

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS DESA
LINGGA TIGA, KECAMATAN BILAH HULU,
KABUPATEN LABUHANBATU



NITA ANGGREYLINA
P07539018064

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2021

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS DESA
LINGGA TIGA, KECAMATAN BILAH HULU,
KABUPATEN LABUHANBATU

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



NITA ANGGREYLINA
P07539018064

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI MEDAN
2021

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan
Kefarmasian di Puskesmas Desa Lingga Tiga, Kecamatan Bilah
Hulu, Kabupaten Labuhanbatu.

NAMA : Nita Anggreylina
NIM : P07539018064

Telah Diterima dan disetujui untuk Diseminarkan Dihadapan penguji

Medan, Maret 2021

Menyetujui
Pembimbing



Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd
NIP. 195702241991031001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



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

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Desa Lingga Tiga, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu.

NAMA : Nita Anggreylina
NIM : P07539018064

Karya Ilmiah ini telah Diuji pada Sidang Ujian Akhir Program Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan

Penguji I



Hilda S., M.Sc., Apt
NIP. 199010242019022001

Penguji II



Pratiwi Rukmana Nasution, M.Si., Apt
NIP. 198906302019022001

Menyetujui
Pembimbing,



Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd
NIP. 195702241991031001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



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

SURAT PERNYATAAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS DESA LINGGA TIGA, KECAMATAN BILAH HULU, KABUPATEN LABUHANBATU

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan disuatu 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 dan disebut dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2021

NITA ANGGREYLINA
NIM. P07539018064

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, Mei 2021**

NITA ANGGREYLINA

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS DESA LINGGA TIGA,
KECAMATAN BILAH HULU, KABUPATEN LABUHANBATU.**

ix + 39 Halaman, 10 Tabel, 1 Gambar, 9 Lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Desa Lingga Tiga, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien yang mengambil obat di Puskesmas desa lingga tiga. Sampel penelitian yang diambil secara *quota sampling* yaitu sebanyak 30 orang.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di puskesmas desa lingga tiga menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu dimensi kehandalan sebanyak 78,2%, dimensi jaminan sebanyak 77,2%, dimensi daya tanggap 76,2%, dimensi bukti fisik 75%, dan terakhir yaitu dimensi empati sebanyak 74%.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori puas, tingkat kepuasan dalam dimensi daya tanggap kategori puas, tingkat kepuasan dalam dimensi daya kehandalan kategori puas, tingkat kepuasan dalam dimensi jaminan kategori puas, tingkat kepuasan dalam dimensi empati kategori cukup puas, tingkat kepuasan dalam dimensi bukti fisik kategori cukup puas.

Kata kunci : *Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas*

Daftar Bacaan : 15 (2009-2020)

**MEDAN HEALTH POLYTECHNICS OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, MAY 2021**

NITA ANGGREYLINA

**LEVEL OF OUTPATIENT S' SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES IN HEALTH CENTER OF DESA LINGGA TGA, BILAH HULU
SUB-DISTRICT, LABUHANBATU DISTRICT**

ix + 39 Pages, 10 Tables, 1 Figure, 9 Appendices

ABSTRACT

The level of patients' satisfaction is a main indicator that can be used to assess the success of a health service. Patients will feel satisfied if the performance of the health services they get is the same or even exceeds their expectations. This study aims to see the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Lingga Tiga Village Health Center, Bilah Hulu District, Labuhanbatu Regency.

This study is a descriptive study, meanwhile 30 patients were taken as research samples through quota sampling technique from the study population, all patients who redeemed drugs at the Lingga Tiga Village Health Center

Through the results of the study, it is known that the level of patient satisfaction with several service dimensions at the Lingga Tiga Village Health Center is as follows: the reliability dimension reaches 78.2%, the assurance dimension reaches 77.2%, the responsiveness dimension reaches 76.2%, the tangible dimension reaches 75 %, and the empathy dimension reached 74%.

This study concluded that the level of patient satisfaction reached the satisfied category: the responsiveness dimension reached the satisfied category, the reliability dimension reached the satisfied category, the assurance dimension reached the satisfied category, the empathy dimension reached the moderately satisfied category, and the physical evidence dimension reached the moderately satisfied category.

Keywords: *Satisfaction, Pharmaceutical Services, Health Center*

References : 15(2009-2020)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya Penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Penulisan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Desa Lingga Tiga, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu.**

Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Diploma III di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan. Dalam pelaksanaan penelitian hingga penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini, Penulis menyadari bahwa mendapat bantuan, dukungan, dan motivasi serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan 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. Bapak Drs. Ismedsyah, Apt, M. Kes selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing Penulis selama mengikuti kuliah di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
4. Bapak Drs. Hotman Sitanggang, M. Pd. selaku Pembimbing Karya Tulis Ilmiah sekaligus Ketua Penguji yang telah membimbing Penulis dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.
5. Ibu Hilda S., M.Sc., Apt. dan Ibu Pratiwi Rukmana Nasution, M.Si., Apt selaku Penguji I dan II Karya Tulis Ilmiah
6. Seluruh Dosen dan Staf Pegawai Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Teristimewa kepada orang tua tercinta Ayahanda Suprianto dan Ibunda Kariati yang telah memberikan doa, semangat, masukan serta dukungan baik moral maupun materil kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Sahabat Penulis Uci Andriani Putri, Eka Meyla Ningrum, Dewi Kartika, Elzha Dhyandrani, Annisa dhyandra, Dewi Astuti dan semua pihak yang

telah banyak memberikan dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Serta Teman-teman kelas Regular B, seluruh mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan dan yang telah memberikan pengalaman hidup, kebersamaan dan semangat bagi Penulis semasa kuliah.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala masukan dan saran yang membangun Penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata Penulis mengucapkan terima kasih Kepada semua Pihak yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi rekan mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

Medan, Mei 2021

Penulis

Nita Anggreylina
NIM. P07539018064

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Definisi	5
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	6
2.3 Puskesmas.....	7
2.3.1 Tujuan Puskesmas	7
2.3.2 Fungsi puskesmas	8
2.4 Wewenang Puskesmas	8
2.5 Pengukuran Kepuasan Pasien	8
2.6 Kerangka Konsep.....	10
2.7 Definisi Operasional	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	11
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	11
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	11
3.2.2 Waktu Penelitian.....	11
3.3 Populasi dan Sampel	11
3.3.1 Populasi.....	11
3.3.2 Sampel	11
3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	11
3.4.1 Kriteria Inklusi	11
3.4.2 Kriteria Eksklusi	12
3.5 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	12
3.5.1 Jenis Data.....	12

3.5.2 Metode Pengumpulan Data	12
3.6 Pengolahan dan Analisis Data.....	12
3.6.1 Pengolahan Data	12
3.6.2 Analisis Data.....	13
3.7 Metode Pengukuran Variabel	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1 Profil Puskesmas.....	15
4.2 Hasil Penelitian	15
4.2.1 Tabel Distribusi Karakteristik Responden.....	15
4.2.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	17
4.3 Pembahasan.....	20
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	25
5.1. Kesimpulan	25
5.2. Saran	25
Daftar Pustaka	26

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden	15
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	16
Tabel 4.4 Distribusi rekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	17
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	17
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan	18
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan	18
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati	19
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	19
Tabel 4.10 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian	20

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.6 Kerangka Konsep.....	10
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Pernyataan Responden	27
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	28
Lampiran 3. Surat Izin Pelaksanaan Penelitian dari Jurusan Farmasi.....	32
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian	33
Lampiran 5. Foto Pengisian Kuesioner	34
Lampiran 6. Foto Puskesmas Lingga Tiga.....	35
Lampiran 7. Kartu Bimbingan.....	37
Lampiran 8. Surat Persetujuan Kepk	38
Lampiran 9. Master Tabel	39