

KARYA TULIS ILMIAH
SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT MURNI TEGUH
MEDAN



YUSNITA PUTRI MARPAUNG
P07539022208

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI DIII FARMASI
2025

KARYA TULIS ILMIAH

**SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT MURNI TEGUH
MEDAN**

Karya Tulis Ilmiah

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



**YUSNITA PUTRI MARPAUNG
P07539022208**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI DIII FARMASI
2025**

KARYA TULIS ILMIAH
SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT MURNI TEGUH MEDAN

Diusulkan Oleh

YUSNITA PUTRI MARPAUNG

P07539022208

Telah disetujui di Medan
Pada tanggal 10 Juni 2025

Pembimbing,



Adhisty Nurpermatasari, Apt., M.Si
NIP 198507212010122001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



Nadroh B. Sitepu, M.Si
NIP 19800712015032002

KARYA TULIS ILMIAH
SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT MURNI TEGUH
MEDAN

Telah di persiapkan dan disusun oleh

YUSNITA PUTRI MARPAUNG

NIM: P07539022208

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 10 Juni 2025

Tim penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Adhisty Nurpermatasari, Apt., M.Si

.....


2. Anggota I : Dr. Jhonson P. Sihombing, S.Si., M.Sc., Apt

.....


3. Anggota II : Zulfikri, S.Farm, Apt., M.Si

.....


Medan, Agustus 2025

Mengetahui

Ketua Jurusan



Nadrah Br Sitepu, M. Si.
NIP: 196605151986032002

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yusnita Putri Marpaung
Nim : P07539022208
Program Studi : Diploma III
Jurusan : Farmasi
Perguruan Tinggi : Poltekkes Kemenkes medan

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

SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MURNI TEGUH MEDAN

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

Medan, Agustus 2025

Penulis



Yusnita Putri Marpaung
NIM P07539022208



BIODATA PENULIS

Nama : Yusnita Putri Marpaung
Tempat/Tgl lahir : Medan, 06 Oktober 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jl. Eka Rasmi Gg. Eka Perjuangan No. 11
Nomor HP : 081263079941

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD Al-Fithriah
2. SMP : MTS Negeri 1 Medan
3. SMA : SMA Negeri 13 Medan

ABSTRAK

SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MURNI TEGUH MEDAN

Yusnita Putri Marpaung, Adhistry Nurpermatasari, Apt., M.Si
(Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan)
Email peneliti: mrsyusmita@gmail.com

Pelayanan kefarmasian memegang peran penting dalam mendukung mutu layanan di rumah sakit. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan ini adalah tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Murni Teguh Medan.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei deskriptif. Lokasi penelitian berada di Rumah Sakit Murni Teguh Medan, dengan populasi penelitian mencakup seluruh pasien non-BPJS yang menerima pelayanan kefarmasian di instalasi tersebut. Jumlah sampel sebanyak 98 responden, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner berisi pernyataan dengan skala Likert. Penilaian kepuasan didasarkan pada lima variabel, yaitu bukti langsung, daya tanggap, jaminan, empati, dan kehandalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi bukti fisik langsung mencapai 87,6% (sangat puas), daya tanggap 85,6% (puas), jaminan 85,7% (puas), empati 84,5% (puas), dan kehandalan 88,1% (sangat puas).

Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Murni Teguh mencapai 86,3%, yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada pada kategori sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Kata kunci : Pelayanan, Kefarmasian, Pasien, Rawat Jalan

ABSTRACT

PATIENT SATISFACTION SURVEY ON PHARMACEUTICAL SERVICES IN THE OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION AT MURNI TEGUH HOSPITAL MEDAN

**Yusnita Putri Marpaung, Adhisty Nurpermatasari, Apt., M.Si.
Medan Health Polytechnic Of Ministry Of Health
Associate Degree Of Pharmacy**

Email: mrsyusmita@gmail.com

Pharmaceutical services play a crucial role in supporting the quality of healthcare in hospitals. One indicator of the success of these services is the level of patient satisfaction. This study aims to determine the extent of patient satisfaction with pharmaceutical services in the Outpatient Pharmacy Installation at Murni Teguh Hospital, Medan.

This research used a quantitative method with a descriptive survey design. The research was conducted at Murni Teguh Hospital, Medan, with the research population including all non-BPJS patients receiving pharmaceutical services in the installation. The sample size was 98 respondents, determined using the Slovin formula. Data were collected through questionnaires containing statements with a Likert scale. Satisfaction assessment was based on five variables: tangibles, responsiveness, assurance, empathy, and reliability.

The results show that patient satisfaction with pharmaceutical services based on the dimensions of tangibles reached 87.6% (very satisfied), responsiveness 85.6% (satisfied), assurance 85.7% (satisfied), empathy 84.5% (satisfied), and reliability 88.1% (very satisfied).

Based on the research findings, the overall satisfaction level of outpatient patients with pharmaceutical services at Murni Teguh Hospital reached 86.3%, indicating that the majority of patients are in the very satisfied category with the pharmaceutical services provided.

Keywords: Service, Pharmacy, Patient, Outpatient



KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, saya panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **Survei Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Murni Teguh Medan**. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan. Penyusunan karya tulis ini tentu tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Tengku Sri Wahyuni, S.SiT., Keb., selaku Plt. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam menyelesaikan pendidikan.
2. Ibu Nadroh Br. Sitepu, M.Si., Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, atas bimbingan dan dukungan yang telah diberikan selama studi saya.
3. Bapak Ahmad Purnawarman Faisal, M.Farm., Apt., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah dengan penuh kesabaran dan ketulusan membimbing saya selama menjalani proses perkuliahan di Jurusan Farmasi, Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
4. Ibu Adhisty Nurpermatasari, Apt., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah, yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi dengan penuh kesabaran dalam penyusunan karya tulis ini.
5. Bapak Dr. Jhonson P. Sihombing, S.Si., M.Sc., Apt., sebagai penguji I, serta Bapak Zulfikri, S.Farm., Apt., M.Si., sebagai penguji II, atas kehadiran dan partisipasi beliau dalam proses pengujian karya tulis ilmiah ini.
6. Kedua orang tua saya tercinta, almarhum Bapak Dedi Rinaldy Marpaung dan Ibu Henni Rayani Saragih, yang selalu menjadi sumber semangat, kekuatan, dan inspirasi dalam setiap langkah hidup saya. Meskipun Ayah telah berpulang, doanya tetap mengiringi perjalanan saya, dan semangatnya

senantiasa hidup di dalam hati. Terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Ibu atas segala cinta, pengorbanan, serta doa yang tak pernah putus.

7. Sahabat saya sejak duduk di bangku Sekolah Dasar, Nurul Izzah HD dan Kiki Ade Setiya Wita, yang tidak pernah lelah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan di setiap langkah perjalanan saya, serta sahabat seperjuangan selama menempuh pendidikan di Jurusan Farmasi, Mareza, Anggun, Permata, dan seluruh teman-teman terdekat saya, terima kasih atas kebersamaan yang tak ternilai, dukungan yang tak pernah putus, serta semangat yang terus kalian berikan hingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Saya menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, dan saya berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Medan, Agustus 2025

Penulis



Yusnita Putri Marpaung
NIM P07539022208

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORSINALITAS	iv
BIODATA PENULIS.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Kepuasan Pasien	4
1. Definisi Kepuasan Pasien.....	4
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	4
3. Pengukuran Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien	5
4. Dimensi Kepuasan Pasien	7
B. Rumah Sakit.....	8
1. Definisi Rumah Sakit	8
2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	8
3. Tujuan, Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	9
4. Unit Rawat Jalan	10
C. Pelayanan Kefarmasian	11
1. Definisi Pelayanan Kefarmasian	11
2. Ruang Lingkup Pelayanan Kefarmasian	11
3. Standar Pelayanan Kefarmasian	12
D. Profil Rumah Sakit Murni Teguh Medan	12
E. Kerangka Konsep.....	14
F. Definisi Operasional	15

BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Desain Penelitian.....	16
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	16
1. Lokasi Penelitian.....	16
2. Waktu Penelitian	16
C. Populasi dan Sampel Penelitian	16
1. Populasi Penelitian	16
2. Sampel Penelitian.....	16
D. Kriteria	17
1. Kriteria Inklusi	17
2. Kriteria Eksklusi.....	18
E. Jenis dan Metode Pengumpulan Data	18
1. Jenis Data	18
2. Metode Pengumpulan Data	18
F. Pengolahan dan Analisis Data.....	19
1. Teknik Pengolahan Data.....	19
2. Analisis Data	20
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	20
1. Uji Validitas	20
2. Uji Reliabilitas.....	21
H. Etika Penelitian	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
A. Hasil Penelitian	22
1. Karakteristik Responden	22
2. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien.....	23
B. Pembahasan	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	27
A. Kesimpulan	27
B. Saran	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	14

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	22
Tabel 4.2 Rata-rata Tingkat Kepuasan	23

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian dari Jurusan	30
Lampiran 2 Surat Ethical Clearence	31
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	32
Lampiran 4 Pengambilan Data Sekunder.....	36
Lampiran 5 Surat Balasan Dari Rumah Sakit	37
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	38
Lampiran 7 Uji Validitas dan Realibilitas	39
Lampiran 8 Kepuasan Responden Berdasarkan Lima Dimensi.....	44
Lampiran 9 Data Karakteristik Responden	48
Lampiran 10 Data Tingkat Kepuasan Pasien	49