

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
PAMATANG SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN**



**GISELA NAINGGOLAN
NIM: P07539017054**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PAMATANG SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN

**Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi**



**GISELA NAINGGOLAN
NIM: P07539017054**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL :TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PAMATANG
SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN
NAMA : GISELA NAINGGOLAN
NIM : P07539017054
JURUSAN : FARMASI

Telah Diterima Dan Disetujui untuk Diseminarkan Dihadapan Penguji

Medan, 2020

Menyetujui
Pembimbing

Drs. Djamidin Manurung, Apt. MM
NIP. 195505121964021001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Drs.Masniah, M.Kes. Apt
NIP.1962042819950032001

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
PAMATANG SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN**

NAMA : GISELA NAINGGOLAN

NIM : P07539017054

JURUSAN : FARMASI

**Karya Tulis Ilmiah ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir Program
Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
2020**

Penguji I

Penguji II

Lavinur, ST, M.Si
NIP. 196302081984031002

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

Ketua Penguji

Drs. Djamidin Manurung, Apt. MM
NIP. 195505121984021001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

SURAT PERNYATAAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PAMATANG SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah dilakukan 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, 2020

**Gisela Nainggolan
P07539017054**

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, Juni 2020

Gisela Nainggolan

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PAMATANG SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN

xi + 35 + 10 tabel + 1 gambar + 8 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan pelayanan kefarmasian yang dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu responsiveness (ketanggapan), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (empati), tangible (bukti fisik). Tujuan dilakukan penelitian ini di puskesmas pematang sidamanik adalah untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, bukti fisik.

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan lembar kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun. Sample penelitian adalah 39 orang.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di puskesmas pematang sidamanik kabupaten simalungun menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi bukti fisik sebanyak 83,48%, dimensi ketanggapan sebanyak 82,25%, dimensi kepedulian sebanyak 80,41%, dimensi jaminan sebanyak 80,30%, dimensi kehandalan sebanyak 78,66%.

Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pamatang Sidamanik berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan persentase 81,55%

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas
Daftar Bacaan : 13 (2009-2019)

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

Gisela Nainggolan

**SATISFACTION OUTPATIENT ON THE QUALITY OF
PHARMACEUTICAL IN PUSKESMAS PAMATANG SIDAMANIK
SIMALUNGUN**

xi + 35 + 10 tables + 1 picture + 8 appendix

ABSTRACT

Pharmacy services is a direct service and responds to the patient associated with a pharmaceutical preparation to achieve results which is sure to improve the patient's quality of life. Consumer satisfaction is very dependent on the perceptions and expectations of the consumers themselves. Customer satisfaction is related to pharmaceutical services which can be measured based on five dimensions, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible.

The purpose of this research was carried out at Puskesmas Pematang Sidamanik is to assess patient satisfaction with pharmaceutical services based on the dimensions of responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible.

This type of research uses a descriptive method using a questionnaire sheet. The population in this study were all outpatients who took medicine at the Puskesmas Pamatang Sidamanik Pharmacy, Simalungun Regency. The research sample was 39 people.

The results of the research on the level of patient satisfaction at the Puskesmas Pamatang Sidamanik, Simalungun district showed that the category of the greatest level of satisfaction was the physical evidence dimension as much as 83.48%, the responsiveness dimension was 82.25%, the caring dimension was 80.41%, the guarantee dimension was 80, 30%, the dimension of reliability was 78.66%.

The results of the data can be concluded that the level of pharmacy service for outpatients at Puskesmas Pamatang Sidamanik based on 5 dimensions of service quality is satisfied with a percentage of 81.55%

Keywords : Pharmaceutical Services, Puskesmas

References : 13 (2009-2019)

:

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan Judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun”**.

Adapun tujuan penulis adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi. Dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, serta bantuan dari berbagai pihak sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang 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.
3. Bapak Lavinur,ST,M.Si, Pembimbing Akademik dan Penguji I yang telah membimbing dan menguji dan memberikan masukan kepada penulis.
4. Bapak Drs.Djamidin Manurung, Apt. MM Pembimbing Karya Tulis Ilmiah dan Ketua penguji yang telah mengantar peneliti mengikuti Ujian Akhir Program serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Dra, Anteti Tampubolon, M.Si., Apt Penguji II KTI dan Ujian Akhir Program yang telah memberikan kritik dan saran untuk penulisan peneliti ini.
6. Seluruh dosen dan staff di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Ibu dr.Sri Leni B Saragih selaku Kepala Puskesmas Pamatang Sidamanik dan seluruh staff Puskesmas Pamatang Sidamanik yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun.

8. Teristimewah kepada kedua orang tua penulis yang sangat penulis sayangi yang selalu mendukung dan mengerti keadaan penulis dalam keadaan susah dan senang. Terima kasih atas segala doa dan motivasinya.
9. Kepada saudara-saudara tersayang penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Kepada teman-teman penulis Elisabet Sirait, Naomi Hutagalung, Arlina Rambe, Devina Simanullang, dan mahasiswa angkatan 2017 di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan yang telah memberi dukungan kepada penulis dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Kepada Tomy Siallagan yang telah membantu dan memberi dukungan serta motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penuh menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dan penulis berharap semoga Karya Tulis ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Medan, 2020

Gisela Nainggolan
P07539017054

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
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 TINJUAN PUSTAKA	5
2.1 Defenisi.....	5
2.2 Puskesmas	6
2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	8
2.4 Pengukuran Kepuasan Pasien.....	10
2.5 Kerangka Pikir	12
2.6 Definisi Operasional.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	14
3.1 Jenis dan Desain 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 Populas.....	14
3.3.2 Sampel	14
3.4 Jenis dan Cara 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 Cara Pengukuran Variabel.....	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas	17
4.1.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	18
4.1.3 Hasil penelitian berdasarkan tingkat kepuasan pasien.....	20
4.1.3 rata-rata tingkat kepuasan pasien keseluruhan.....	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	27
5.1 Kesimpulan.....	27
5.2 saran	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

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 4.1.3.1 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tangkap	18
Tabel 4.1.3.2 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan	19
Tabel 4.1.3.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	20
Tabel 4.1.3.4 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kepedulian.....	21
Tabel 4.1.3.5 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	22
Tabel 4.1.3.6 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	12
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	27
Lampiran 2 Surat Pernyataan Respponden	30
Lampiran 3 Foto Dokumentasi Peneliti	31
Lampiran 4 Surat Keterangan Peneliti	33
Lampiran 5 Log Book Pasien	34
Lampiran 6 Ethical Clearance	35
Lampiran 7 Kartu Bimbingan KTI	36
Lampiran 8 Data Primer	37