

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWATJALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS PADANG BULAN**



**RAMOT GIDEON DAMANIK
NIM: P07539019064**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2022**

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS PADANG BULAN

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Jurusan Farmasi



RAMOT GIDEON DAMANIK
NIM P07539019064

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2022

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : GAMBARAN TIMGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
PADANG BULAN

NAMA : RAMOT GIDEON DAMANIK

NIM : P07539019064

Telah diterima dan diseminarkan dihadapan penguji
Medan, Juni 2022

Menyetujui
Pembimbing,



Dra. Antetti Tampubolon, M.Si., Apt
NIP. 196510031992032001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan kemenkes Medan



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

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : GAMBARAN TIMGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
PADANG BULAN

NAMA : RAMOT GIDEON DAMANIK

NIM : P07539019064

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

Medan, Juni 2022

Penguji I



Nurul Hidayah, M.Si.
NIP: 198910162018012001

Penguji II



Zulfa Ismahiar Fauzi, SE, M.Si.
NIP: 197611201997032002

Ketua Penguji



Dra. Antetti Tampubolon, M.Si., Apt
NIP. 196510031992032001



Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan kemenkes Medan



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

SURAT PERNYATAAN

GAMBARAN TIMINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PADANG BULAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini belum pernah diajukan pada perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak dapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini.

Medan, Juni 2022

Ramot Gideon Damanik
P07539019064

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

JURUSAN FARMASI

KTI, JUNI 2022

Ramot Gideon Damanik

GAMBARAN TIMGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PADANG BULAN

x + 49 halaman, 9 tabel, 1 gambar, 9 lampiran.

ABSTRAK

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi antara harapan dan pelayanan yang diterimanya terhadap suatu jasa atau produk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian Di Puskesmas Padang Bulan.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah survei deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *insidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Penelitian ini dilaksanakan pada Maret samapi Juni 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Bulan dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang.

Hasil penelitian penelitian ini adalah berdasarkan daya tanggap adalah sangat puas dengan persentase 86,24%, berdasarkan kehandalan adalah kategori sangat puas dengan persentase 89,56%, berdasarkan jaminan adalah kategori sangat puas dengan persentase 88,36%, berdasarkan kepeduliaan adalah kategori sangat puas dengan persentase 88,60%, dan berdasarkan bukti fisik adalah kategori sangat puas dengan persentase 89,44%.

Kesimpulan dari Gambaran tingkat kepuasan kefarmasian pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas padang bulan secara keseluruhan sebesar 88,44% memiliki kategori sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

Daftar bacaan: 15 (2012-2019)

**MEDAN HEALTH POLYTECHNICS OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, JUNE 2022**

Ramot Gideon Damanik

**DESCRIPTION OF SATISFACTION LEVEL OF OUT-PATIENTS WITH THE
PHARMACEUTICAL SERVICES AT PADANG BULAN HEALTH CENTER**

x + 49 pages, 9 tables, 1 picture, 9 attachments.

ABSTRACT

Satisfaction is an important part of a health service because patient satisfaction cannot be separated from quality health services. Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after he compares between expectations and the services or products he receives. The purpose of this study was to get an overview of the satisfaction level of outpatients with pharmaceutical services at the Padang Bulan Health Center.

This study is a descriptive survey study that examined 100 patients who were obtained through incidental sampling technique, which is a technique of determining the sample by chance or without planning, patients who were met by the researcher by chance were used as samples from a population consisting of outpatients at the Padang Bulan Health Center, and was carried out from March to June 2022.

Through the research, the following results were obtained: based on the responsiveness dimension, 86.24% of respondents were very satisfied with the pharmaceutical services they received, based on the reliability dimension, 89.56% of respondents felt very satisfied, based on the assurance dimension, 88.36% of respondents felt very satisfied, based on the caring dimension, 88.60% of respondents felt very satisfied, and based on the physical evidence dimension, 89.44% of respondents felt very satisfied.

This study concluded that the satisfaction level of outpatients with pharmaceutical services at the Padang Bulan Public Health Center was in the very satisfied category, with a percentage of 88.44%.

Keywords : Satisfaction, Pharmaceutical Services, Health Center

References :15(2012-2019)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat karunia dan berkat-Nya penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tepat pada waktunya. Karya Tulis Ilmiah ini berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Padang Bulan ”** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh kelulusan Ahli Madya program studi D-III Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

Dalam penyelesaian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis mendapat banyak bimbingan, saran, dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan 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 PoltekkesKemenkes Medan.
3. Ibu Rosnike Merly Panjaitan, ST, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
4. Ibu Dra. Antetti Tampubolon, M.Si, Apt., selaku Dosen Pembimbing sekaligus ketua Penguji Karya Tulis Ilmiah yang selalu meluangkan waktu dengan penuh kesabaran untuk membantu, membimbing, memeberi saran dan arahan seta memberi motivasi kepapa penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Nurul Hidayah, M.Si. selaku Dosen Penguji I Karya TulisIlmiah yang telah memberi masukan ataupun saran kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini bisa menjadi lebih baik. dan Ibu Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M.Si. selaku selaku Dosen Penguji II Karya Tulis Ilmiah yang telah memberi masukan ataupun saran kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini bisa menjadi lebih baik.
6. Seluruh Dosen dan Pegawai Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenekes Medan
7. Kepada orang tua penulis Bapak Hendri Oskar Damanik dan Ibu

Remma Br. Saragih yang selalu memberikan dukungan baik secara material, doa, motivasi, dan bantuan serta semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Kepada Saudara penulis Ronal Damanik, Ruth Damanik, Rahel Damanik dan Rosenta Damanik yang selalu memberi dukungan baik secara material, doa, motivasi, dan bantuan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

8. Kepada seluruh responden dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu yang telah ikut berpartisipasi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Atas segala doa, semangat, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, Juni 2022

Ramot Gideon Damanik
P07539019064

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Umum.....	3
1.5 Tujuan Khusus	3
1.6 Manfaat penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Pengertian Kepuasan	5
2.1.1 Tahapan Penyelenggaraan.....	8
2.2. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Puskesmas	8
2.3. Puskesmas.....	10
2.3.1. Puskesmas Padang Bulan.....	11
2.4. Kerangka Konsep Penelitian	12
2.5. Definisi Operasional	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	14
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.1.1. Lokasi.....	14
3.1.2. Waktu Penelitian	14
3.3. Populasi dan sampel.....	14
3.1.3. Populasi	14
3.1.4. Sampel.....	14
3.4. Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	15
3.1.5. Jenis data.....	15

3.1.6.	Metode Pengumpulan Data	15
3.2.	Pengolahan dan Analisis Data	15
3.2.1.	Pengolahan Data	15
3.2.2.	Analisis Data	16
3.3.	Metode Pengukuran Variabel	16
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1.	Hasil	18
4.1.1.	Profil Puskesmas	18
4.1.2.	Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden	19
4.1.3.	Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	20
4.2.	Pembahasan	22
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	26
5.1.	Kesimpulan	26
5.2.	Saran	26
DAFTAR PUSTAKA		27
LAMPIRAN		28

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	19
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	19
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	19
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan DimensiDaya Tanggap.....	20
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan	20
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	21
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kepedulian	21
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	21
Tabel 4.9 Rata – rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Peyanan Kefarmasian.	22

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka konsep	1

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuisisioner.....	28
Lampiran 2 Surat Izin Survey Penelitian	32
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dinas	33
Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian	34
Lampiran 5 Foto Pengisian Kuisisioner	35
Lampiran 6 Profil Puskesmas	36
Lampiran 7 Master Tabel	37
Lampiran 8 Kartu Bimbingan KTI.....	48
Lampiran 9 Kartu EC.....	49