

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKERMAS TERJUN
KEC MEDAN MARELAN



INTAN QANITA
NIM: P07539022021

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III
2025

LEMBARAN PERSETUJUAN

JUDUL : GAMBARAN KEPUASAN PASIEN ` PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKERMAS TERJUN
KEC MEDAN MARELAN

NAMA : INTAN QANITA

NIM : P07539022021

Telah di terima untuk diseminarkan di hadapan penguji

Medan,... 2025

Menyetujui

Pembimbing,



Ahmad Purnawarman Faisal, M.Farm., Apt

NIP.19900528201901001

Ketua Jurusan Farmasi

Poltekkes Kemenkes Medan



Nadroh br. Sitepu, M.Si

NIP.19800711212015022002

LEMBAR PENGESAHAN
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS TERJUN KEC. MEDAN
MARELAN

Telah Diperiapkan dan Disusun oleh :

INTAN QANITA
P07539022021

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal

Tim Penguji :

Tanda Tangan :

1. Ketua :Ahmad Purnawarman



Faisal, M.Farm.,Apt

2. Anggota 1 :Rosnike Merly Panjaitan,St.,M.Si



3. Anggota 2 :Ernoviya, S.Farm.Apt



Medan, 2025

Mengetahui,
Ketua Jurusan Farmasi
Poltekkes Kemenkes Medan



Nadroh br. Sitepu, M.Si

NIP.19800711212015022002

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Nama : Intan Qanita
NIM : P07539022021
Program Studi : Diploma III
Jurusan : Farmasi
Perguruan Tinggi : Potekkes Kemenkes Medan

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

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKERMAS TERJUN KEC MEDAN MARELAN

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, Mei 2025
Penulis,

Intan Qanita
NIM : P07539022021

BIODATA PENULIS



Nama : INTAN QANITA
Tempat/Tgl Lahir : Medan, 24 Juni 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : Griya Bestari Permai, Medan Marelan
No. HP : 081375437572

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : Dr Wahidin Sudirohusodo
2. SLTP : MTS Pesantren Modern Darul Ihsan
3. SLTA : MA Pesantren Modern Darul Ihsan

ABSTRAK
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKERMAS TERJUN
KEC MEDAN MARELAN

Intan Qanita, Nadroh br. Sitepu, M.Si
Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan
[@gmail.com](mailto:sitepu@gmail.com)

Pelayanan kefarmasian adalah kegiatan terpadu yang bertujuan untuk mendiagnosis, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat dan kesehatan. Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik bisa dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian di puskesmas ialah hal yang tidak bisa terpisahkan dalam melakukan upaya kesehatan. Dan berperan penting dalam meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat. Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkan yang dirasakannya. Kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama ataupun lebih dari harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Terjun Medan Marelan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel yang diambil sebanyak 82 orang dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* yaitu *simple random sampling*, dengan menggunakan rumus *Slovin*. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner dalam bentuk pernyataan *Skala Likert*. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Terjun Medan Marelan berdasarkan dimensi Ketanggapan sebesar 2,97, dimensi Keandalan sebesar 2,89, dimensi jaminan sebesar 3,17, dimensi empati sebesar 3,18, dan dimensi bukti langsung sebesar 2,75.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Terjun Medan Marelan berdasarkan 5 dimensi adalah 2,99 dengan kategori puas.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Peneliti ucapkan pada Tuhan yang Maha Esa atas Kuasa-Nya yang telah memberikan segala nikmat dan kesempatan sehingga penyusunan karya tulis ilmiah yang berjudul **“GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS TERJUN KEC MEDAN MARELAN”** dapat terselesaikan.

Selanjutnya ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Bapak Nadroh Ahmad Purnawarman Faisal,M.Farm.,Apt sebagai Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan hingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Terselesaikannya karya tulis ilmiah ini, perkenankan pula Peneliti untuk mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Tengku Sri Wahyuni, SiT., M.Keb selaku Plt Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Ibu Nadroh br. Sitepu, M.Si selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Bapak Jhonson P Sihombing, S.Si, M.Sc,Apt sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
4. Ibu Rosnike Merly Panjaitan,St.,M.Si dan Ibu Ernoviya,S.Farm.Apt sebagai Dosen Penguji atas ketersediaannya untuk menguji Karya tulis ilmiah ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Medan serta semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
6. Teristimewa kepada kedua Orang tua tercinta Ayahanda Hendrimen dan Ibu Nikmahyani, yang selalu menjadi penyemangat nomor satu untuk penulis, sebagai tempat sandaran ternyaman di saat penulis merasakan kesulitan, sebagai pendengar setia yang selalu

meluangkan waktunya untuk mendengarkan keluhan penulis, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang dan doa dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis, serta kepada saudara Penulis Abang-abang saya Ilham,Irfan,Ihsan yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada Penulis.

7. Seluruh Dosen, Instruktur dan Staf Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Medan serta semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
8. Kepada Kepada sahabat Penulis Risti Nurul Fikriya, Reby Widya Fatma Ika Chairunnisa Doloksaribu, dan Katherine Angelita Silalahi. Terimakasih telah senantiasa membantu dan telah berjuang bersama Penulis dalam melaksanakan perkuliahan sampai pada penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Penulis telah berusaha sebaik-baiknya dalam Menyusun karya tulis ilmiah ini. Penulis tetap mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi Peneliti dan pihak yang membutuhkan.

Medan, Mei 2025

Intan Qanita
P07539022021

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
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.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Pelayanan Kefarmasian	6
B. Kepuasan Pasien.....	11
C. Puskesmas	15
BAB III METODELOGI PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sample Penelitian	21
D. Kriteria Pemilihan Sampel Penelitian	23
E. Jenis dan Sumber Data	24

F. Pengelolaan data.....	24
G. Analisa data	25
H. Etika Penelitian.....	27
I. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. HASIL	30
1. Tabel Distribusi Karakteristik Responden	30
2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi	31
B. PEMBAHASAN	32
1. Karakteristik Responden.....	32
2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
A. Kesimpulan.....	38
B. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Kriteria Skor Kuesioner Kepuasan Pasien	25
Tabel 2. Tabel Distribusi Karakteristik Responden.....	30
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi.....	31
Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi	32

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konsep	19
Gambar 2 Struktur Organisasi Upt Puskesmas Terjun	20

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Persetujuan Responden Surat Persetujuan (Informed Consent).....	41
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	42
Lampiran 3 Uji Validitas Kuisisioner	44
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Kuisisioner	47
Lampiran 5 Master Tabulasi Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung	48
Lampiran 6 Master Tabulasi Berdasarkan Dimensi Keandalan.....	51
Lampiran 7 Master Tabulasi Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	54
Lampiran 8 Master Tabulasi Berdasarkan Dimensi Jaminan	57
Lampiran 9 Master Tabulasi Berdasarkan Dimensi empati.....	60