

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMARMASIAN DI PUSKESMAS
TANJUNG REJO KECAMATAN
PERCUT SEI TUAN



RINI SAFITRI
NIM: P07539017070

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI MEDAN
2020

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMARMASIAN DI PUSKESMAS TANJUNG REJO KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



RINI SAFITRI
NIM: P07539017070

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI MEDAN
2020

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS TANJUNG REJO KECAMATAN
PERCUT SEI TUAN**

NAMA : RINI SAFITRI

NIM : P07539017070

Telah Diterima Dan Disetujui Untuk Diseminarkan di Hadapan Penguji
Medan, Maret 2020

Menyetujui
Pembimbing,

Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd
NIP : 195702241991031001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TANJUNG
REJO KECAMATAN PERCUT SEI TUAN**

NAMA : RINI SAFITRI

NIM : P07539017070

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

Penguji I

Penguji II

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

Dra. Tri Bintarti, M.Si.Apt
NIP. 195707311991012001

Menyetujui
Pembimbing,

Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd
NIP. 195702241991031001

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 TANJUNG REJO KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak pernah terdapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2020

**RINI SAFITRI
NIM. P07539017070**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, JUNI 2020**

RINI SAFITRI

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TANJUNG REJO
KECAMATAN PERCUT SEI TUAN**

x + 33 Halaman, 10 Tabel, 1 Gambar, 6 Lampiran

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas tanjung rejo kecamatan percut sei tuan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 pasien Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan adalah cukup puas (79%), dimensi daya tanggap adalah cukup puas (76%), dimensi jaminan adalah cukup puas (79%), dimensi empathy adalah puas (76%) dan pada dimensi bukti fisik adalah puas (71%). Kemudian disarankan kepada petugas farmasi untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pasien.

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

Kata Kunci : Kepuasan, Rawat Jalan, Pelayanan, Puskesmas

Daftar Bacaan : 12 (2009-2018)

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

RINI SAFITRI

**THE LEVEL OF OUTPATIENTS SATISFACTION TO PHARMACY
SERVICES AT PUSKESMAS TANJUNG REJO, PERCUT SEI TUAN**

x + 35 Pages, 10 Tables, 1 Image, 6 Attachments

ABSTRACT

Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing perceptions or impressions of product performance or results and their expectations. Pharmaceutical services are integrated activities with the aim of identifying, preventing and resolving drug problems and health-related problems.

The aim was to determine the level of outpatient satisfaction with the quality of pharmaceutical services at the Puskesmas Tanjung Rejo, Percut Sei Tuan District.

This type of research is descriptive. The population in this study were 30 patients at the Puskesmas Tanjung Rejo, Percut Sei Tuan District.

The results showed that the level of patient satisfaction on the reliability dimension was quite satisfied (79%), the responsiveness dimension was quite satisfied (76%), the assurance dimension was quite satisfied (79%), the empathy dimension was satisfied (76%) and on the physical evidence, dimension was satisfied (71%). Then it is suggested to the pharmacy staff to increase and maintain patient satisfaction.

The conclusion of this study is that the level of patient satisfaction is in the fairly satisfied category, the level of satisfaction in the reliability dimension of the satisfied category, the level of satisfaction in the responsiveness dimension of the dissatisfied category, the level of satisfaction in the guarantee dimension in the unsatisfied category, the level of satisfaction in the empathy dimension of the dissatisfied category, Satisfaction level in the physical evidence dimension is satisfied.

Keywords: Satisfaction, Outpatient, Service, Puskesmas

References:12(2009-2018)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Karya Tulis Ilmiah ini. Adapun judul karya tulis ilmiah saya adalah **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TANJUNG REJO KECAMATAN PERCUT SEI TUAN”**. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

Selama melakukan penelitian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, saran dan semangat dari banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Hj. Dra. Ida Nurhayati M.Kes., selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes.Apt., selaku Ketua Jurusan sekaligus Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Bapak Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd selaku Pembimbing dan Ketua Penguji Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program (UAP) yang selalu memberikan masukan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak Riza Fahlevi Wakidi, S.Farm,M.Si.Apt selaku Penguji I Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan kepada penulis.
5. Ibu Dra. Tri Bintarti, M.Si.Apt selaku penguji II Karya Tulis Ilmiah dan ujian akhir program Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Teristimewa kepada kedua orangtua yang saya sayangi, ayah saya Puji Purwanto dan ibunda tercinta Riatik yang telah membesarkan, mendidik serta memberikan nasehat, doa dan dukungan baik moral maupun materil

kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan Karya Tulis Ilmiah ini.

8. Kepada abang saya Ahmad Setiawan.
9. Kepada sahabat Seperjuangan saya Putri Sakinah, Ummi Khadijah afny, Riska Anggreini, Siti Rafidah, Audrey, Ivana, Inggrit, Sarah, Angel, Stevani, Clara, Dameyanti.
10. Kepada teman sekelas tingkat 3 B.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan mahasiswa/i angkatan 2017 di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

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

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Medan, Mei 2020
Penulis

RINI SAFITRI
P07539017070

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Defenisi.....	4
2.2 Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas	5
2.3 Puskesmas	6
2.3.1 Tujuan Puskesmas	7
2.3.2 Fungsi Puskesmas	7
2.4 Wewenang Puskesmas	7
2.5 Rawat Jalan.....	7
2.6 Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	8
2.7 Pengukuran Kepuasan Pasien.....	8
2.8 Kerangka Konsep	10
2.9 Definisi Operasional.....	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	13

3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	13
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
3.2.1 Lokasi Penelitian	13
3.2.2 Waktu Penelitian.....	13
3.3 Populasi dan Sampel.....	13
3.3.1 Populasi	13
3.3.2 Sampel	13
3.4 Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi	14
3.4.1 Kriteria Inklusi.....	14
3.4.2 Kriteria Eksklusi.....	14
3.5 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	14
3.5.1 Jenis Data	14
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	15
3.6 Pengolahan dan Analisis Data	15
3.6.1 Pengolahan Data.....	15
3.6.2 Analisis Data	15
3.7 Metode Pengukuran Variabel.....	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
4.1 Profil Lahan	17
4.2 Hasil Penelitian	17
4.3 Tabel Distribusi karakteristik Responden	17
4.4 Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien.....	19
4.5 Pembahasan.....	22
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	25
5.1 Kesimpulan	25
5.2 Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA.....	26

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.2.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Umur	17
Tabel 4.2.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	18
Tabel 4.2.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	18
Tabel 4.2.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	18
Tabel 4.2.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan	19
Tabel 4.2.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	19
Tabel 4.2.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan ...	20
Tabel 4.2.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati.....	20
Tabel 4.2.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	20
Tabel 4.2.10 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	10
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar persetujuan menjadi responden	27
Lampiran 2 Format Tabulasi Kuesioner	28
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	29
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	30
Lampiran 5 Surat Pernyataan Selesai Penelitian	33
Lampiran 6 Dokumentasi	