

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS AEK KOTA BATU
KECAMATAN NA IX-X



PAREL CHARLINS LASH SIMANJUNTAK
P07539018065

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2022

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS AEK BATU
KECAMATAN NA IX-X

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



PAREL CHARLINS LASH SIMANJUNTAK
P07539018065

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2022

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS AEK KOTA BATU
KECAMATAN NA IX-X

NAMA : PAREL CHARLINS LASH SIMANJUNTAK

NIM : P07539018065

Telah diterima dan diseminarkan dihadapan penguji
Medan, 09 Juni 2022

Menyetujui
Pembimbing,



Apt. Pratiwi Rukmana Nasution, M.Si
NIP 198906302019022001

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 AEK KOTA BATU
KECAMATAN NA IX-X
NAMA : PAREL CHARLINS LASH SIMANJUNTAK
NIM : P07539018065

Karya Tulis ilmiah ini telah Diuji pada Sidang Akhir Ujian Program
Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan
2022

Penguji I

Rini Andarwati, SKM, M.Kes.
NIP 197012131997032001

Penguji II

Riza Fahlevi Wakidi, S.Farm., Apt., M.Si.
NIP 198602112011011012

Ketua Penguji

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

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



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

SURAT PERNYATAAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS AEK KOTA BATU
KECAMATANNA IX-X

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, 09 Juni 2022
Penulis

Parel Charlinslash Simanjuntak
Nim P07539018065

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

SCIENTIFIC PAPER, JUNE 2022

PAREL CHARLIN SLASH SIMANJUNTAK

**LEVEL OF SATISFACTION OF THE OUTPATIENTS TOWARDS THE
PHARMACEUTICAL SERVICE OF AEK KOTA BATU HEALTH CENTER**

Xiii+41 pages, 9 tables, 1 picture, 8 appendices

ABSTRACT

Pharmaceutical services from a health center is one of the activities at the health center which plays an important role in supporting quality health services for the community. Pharmaceutical service standards are benchmarks used as guidelines for pharmaceutical personnel in providing their services. The quality of pharmaceutical services according to standards is very important because it will create a sense of satisfaction in patients. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Aek Kota Batu Health Center

This research is a descriptive survey study in which a questionnaire is used as a tool to collect data, examining 50 patients as research samples obtained through quota sampling technique from a population consisting of all patients registered in the Indonesian National Health Network-BPJS, KIS, and ASKES. , and patients at their own expense who seek treatment at Aek Kota Batu Health Center.

Through the research, the results of the outpatient satisfaction level with the pharmacy services of Aek Kota Batu Health Center are as follows: in general 84.4% of patients are satisfied: on the dimension of responsiveness, 85.6% of patients are satisfied, on the reliability dimension, 88% of patients were satisfied, on the assurance dimension, 86.4% of the patients were satisfied, on the empathy dimension, 87.6% of the patients were satisfied, and on the tangibility dimension, 86.8% of the patients were satisfied.

This study concluded that on the 5 dimensions of pharmaceutical service quality, 84.8% of patients were satisfied.

Keywords :Patient Satisfaction, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangibility

References :7(2009-2020)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah dengan baik. Adapun judul Karya Tulis Ilmiah ini Adalah “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan NA IX-X”

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Farmasi di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.

Dalam menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, bimbingan, saran, doa serta bantuan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya 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 dan Bapak Drs. Ismedsyah, M.Kes, Apt., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang membimbing Penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Ibu Apt. Pratiwi Rukmana Nasution, M.Si., Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah sekaligus ketua penguji yang telah mengantarkan Penulis mengikuti Ujian memberikan arahan dan masukan kepada Penulis dalam menyelesaikan karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Rini Andarwati, SKM.,M.Kes., Dosen Penguji I dan Bapak Riza Fahlevi Wakidi,S.Farm., Apt., M.Si., DosenPenguji II Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan masukan kepada Penulis
5. Seluruh Dosen dan Pegawai di Jurusan Farmasi Poltekkes Medan yang telah membimbing Penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
6. Teristimewa kepada orangtua yang penulis cintai dan sayangi telah memberikan semangat, nasehat, doa serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal karya tulis ilmiah ini.
7. Para sahabat dan mahasiswa/i seangkatan Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan yang turut membantu dalam penulisan proposal penelitian Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, Penulis menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari setiap pembaca demi penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat-Nya dan akhir kata Penulis berharap kiranya Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Medan, 09 Juni 2022
Penulis

Parel Charlinslash Simanjuntak
NIM P07539018065

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan 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 Tinjauan Tentang Kepuasan.....	5
2.1.1 Pengertian Kepuasan	5
2.1.2 Aspek-aspek Kepuasan.....	5
2.1.3 Faktor-faktor Menentukan Kepuasan	6
2.2 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	6
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	6
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Kefarmasian	8
2.3.1 Pelayanan Kefarmasian.....	8
2.3.2 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	8
2.4 Tinjauan Tentang Puskesmas	10
2.4.1 Pengertian Puskesmas.....	10
2.4.2 Visi dan Misi Puskesmas	10
2.4.3 Fungsi Puskesmas.....	11
2.4.4 Puskesmas Aek Kota Batu	11
2.5 Kerangka Konsep	12
2.6 Defenisi Operasional.....	12

BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Jenis Penelitian	14
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.2.1 Lokasi Penelitian	14
3.2.2 Waktu Penelitian	14
3.3 Populasi dan Sampel	14
3.3.1 Populasi.....	14
3.3.2 Sampel.	14
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	15
3.4.1 Jenis data.....	15
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	15
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	15
3.5.1 Pengolahan Data	15
3.5.2 Analisis Data	16
3.6. Metode Pengukuran Variabel	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	17
4.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	17
4.3 Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien.....	20
4.3.1 Daya Tangkap.....	20
4.3.2 Keandalan	21
4.3.3 Jaminan.....	22
4.3.4 Kepedulian	23
4.3.5 Bukti Fisik	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	27
5.1 Kesimpulan	29
5.2 Saran.....	29
DAFTAR LAMPIRAN	31

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ...	18
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	19
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	20
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tangkap di Apotek Puskesmas Aek Kota Batu	21
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan di Apotek Puskesmas Aek Kota Batu	22
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan di Apotek Puskesmas Aek Kota Batu	23
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kepedulian di Apotek Puskesmas Aek Kota Batu	24
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik di Apotek Puskesmas Aek Kota Batu	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	13
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian Puskesmas Aek Batu Kecamatan NA IX-X....	29
Lampiran 2. Surat Pernyataan Responden	31
Lampiran 3. Master Tabel.....	32
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	33
Lampiran 5. Surat Persetujuan Penelitian	34
Lampiran 6. Bukti Pembayaran EC.....	35
Lampiran 7. EC (Etik Penelitian)	36
Lampiran 8. Tempat dan Lokasi Penelitian.....	37
Lampiran 9. Pengisian Kuisioner.....	38
Lampiran 10. Kartu Bimbingan	39