

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
UPT PUSKESMAS GLUGUR DARAT
KECAMATAN MEDAN TIMUR**



**DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN
NIM : P07539016007**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2019**

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
UPT PUSKESMAS GLUGUR DARAT
KECAMATAN MEDAN TIMUR**

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



**DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN
NIM : P07539016007**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK UPT PUSKESMAS
GLUGUR DARAT KECAMATAN MEDAN TIMUR

NAMA : DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN
NIM : P07539016007
JURUSAN : FARMASI

Telah Diterima dan Disetujui Untuk Diseminarkan Dihadapan Penguji
Medan, Agustus 2019

Menyetujui
Pembimbing



Dra. Masniah, M Kes, Apt
NIP 196204281995032001

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 APOTEK
UPT PUSKESMAS GLUGUR DARAT KECAMATAN
MEDAN TIMUR

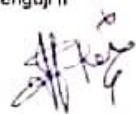
NAMA : DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN
NIM : P07539016007
JURUSAN : FARMASI

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

Penguji I


Nadroh br Sitepu, M Si
NIP 198007112015032002

Penguji II


Dra. Jafril Rezi, M Si, Apt
NIP 195604081996031001

Ketua Penguji


Dra. Masniah, M Kes. Apt
NIP 196204281995032001

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 APOTEK UPT PUSKESMAS GLUGUR DARAT KECAMATAN MEDAN TIMUR

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 terdapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Agustus 2019

**Darli Oktaviyana Siagian
NIM P07539016007**

**MEDAN HEALTH POLYTECHNIC OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, AUGUST 2019**

DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN

**Outpatient Patient Satisfaction Level to Pharmaceutical Services at
Pharmacy Unit of Glugur Darat Community Health Center of Medan Timur
Sub District**

xii + 45 pages + 1 table + 1 picture + 8 attachments

ABSTRACT

Patient satisfaction is a level of patient's feelings that arises as a result of performance of health services obtained after the patient compares it with what they expected. Pharmaceutical Services is a form of direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve patients quality of life. Pharmacy is pharmacy service facility where pharmacists practice. Pharmacy service quality is very influential on patient satisfaction because customer satisfaction is one indicator to find out how the quality of service.

This study uses descriptive survey method, sampling by purposive sampling method with population of 1875 and total sample of 95 respondents.

The results showed that level of patient satisfaction on dimensions of capture power was very satisfied (80.92%), the dimensions of reliability were very satisfied (80.12%), the dimensions of collateral were very satisfied (81.43%), the dimensions of concern were very satisfied (80.33%) and the physical evidence dimension was very satisfied (80.37%).

Then it is advisable for pharmacists to maintain patient satisfaction and keep on doing good service, facilities and infrastructure at pharmacy need to be considered so that patient comfort is further enhanced.

Keywords : Patient Satisfaction, Pharmacy Services, Pharmacy, Glugur Darat Community Health Center, Medan Timur Sub District.

Reference : 11 (2009-2017)

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, AGUSTUS 2019**

DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN

**Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di
Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur**

xii + 45 halaman + 1 tabel + 1 gambar + 8 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pelayanan Kefarmasian adalah bentuk suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator untuk mengetahui bagaimana kualitas suatu pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif, pengambilan sampel dengan cara metode purposive sampling dengan jumlah populasi sebanyak 1875 dan jumlah sampel sebanyak 95 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi daya tangkap adalah sangat puas (80,92%), dimensi kehandalan adalah sangat puas (80,12%), dimensi jaminan adalah sangat puas (81,43%), dimensi kepedulian adalah sangat puas (80,33%) dan pada dimensi bukti fisik adalah sangat puas (80,37%).

Kemudian disarankan kepada petugas farmasi untuk mempertahankan kepuasan pasien dan tetap melakukan pelayanan yang baik, sarana dan prasarana di apotek perlu diperhatikan agar kenyamanan pasien lebih ditingkatkan lagi.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Apotek, UPT
Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur.

Daftar Bacaan : 11 (2009-2017)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur”** 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 dan selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah menghantarkan saya mengikuti Ujian Akhir Program (UAP).
3. Ibu Dra. Nasdiwaty Daud, M.Si., Apt. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
4. Ibu Nadroh Br Sitepu, M.Si. selaku penguji I Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan serta saran kepada penulis.
5. Bapak Drs. Jafri Rezi, M.Si., 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. Ibu dr. Rosita Nurjannah. selaku Kepala Puskesmas Glugur Darat yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Glugur Darat.
8. Seluruh staff ruangan Apotek di Puskesmas Glugur Darat yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan penelitian di Puskesmas Glugur Darat.

9. Teristimewa kepada kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dan cintai yaitu, ayah penulis Bonar Siagian dan ibu penulis Nurmala br Br Sitorus serta adik kandung penulis Ranti Ela Safitri Siagian dan Triana Roma Uli Siagian 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.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan Mahasiswa dan Mahasiswi angkatan 2016 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, Agustus 2019
Penulis

Darli Oktaviana Siagian
NIM P07539016007

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | |
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| SURAT PERNYATAAN | |
| ABSTRACK | iv |
| ABSTRAK | v |
| 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 | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| 2.1 Apotek | 5 |
| 2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian..... | 5 |
| 2.3 Pelayanan Farmasi Klinik..... | 7 |
| 2.3.1 Pengkajian dan pelayanan resep | 7 |
| 2.3.2 Dispensing | 8 |
| 2.3.3 Pelayanan informasi obat..... | 9 |
| 2.3.4 Konseling | 9 |
| 2.3.5 Pelayanan kefarmasian di rumah | 9 |
| 2.3.6 Pemantauan terapi obat | 10 |
| 2.3.7 Monitoring efek samping obat | 10 |
| 2.4 Puskesmas | 11 |
| 2.4.1 Tujuan puskesmas..... | 11 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4.2 Fungsi puskesmas | 11 |
| 2.4.3 Wewenang puskesmas | 12 |
| 2.5 Kepuasan Pasien..... | 12 |
| 2.6 Indikator Kepuasan Pasien | 13 |
| 2.7 Kerangka Konsep | 14 |
| 2.8 Definisi Operasional..... | 14 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 16 |
| 3.1 Jenis dan Desain Penelitian..... | 16 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian | 16 |
| 3.2.1 Lokasi penelitian | 16 |
| 3.2.2 Waktu penelitian | 16 |
| 3.3. Populasi dan Sampel | 16 |
| 3.3.1 Populasi..... | 16 |
| 3.3.2 Sampel..... | 16 |
| 3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data | 17 |
| 3.4.1 Jenis data | 17 |
| 3.4.2 Metode pengumpulan data..... | 17 |
| 3.5 Pengolahan dan Analisis Data | 18 |
| 3.5.1 Pengolahan data..... | 18 |
| 3.5.2 Analisis data..... | 18 |
| 3.6 Cara Mengukur Variabel | 19 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 20 |
| 4.1 Profil Lahan | 20 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 21 |
| 4.3 Pembahasan..... | 22 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 26 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 26 |
| 5.2 Saran..... | 26 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 27 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden | 21 |
|---|----|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konsep..... | 14 |
|---------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Surat Persetujuan Sebagai Subjek Penelitian | 28 |
| Lampiran 2 Koesioner Penelitian | 29 |
| Lampiran 3 Master Data | 32 |
| Lampiran 4 Distribusi Tingkat Kepuasan | 34 |
| Lampiran 5 Surat Izin Penelitian | 39 |
| Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian | 42 |
| Lampiran 7 Kartu Laporan Pertemuan Bimbingan KTI | 44 |
| Lampiran 8 Ethical Clearance | 45 |