lampiran 4 Pengambilan Data Sekunder	31
Lampiran 5 Surat Balasan dari Puskesmas	32
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	33
Lampiran 7 Data Tingkat Kepuasan Pasien	34