

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr. HADRIANUS
SINAGA KECAMATAN PANGURURAN KABUPATEN
SAMOSIR**



**VERONIKA MANURUNG
NIM P07539022203**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI DII FARMASI
2025**

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr. HADRIANUS
SINAGA KECAMATAN PANGURURAN KABUPATEN
SAMOSIR**

Karya Tulis Ilmiah

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



**VERONIKA MANURUNG
NIM P07539022203**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI DII FARMASI
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr. HADRIANUS
SINAGA KECAMATAN PANGURURAN KABUPATEN
SAMOSIR**

Diusulkan Oleh

**VERONIKA MANURUNG
NIM P07539022203**

Telah disetujui di Medan
Pada tanggal **15 September** 2025

Pembimbing Utama



Apt. Hilda, S. M.Sc
NIP 199010242019022001

Ketua Jurusan Farmasi



Nadroh Br Sitepu, M.Si
NIP 198007112015032002



LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr. HADRIANUS
SINAGA KECAMATAN PANGURURAN KABUPATEN
SAMOSIR

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

VERONIKA MANURUNG
NIM P07539022203

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Medan, 04 Juni 2025

Tim Penguji:

Tanda Tangan

1. Ketua Penguji : Apt. Hilda, S. M.Sc
NIP 199010242019022001
2. Penguji 1 : Maya Handayani Sinaga, S.S.,M.Pd
NIP 197311261994032002
3. Penguji 2 : Dra.Antetti Tampubolon,Apt.,M.Si
NIP. 196510031992032001

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

Medan, 15 September 2025
Mengetahui
Ketua Jurusan Farmasi

Nadroh Br Sitepu, M.Si
NIP 198007112015032002



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : VERONIKA MANURUNG
NIM : P07539022203
Program Studi : Diploma III
Jurusan : Farmasi
Perguruan Tinggi : Poltekkes Kemenkes Medan

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Karya tulis ilmiah /Laporan Kasus/Skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr. HADRIANUS SINAGA KECAMATAN PANGURURAN KABUPATEN SAMOSIR

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, 15 September 2025
Penulis,



VERONIKA MANURUNG
NIM P07539022203

BIODATA PENULIS



Nama : VERONIKA MANURUNG
Tempat/Tgl lahir : Bekasi/30 Januari 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Katolik
Alamat Rumah : Desa Unjur Kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir
Nomor HP : 083121650912

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SDN 16 Unjur Lulus 2016
2. SMP : SMPN 1 Simanindo Lulus 2019
3. SMA : SMAN 1 Simanindo Lulus 2022

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr. HADRIANUS SINAGA KECAMATAN PANGURURAN KABUPATEN SAMOSIR

Veronika Manurung, Apt. Hilda, S.M.Sc
Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan
veronikamanurung30@gmail.com

Kepuasan pasien adalah indikator yang penting untuk menilai kualitas layanan dan berpengaruh pada penyelenggaraan pelayanan yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kecamatan Pangururan Kabupaten samosir.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah survey deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu Teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. dengan jumlah sampel sebanyak 98 orang. Alat ukur pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden secara langsung.

Hasil penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi Jaminan sebanyak 83,09%, dimensi kehandalan sebanyak 81,76%, dimensi daya tanggap sebanyak 81,42%, dimensi empati sebanyak 78,19%, dimensi bukti fisik sebanyak 77,24%.

Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan persentase sebanyak 80,34%.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit

ABSTRACT

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVELS WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT DR. HADRIANUS SINAGA REGIONAL GENERAL HOSPITAL, PANGURURAN DISTRICT, SAMOSIR REGENCY

Veronika Manurung, Apt. Hilda, S.M.Sc
Medan Health Polytechnic Of Ministry Of Health
Associate Degree Of Pharmacy

veronikamanurung30@gmail.com

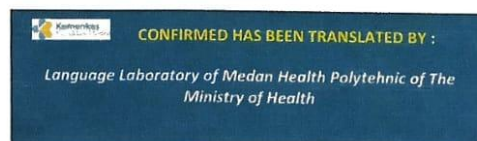
Patient satisfaction is an important indicator for assessing service quality and influences the provision of more effective services in meeting patient needs. This study aimed to determine the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Dr. Hadrianus Sinaga Regional General Hospital Pangururan District, Samosir Regency.

The research method used in this study was a descriptive survey. The sampling technique employed was purposive sampling, which involves selecting samples based on specific considerations, with a total sample size of 98 respondents. The research instrument used was a questionnaire administered directly to the respondents.

The results of the analysis of patient satisfaction levels at dr. Hadrianus Sinaga Regional General Hospital, Pangururan District, Samosir Regency. Showed that the largest satisfaction categories were in the Assurance dimension at 83.09%, the Reliability dimension at 81.76%, the Responsiveness dimension at 81.42%, the Empathy dimension at 78.19%, and the tangibles dimension at 77.24%.

From the data, it can be concluded that the overall patient satisfaction level with pharmaceutical services at Dr. Hadrianus Sinaga Regional General Hospital Pangururan District, Samosir Regency, based on the five dimensions of service quality, is satisfied, with a percentage of 80.34%.

Keywords: Satisfaction, Pharmaceutical Services, Hospital



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat karunia dan berkatnya penulis mampu menyelesaikan penelitian dan menyusun Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir.**

Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan program Diploma III di jurusan Farmasi Poltekes Kemenkes Medan.dalam pelaksanaan penelitian hingga penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini penulis mendapat banyak banyak bimbingan, dukungan, saran, doa dan bantuan dari berbagai pihak.Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ibu Tengku Sri Wahyuni, SSiT., M.Keb selaku Plt Poltekes Kemenkes Medan.
2. Ibu Nadroh Br Sitepu, M.Si selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekes Kemenkes Medan.
3. Bapak Dr.Iwan Hartono Sihalohe selaku Direktur RSUD Dr. Hadrianus Sinaga yang telah bersedia mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian KTI ini.
4. Bapak Ahmad Purnawarman Faisal, M.Farm., Apt selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama mengikuti kuliah di Jurusan Farmasi Poltekes Kemenkes Medan.
5. Ibu Apt. Hilda, S. M.Sc selaku dosen pembimbing dan sekaligus ketua Penguji Karya Tulis Ilmiah yang selalu meluangkan waktu dengan penuh kesabaran untuk membantu, membimbing, memberi saran dan arahan serta memberi motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Ibu Maya Handayani Sinaga,SS.,M.Pd. selaku Dosen Penguji I dan Ibu Dra.Antetti Tampubolon,Apt.,M.Si.selaku Dosen Penguji II Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan masukan ataupun saran kepada penulis.
7. Seluruh Dosen pegawai Jurusan Farmasi Poltekes Kemenkes Medan yang telah memberikan segala ilmu selama pelaksanaan perkuliahan.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang tersayang. Ayahanda Riston Manurung dan Ibunda Warinta Siadari yang telah menjadi orang tua terhebat. terima kasih atas segala dukungan baik secara material, doa yang selalu

menyertai tiap langkah dan semangat yang terus menguatkan penulis dalam menghadapi berbagai tantangan, serta motivasi dan pengorbanannya.

9. Kepada Saudara/i penulis Roland Manurung, Melinda Manurung, Diva Manurung dan Padre Manurung yang selalu memberikan dukungan baik secara material, doa dan motivasi serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis Menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan dan penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan rahmat dan karunianya kepada kita semua dan penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat terutama bagi penulis, pembaca dan pihak yang memerlukan.

Medan, 15 September 2025

Penulis



VERONIKA MANURUNG
NIM P07539022203

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	.
.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error!
Bookmark not defined.	
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
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. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Pengumpulan Data Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	9
3. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Hadrianus Sinaga.....	9
4. Klasifikasi Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.

C. Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
D. Pelayanan Kefarmasian	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian	Error! Bookmark not defined.
E. Tenaga Kefarmasian	Error! Bookmark not defined.
1. Apoteker	Error! Bookmark not defined.
2. Tenaga Vokasi Farmasi	Error! Bookmark not defined.
F. Kerangka Konsep Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Defenisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
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 Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Jenis dan Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
2. Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Pengolahan dan Analisis Data	19
1. Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis Data	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Hadrianus Sinaga	Error! Bookmark not defined.

B. Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	30
A. Kesimpulan	30
B. Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21
Tabel 2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	22
Tabel 3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	22
Tabel 4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	23
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	23
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	24
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan	25
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati	25
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	26
Tabel 10 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	27

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konsep	14

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Survey Awal33
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian dari Jurusan34
Lampiran 3	Lembar Persetujuan Untuk Mengadakan Penelitian dari RSUD. 35
Lampiran 4	Lembar Kesiediaan Menjadi Responden36
Lampiran 5	Kueisioner Penelitian37
Lampiran 6	Surat Selesai Penelitian41
Lampiran 7	Surat EC (Ethnical Clearence)42
Lampiran 8	Master Tabel43
Lampiran 9	Dokumentasi44
Lampiran 10	Kartu Bimbingan.....46