

KARYA TULIS ILMIAH
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS KOTA MATSUM



MARIA CESILIA
NIM: P07539022223

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI DIII FARMASI
2025

HALAMAN JUDUL

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS KOTA MATSUM**

KARYA TULIS ILMIAH

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



MARIA CESILIA
NIM: P07539022223

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

HALAMAN PERSETUJUAN
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS KOTA MATSUM

Diusulkan Oleh
MARIA CESILIA
NIM: P07539022223

Telah disetujui di Medan
Pada tanggal Juni 2025

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
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS KOTA MATSUM

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

MARIA CESILIA
NIM: P07539022223

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal : **20 - Juni - 2025**

Tim penguji:

Tanda Tangan

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

.....

2. Anggota : Drs. Ismedsyah, Apt, M.Kes.

.....

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

.....

Medan, 2025
Mengetahui,
Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kemenkes Medan

Nadroh Br Sitepu, M.Si,
NIP.198007112015032002



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Maria Cesilia

NIM : P07539022223

Program Studi : Diploma III

Jurusan : DIII Farmasi

Perguruan Tinggi : Poltekkes Kemenkes Medan

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Karya tulis ilmiah saya yang berjudul:

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KOTA MATSUM

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, 2025

Penulis,



MariaCesilia
NIM: P07539022223



BIODATA PENULIS

Nama : Maria Cesilia
Tempat/Tgl lahir : Aek Nabara, 11 Maret 2004
Jenis Kelami : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Alamat Rumah : Jalan Nusantara, No. 1 Aek Nabara
Nomor HP : 0852-9780-0217

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD NEGERI 2 AEK NABARA
2. SLTP : SMP NEGERI 1 BILAH HULU
3. SLTA : SMA NEGERI 1 BILAH HULU

ABSTRAK

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS KOTA MATSUM**

Maria Cesilia , Zulfa Ismaniar fauzi, SE, M.Si.

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan
mcesiliaaa@gmail.com

Kepuasan pelayanan kefarmasian menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan interaksi langsung antara tenaga farmasi dan pasien dalam penyediaan pelayanan dan informasi obat, Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kota Matsum.

Metode penelitian yang digunakan adalah survei, dengan desain penelitian ini dilakukan desain Deskriptif. pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel non-acak (*non-probability*) yang dilakukan dengan memilih responden secara sengaja berdasarkan kriteria atau tujuan tertentu yang sudah ditetapkan peneliti.

Hasil penelitian yaitu bukti fisik sebesar 88,8%, kehandalan sebesar 80,7%, Daya tanggap sebesar 77,9%, Jaminan sebesar 78,9%, Empati sebesar 79,1%, kepuasan rata-rata seluruh dimensi sebesar 81,07%.

Kesimpulan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kota Matsum secara keseluruhan sebesar 81,07% dengan Kategori Puas.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas.

ABSTRACT

THE EVALUATION OF THE LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT KOTA MATSUM PUBLIC HEALTH CENTER

Maria Cesilia, Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M.Si.
Medan Health Polytechnic Of Ministry Of Health
Associate Degree Of Pharmacy
mcesiliaaa@gmail.com

Satisfaction with pharmaceutical services is an important indicator for assessing the quality of healthcare. Pharmaceutical services involve a direct interaction between pharmaceutical personnel and patients in providing medicine and drug information. This study aims to evaluate the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the Kota Matsum Public Health Center.

The research method used was a survey with a descriptive design. The sampling technique was purposive sampling, a non-random (non-probability) method where respondents are intentionally selected based on specific criteria or objectives set by the researcher.

The results of the study showed that tangibles were 88.8%, reliability was 80.7%, responsiveness was 77.9%, assurance was 78.9%, and empathy was 79.1%. The average satisfaction across all dimensions was 81.07%.

The conclusion is that the overall level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the Kota Matsum Public Health Center is 81.07%, which falls into the Satisfied category.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Public Health Center.



9

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian sekaligus menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dengan baik dan tepat waktu. dan menyusun Karya Tulis Ilmiah yang berjudul, **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KOTA MATSUM”** dapat di selesaikan.

Selanjutnya ucapan terimakasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Ibu Zulfa Ismaniar fauzi, SE, M.Si, selaku pembimbing yang penuh kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan hingga KTI ini dapat di terselesaikan dengan baik.

Dengan terselesaikannya KTI ini, perkenalkan pula saya untuk mengucapkan terimakasih sebesar- besarnya kepada:

1. Ibu Tengku Sri Wahyuni, SSiT., M.Keb selaku Plt. Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Ibu Nadroh br. Sitepu, M.Si, selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan
3. Ibu Hilda S, M.Sc. selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjalani perkuliahan.
4. Ibu Zulfa Ismaniar fauzi, SE, M.Si.. selaku pembimbing sekaligus sebagai ketua penguji Karya Tulis Ilmiah yang selalu sabar memberi masukan dan bimbingan kepada penulis.
5. Bapak Drs. Ismedsyah, Apt, M.Kes selaku Dosen Penguji I dan Bapak Jhonson P Sihombing, S.Si, M.Sc, Apt selaku dosen penguji II yang telah menguji pengetahuan dan memberi masukan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua tercinta kepada bapak Ramli Purba dan Ibu Dermawati Sormin, beserta

abang Paldo ,abang Adam, dan adik-adik penulis, Santi, Sinta, Reja dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan moral, semangat, serta kasih sayang yang tak ternilai sepanjang proses penyusunan karya ini. Tanpa doa dan restu mereka, saya tidak akan mampu menyelesaikan tugas ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa KTI ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan KTI ini dan semoga bermanfaat-

Medan, 2025

Maria Cesilia
NIM P07539022165

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
BIODATA PENULIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tingkat Kepuasan	5
1. Pengukuran Kepuasan	5
B. Pengertian Puskesmas	9
1. Fungsi dan Peran Puskesmas	9
2. Standar Pelayanan di Puskesmas	10
3. Tantangan dalam Pelayanan Puskesmas	10
C. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	11
D. Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian	12
1. Faktor Manusia	12

2. Faktor Metode	13
3. Faktor Tempat	13
4. Faktor Materi/Bahan Obat	13
E. Kerangka Konsep	14
F. Definisi Operasional	15
a. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	15
b. Keandalan(<i>Reliability</i>)	15
c. Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	15
d. Jaminan Fisik (<i>Assurance</i>)	15
e. Empati (<i>Empathy</i>)	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Jenis dan Desain Penelitian	16
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	16
1.Lokasi.....	16
2. Waktu Penelitian	16
C. Populasi dan Sampel	16
1. Populasi	16
2. Sampel	16
D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	17
1. Jenis Data.....	17
2. Cara Pengumpulan Data	17
E.Pengolaan Data dan Analisis Data	18
1. Pengelolaan Data	18
a. Penyuntingan Data (<i>Editing</i>).....	18
b. Pengkodean (<i>Coding</i>)	18
c. Memasukkan Data(<i>Entry Data</i>)	18
d.Tabulasi (<i>Tabulating</i>)	18
F. Metode Pengukuran Variabel	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
A. Hasil	20
1.Profil puskesmas	20
2. Wilayah Kerja Puskesmas	20

3. Data wilayah	21
4. Struktur Organisasi	22
B.Hasil dan pembahsan Peneltian Berdasarkan Karakteristik	
Responden.....	24
C. Pembahasan	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	33
A. Kesimpulan	33
B. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan umur.....	24
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis kelamin	24
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan pendidikan.....	24
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Bukti fisik.....	25
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi kehandalan.....	25
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap.....	26
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	26
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Empati.....	26
Tabel 4.9 Rata-Rata Pasien Secara Keseluruhan.....	27

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	14
Gambar 4.1 Sertifikat Akreditasi Puskesmas Kota Matsum	20
Gambar 4.2 Peta Wilayah Kerja	21
Gambar 4.3 Bagan Struktur Organisasi Puskesmas Kota Matsum	23

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Persetujuan Menjadi Responden	37
Lampiran 2 Kuesioner	38
Lampiran 3 Surat Izin Survey Penelitian	41
Lampiran 4 Badan Riset Dan Inovasi Daerah	42
Lampiran 5 Izin Penelitian Dinkes	43
Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Penelitian	44
Lampiran 7 Surat Ethical Clearance	45
Lampiran 8 Foto Pengisian Kuisisioner.....	46
Lampiran 9 Profil Puskesmas	47
Lampiran 10 Master tabel	48
Lampiran 11 Kartu Bimbingan KTI	64