

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT
JALAN DI APOTEK PUSKESMAS KABANJAHE**



IMELDA NATASIA BR S. MELIALA

NIM : P07539017015

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

JURUSAN FARMASI

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN
DI APOTEK PUSKESMAS KABANJAHE**

NAMA : IMELDA NATASIA BR S. MELIALA

NIM : P07539017015

**Karya Tulis Ilmiah Ini Akan Diuji Pada Sidang Ujian Akhir Program Jurusan
Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan**

Medan, Juni 2020

Penguji I

Penguji II

Rini Andarwati, SKM, M.Kes
NIP. 197012131997032001

Ahmad Purnawarman F, M.Farm, Apt.
NIP.199005282019021001

Ketua Penguji

Riza Fahlevi W, S.Farm, M.Si, Apt
NIP: 198602112011011012

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN
DI APOTEK PUSKESMAS KABANJAHE**

NAMA : IMELDA NATASIA BR S. MELIALA

NIM : P07539017015

Telah diterima dan diseminarkan dihadapan penguji.

Medan, Maret 2020

Menyetujui

Pembimbing,

Riza Fahlevi W, S.Farm, M.Si, Apt

NIP: 198602112011011012

Ketua Jurusan Farmasi

Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Dra. Masniah, M.Kes., Apt

NIP: 196204281995032001

SURAT PERNYATAAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS KABANJAHE.

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 dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Medan, Juni 2020

**Imelda Natasia Br S.Meliala
P07539017015**

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

JURUSAN FARMASI KTI, Juni 2020

Imelda Natasia Br S.Meliala

**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian
Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Kabanjahe.**

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

ABSTRAK

Tersedianya Pelayanan Kesehatan bagi masyarakat menjadi hal yang harus diperhatikan upaya pembangunan di Bidang Kesehatan. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Kabanjahe.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di analisis dengan menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Apotek Puskesmas Kabanjahe. Sampel penelitian yang diambil secara quota sampling yaitu sebanyak 50 orang.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Kabanjahe menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan yaitu dimensi Daya Tanggap kategori Puas (83,52%), dimensi Kehandalan kategori Puas (81,52%), dimensi Jaminan kategori Sangat Puas (85,52%), dimensi Kepedulian kategori Sangat Puas (84,32%), dan terakhir yaitu dimensi Bukti Fisik dengan kategori Sangat Puas (84,24) %.

Kesimpulan dari dari tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Kabanjahe berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sangat puas dengan persentase sebanyak 83,21%.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

Daftar Bacaan : 16 (2017 - 2019)

**MEDAN HEALTH POLYTECHNICS OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, JUNE 2020**

IMELDA NATASIA BR S.MELIALA

**DESCRIPTION OF PATIENTS SATISFACTION LEVEL ABOUT
PHARMACEUTICAL SERVICE IN OUTPATIENT AT PHARMACY OF
KABANJAHE COMMUNITY HEALTH CENTRE**

XI + 39 PAGES, 10 TABLES, 1 FIGURES, 9 ATTACHMENTS

ABSTRACT

The availability of health services for the community must be considered by development efforts in the health sector. Service and satisfaction are two things that can not be separated, because with the satisfaction of the relevant parties can mutually correct the services provided. This is highly influenced by each officer in providing services. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy of Kabanjahe Community Health Center.

The study has used quantitative methods and questionnaire to collect the level of patient satisfaction with pharmaceutical services. The population in this study were all outpatients who took drugs at the Pharmacy of Kabanjahe Community Health Center. The research sample taken by quota sampling as many as 50 people.

The results showed for the responsiveness dimension was in satisfy category (83.52%), the Reliability dimensionin was in satisfy category (81.52%), the Guaranteed dimension was in very Satisfy category (85.52%), the Care dimension was in very Satisfy category (84.32%) , and the Physical Evidence dimension was in very Satisfy category (84.24)%.

The conclusion from the level of satisfaction of pharmaceutical services in outpatients at the Pharmacy of Kabanjahe Community Health Center based on 5 dimensions of service quality were 83.21% very satisfy.

**Keywords : Satisfaction, Service, Pharmaceutical Service, Community Health
Centre**

References : 16 (2017 - 2019)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Kabanjahe” yang merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan, saran dan semangat dari berbagai pihak. Atas bantuan dan bimbingan tersebut penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes. selaku Direktur Poltekkes Medan.
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes., Apt. selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Bapak Riza Fahlevi W, S.Farm, M.Si, Apt selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing selama saya menyusun Karya Tulis Ilmiah ini dan telah menghantarkan saya mengikuti Ujian Akhir Program (UAP) di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
4. Ibu Rini Andarwati, SKM, M.Kes selaku penguji I Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan serta saran kepada penulis.
5. Bapak Ahmad Purnawarman F, M.Farm, Apt. selaku penguji II Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan serta saran kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff pegawai Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Bapak Dr. Lapan Tarigan selaku Kepala Puskesmas Kabanjahe yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Kabanjahe
8. Seluruh staff Puskesmas serta staff ruangan Apotek di Puskesmas Kabanjahe yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan penelitian di Puskesmas Kabanjahe.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dan cintai yaitu, ayah penulis Rusman Agus S Milala dan ibu penulis Murni

Br Purba, abang kandung penulis Dian Hadi Putra Milala dan Imanuel Pranata Milala, serta adik kandung penulis Mora Yeheskiel Milala yang selalu mendukung dan mengerti keadaan penulis dalam keadaan susah dan senang. Yang tak pernah berhenti berdoa dengan penuh kesabaran dan kasih sayang memberikan nasihat, dorongan baik moral dan material.

11. Kepada Sahabat Penulis Adelila dan Florencia yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat serta membantu penulis selama melaksanakan penelitian.
12. Kepada Sahabat Seperjuangan dikampus Ruth Gracia, Egy, Rada, Grace, Delvi, Renta, Yerika, Geovanny, Anggreni yang selalu mengerti keadaan penulis dalam susah ataupun senang.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan Mahasiswa dan Mahasiswi angkatan 2017 di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juni 2020

Penulis

Imelda Natasia Br S Meliala

NIM P07539017015

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
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
1.3.1. Tujuan Umum	3
1.3.2. Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Pengertian Kepuasan.....	4
2.2 Peran TTK pada Standart Pelayanan Kefarmasian	5
2.3 Puskesmas	8
2.3.1. Puskesmas Kabanjahe	9
2.4. Kerangka Konsep.....	9
2.5. Definisi Operasional	9
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1. Jenis dan Desain Penelitian.....	11
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11
3.2.1. Lokasi.....	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. Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	12
3.4.1. Jenis Data	12
3.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	12
3.5. Pengolahan dan Analisis Data	12
3.5.1. Pengolahan Data.....	12
3.5.2. Analisis Data	13
3.6 Metode Pengukuran Variabel	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
4.1 Hasil	15
4.1.1 Profil Puskesmas	15
4.1.2. Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	16
4.1.3. Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	18
4.3 Pembahasan	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	29
5.1. Kesimpulan.....	29
5.2. Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1.2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	16
Tabel 4.1.3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	16
Tabel 4.1.4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	17
Tabel 4.1.5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	17
Tabel 4.1.6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	18
Tabel 4.1.7. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan	18
Tabel 4.1.8. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan	19
Tabel 4.1.9. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi Kepedulian	19
Tabel 4.1.10. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	20
Tabel 4.1.11. Rata – Rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian	20
Tabel 4.1.12. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi (Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Kepedulian dan Bukti Fisik) Terhadap Jenis Kelamin Responden Secara Tabel Silang	21
Tabel 4.1.13. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi (Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Kepedulian dan Bukti Fisik) Terhadap Umur Responden Secara Tabel Silang	21
Tabel 4.1.14. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi (Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Kepedulian dan Bukti Fisik) Terhadap Pendidikan Responden Secara Tabel Silang	22

Tabel 4.1.12. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi (Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Kepedulian dan Bukti Fisik) Terhadap Jenis Kelamin Responden Secara Tabel Silang	23
--	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1.....	9

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Persetujuan Responden	28
Lampiran 2 Lembar Kuisisioner	29
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan	32
Lampiran 4 Surat Izin Survey Penelitian	33
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian	34
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	35
Lampiran 7 Profil Puskesmas	37
Lampiran 8 Foto Pengisian Kuisisioner	38
Lampiran 9 Master Tabel.....	39