

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS BROMO
KECAMATAN MEDAN DENAI



KARTIKA ULINA
NIM: P07539019018

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2022

KKARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS BROMO
KECAMATAN MEDAN DENAI

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



KARTIKA ULINA
NIM: P07539019018

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2022

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS BROMO KECAMATAN
MEDAN DENAI**

NAMA : KARTIKA ULINA

NIM : P07539019018

Telah diterima dan diseminarkan dihadapan penguji.
Medan, 2022

Menyetujui
Pembimbing,



Nurul Hidayah, M.Si.
NIP 198910162018012001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



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

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS BROMO KECAMATAN
MEDAN DENAI**

NAMA : KARTIKA ULINA

NIM : P07539019018

**Karya Tulis Ilmiah ini telah Diuji pada Ujian Karya Tulis Ilmiah
Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan 2022**

Penguji I



**Nadroh Br Sitepu, M.Si.
NIP: 198007112015032002**

Penguji II



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

Ketua Penguji



**Nurul Hidayah, M.Si.
NIP 198910162018012001**

**Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan**



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

SURAT PERNYATAAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS BROMO KECAMATAN MEDAN
DENAI

Dengan ini saya menyatakan bahwa 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 naskah ini.

Medan, 2022

KARTIKA ULINA
NIM P07539019018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat dan anugerah-Nya yang tidak terhitung sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) penelitian ini dengan judul **“Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai”**. Dalam penyusunan Proposal KTI ini, penulis banyak mendapat bimbingan, saran, bantuan, doa dari berbagai pihak yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI ini. Sehubungan dengan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes., Apt., selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Ibu Rosnike Merly Panjaitan, S.T, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa di jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
4. Ibu Nurul Hidayah, M.Si., selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah sekaligus Ketua Penguji yang telah mengantarkan peneliti mengikuti Ujian Akhir Program (UAP) serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Nadroh Br Sitepu, M.Si., selaku penguji I dan Ibu Dra. Masniah, M.Kes., Apt., selaku penguji II Karya Tulis Ilmiah Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan yang telah menguji dan memberi masukan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staff di Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
7. Ibu Novriani Sijabat, S.Farm., Apt selaku Penanggung Jawab Pelayanan Ruangan Farmasi, serta pembimbing lahan Praktik Kerja Lapangan di UPT Puskesmas Bromo
8. Ibu Dyah Ayu Savitri, Amf, selaku Asisten Apoteker Pelaksana Farmasi di UPT Puskesmas Bromo
9. Teristimewa kepada kedua orang tua Penulis yang sangat Penulis sayangi dan cintai yang telah membesarkan, mendidik, serta memberikan nasehat dan dukungan baik moril maupun materil kepada Penulis dan juga kepada keluarga

penulis yang memberikan motivasi dan dukungan baik moril maupun materil dalam menyelesaikan perkuliahan dan Karya Tulis Ilmiah ini.

10. Kepada Saudara penulis, Kakak Pramudi, Kakak Puspita Sada Arih, Kakak Riyadi Yahya Simalem, Bayu Syahputra yang selalu memberikan dukungan penuh baik moril maupun materil yang selalu memberikan motivasi berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan Karya Tulis Ilmiah.
11. Kepada Sahabat-sahabat penulis yang sangat penulis sayangi (Putri Fadhillah, Siska Hariani, Riana Kavita, Nindy Dwi Cahya, Putri Kholilah) yang telah memberikan motivasi serta dukungan kepada penulis.
12. Seluruh mahasiswa/i stambuk 2019 Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, selalu memberikan motivasi serta dukungan kepada penulis selama perkuliahan dan dalam penyusunan Proposal KTI ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penullis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmah ini, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Medan, 2022
Penulis

Kartika Ulina
P0753901900018

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

JURUSAN FARMASI

KTI, JUNI 2022

Kartika Ulina

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
UPT PUSKESMAS BROMO KECAMATAN MEDAN DENAI**

Vii + 58 halaman, 7 tabel, 6 gambar, 8 lampiran.

ABSTRAK

Kepuasan merupakan bagian penting dalam pelayanan kefarmasian sebab kepuasan pasien menjadi tujuan pelayanan kefarmasian yang berguna untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. lokasi penelitian Di UPT Puskesmas Bromo. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang mengambil obat di Apotek Puskesmas Bromo. Sampel penelitian ini adalah 86 responden dari menggunakan rumus. Metode pengumpulan data dalam bentuk pernyataan skala Likert. metode pengukuran berdasarkan lima variabel bukti fisik, jaminan, kehandalan, empati, daya tangkap.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik adalah 74,79% (Puas), jaminan adalah 84,88% (Puas), kehandalan adalah 75,39% (Puas), empati adalah 75,48% (Puas), dan daya tangkap 76,27% (Puas).

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Bromo yakni 76,74% (Puas) yang menunjukan bahwa secara keseluruhan pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Kepuasan, Pasien, Pelayanan, Kefarmasian, Puskesmas

Daftar bacaan : 16 (2014-2022)

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

SCIENTIFIC PAPER, JUNE 2022

Kartika Ulina

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES AT
TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT of BROMO HEALTH CENTER, MEDAN
DENAI DISTRICT**

Vii + 58 pages, 7 tables, 6 pictures, 8 attachments.

ABSTRACT

Patient satisfaction is important in pharmaceutical services because in this way the quality of patient life can be increased. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmacy services at Technical implementation Unit of Bromo Public Health Center, Medan Denai District.

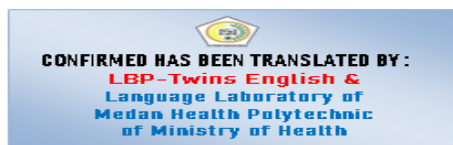
This study is a descriptive study that examined 86 samples from a population consisting of all patients who took drugs at Pharmacy Installation of Bromo Health Center, and was carried out at the Health Center. Research data were collected in the form of statements using a Likert scale based on five patient satisfaction variables: tangibility, assurance, reliability, empathy, and responsiveness.

Through the study, the results of patient satisfaction were as follows: based on the tangibility dimension, 74.79% of patients were satisfied; based on the assurance dimension 84.88% of patients were satisfied; based on the reliability dimension 75.39% of patients were satisfied; based on the dimensions of empathy 75.48% of patients were satisfied; and based on the dimension of responsiveness 76.27% of patients were satisfied.

This study concludes that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Pharmacy Installation of Bromo Health Center is 76.74% satisfied, which means that overall patients are satisfied with the services they receive.

Keywords : Satisfaction, Patient, Service, Pharmacy, Health Center

References : 16 (2014-2022)



DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Pusat Kesehatan Masyarakat	4
2.1.1 Pengertian Puskesmas	4
2.1.2 Visi dan Misi Puskesmas	4
2.1.3 Fungsi Puskesmas	4
2.1.4 Sejarah Puskesmas	5
2.1.5 Wilayah Kerja	6
2.1.6 Struktur Organisasi dan Tata Kerja	6
2.2 Puskesmas Bromo	7
2.2.1 Profil Puskesmas Bromo	7
2.2.2 Data geografis dan Demografis UPT Puskesmas Bromo	7
2.2.2.1 Berdasarkan data geografis	7
2.2.2.2 Berdasarkan data demografis	8
2.2.3 Visi Puskesmas Bromo	8
2.2.4 Misi Puskesmas Bromo	8

2.2.5 Tata Nilai Puskesmas Bromo	8
2.2.6 Motto Puskesmas Bromo	8
2.2.7 Struktur Organisasi Puskesmas Bromo	9
2.2.8 Struktur Organisasi Apotik Farmasi Puskesmas Bromo	10
2.2.9 Alur Pelayanan Puskesmas Bromo	10
2.3 Pelayanan Puskesmas	11
2.4 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	11
2.5 Standar Operasional Prosedur	17
2.6 Kepuasan	18
2.6.1 Defenisi Kepuasan	18
2.6.2 Metode Pengukuran Kepuasan	19
2.6.3 Kepuasan Pelayanan	19
2.6.4 Dimensi Kepuasan	19
2.7 Kerangka Konsep	20
2.8 Definisi Operasional	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	22
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.2.1 Lokasi	22
3.2.2 Waktu Penelitian	22
3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	22
3.3.1 Kriteria Inklusi	22
3.3.2 Kriteria Eksklusi	22
3.4 Populasi dan Sampel	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Sampel	23
3.5 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	24
3.5.1 Jenis Data	24
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	24
3.6 Prosedur Penelitian	24
3.7 Pengolahan dan Analisis Data	24
3.7.1 Pengolahan Data	24
3.7.2 Analisis Data	25

3.8 Metode Pengukuran Variable	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Hasil Penelitian	26
4.1.2 Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	26
4.2 Pembahasan	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	35

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	26
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	27
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan	27
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	28
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kepedulian.....	29
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi daya tangkap	30
Tabel 4.7 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien.....	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Puskesmas Bromo	9
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Instalasi Farmasi Puskesmas Bromo	10
Gambar 2.3 Alur Pelayanan Puskesmas Bromo	10
Gambar 2.4 Alur SOP pelayanan pasien di Puskesmas	17
Gambar 2.5 Bagan alur SOP pelayanan pasien di Puskesmas Bromo	18
Gambar 2.6 Kerangka Konsep.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran Uji validasi dan reability.....	37
Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian dari Jurusan	38
Lampiran 2. Surat izin penelitian dari tempat penelitian	39
Lampiran 3. Bukti Pembayaran EC	40
Lampiran 4. Kuisisioner	41
Lampiran 5. Dokumentasi hasil penelitian	46
Lampiran 6. Surat telah melaksanakan penelitian	47
Lampiran 7. Daftar Konsultasi Bimbingan	48