

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI RUMAH SAKIT TNI ANGKATAN LAUT
Dr. KOMANG MAKES BELAWAN**



**JENNY YUSLAINI
P07539023051**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI DIII FARMASI
2026**

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT TNI ANGKATAN LAUT Dr. KOMANG MAKES BELAWAN

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Study dan Memproleh Gelar
Ahli Madya Farmasi (A.Md.,Farm) Pada Program Study D-III Farmasi Jurusan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Diploma III Jurusan Farmasi



**JENNY YUSLAINI
P07539023051**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI DIII FARMASI
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

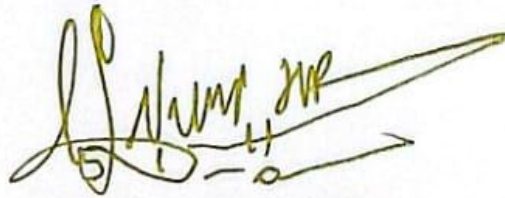
JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT TNI
ANGKATAN LAUT Dr. KOMANG MAKES
BELAWAN.

NAMA : JENNY YUSLAINI

NIM : P07539023051

Telah diterima dan diseminarkan dihadapan penguji
Medan, 02 Juni 2026

Menyetujui
Pembimbing,



Lavinur, S.T., M.Si.
NIP 196302081984031002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



Nadros Br. Sitepu, M.Si.
NIP 198004112019432002

**LEMBAR PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT TNI
ANGKATAN LAUT Dr.KOMANG MAKES BELAWAN**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

**JENNY YUSLAINI
NIM P07539023051**

Telah di pertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 20 Juni 2026

Tim Penguji :

Tanda tangan

- :
1. Ketua : Lavinur, S.T.,M.Si
 2. Anggota 1 : Zulfikri, S.Farm.,apt.,M.Si
 3. Anggota 2 : Maya Handayani Sinaga, S.S.,M.Pd

()

()

()

Medan, 20 Juni 2026
Mengetahui,
Ketua Jurusan

Nadroh M. Sitepu, M.Si. apt
NIP 198007150320000000



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang Bertanda Tangan di Bawah Ini Saya :

Nama : JENNY YUSLAINI
Nim : P07539023051
Program Studi : Diploma III
Jurusan : Farmasi
Perguruan Tinggi : Poltekkes Kemenkes Medan

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah saya yang berjudul :

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT TNI ANGKATAN LAUT Dr.KOMANG MAKES BELAWAN

Apabila suatau saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Medan, 20 Juni 2026

Penulis



JENNY YUSLAINI

P07539023051



BIODATA PENULIS

Nama : Jenny Yusraini
Tempat/Tanggal Lahir : Cikampak, 02 juni 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jl.Cikampak Asahan
Nomor HP : 082288292694

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SDN 117876 CIKAMPAK
2. SLTP : MTs.AL-HIDAYA CIKAMPAK
3. SLTA : MAN 3 MEDAN

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT TNI ANGKAT LAUT Dr.KOMANG MAKES BELAWAN

Jenny yuslaini, Lavinur , S.T.,M.Si
(Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan)

Jennyuslaini26@gmail.com

Instalasi pelayanan kefarmasian di tuntut untuk menerapkan pelayanan yang bermutu dibidang kesehatan, Pelayanan yang bermutu dapat dilihat, salah satunya dengan melihat dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang menyeluruh dan kegiatan jaminan mutu dalam pelayanan kesehatan, artinya kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS TNI Angkat Laut Dr.Komang Makes Belawan.

Metode yang digunakan ialah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data yang dilakukan 98 responden melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian menggunakan metode *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkatan kepuasan pasien pada kehandalan dalam kategori sangat puas (92,08%), Dimensi Daya Tanggap dalam kategori sangat puas (88,82%), Dimensi Jaminan dalam kategori sangat puas (93,76%), Dimensi Empati dalam kategori sangat puas (89,18%), Dimensi Bukti Fisik (95,10%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian mencapai 91,71% dalam kategori Sangat Puas.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukan dari lima dimensi dengan nilai 91,71% dalam kategori Sangat Puas.

Kata Kunci : KepuasanPasienRawatJalan, Pelayanan Kefarmasian, Rumah sakit

ABSTRACT

OVERVIEW OF OUTPATIENT SATISFACTION LEVELS WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT DR. KOMANG MAKES NAVAL HOSPITAL BELAWAN

Jenny Yusraini, Lavinur, S.T., M.Si
Medan Health Polytechnic of the Ministry of Health
Jennyusraini26@gmail.com

Pharmacy service departments are required to implement high-quality services in the healthcare sector. Quality service can be measured, among other ways, through patient satisfaction levels. Patient satisfaction is an integral part of quality assurance in healthcare services, meaning it must be an inseparable element of healthcare quality management. This study aims to determine the level of outpatient satisfaction at Dr. Komang Makes Naval Hospital Belawan.

This study used a quantitative descriptive method. Data were collected from 98 respondents using a questionnaire distributed to outpatients receiving pharmaceutical services through a purposive sampling method.

The results showed that patient satisfaction levels across the five dimensions were as follows: reliability fell into the *very satisfied* category (92.08%), responsiveness fell into the *very satisfied* category (88.82%), assurance fell into the *very satisfied* category (93.76%), empathy fell into the *very satisfied* category (89.18%), and tangibles reached 95.10%. Overall, patient satisfaction with pharmaceutical services reached 91.71%, placing it in the *very satisfied* category.

In conclusion, the evaluation across all five dimensions yielded an overall score of 91.71%, falling into the *very satisfied* category.

Keywords: Patient Satisfaction, Outpatient, Pharmaceutical Services, Hospital



KATA PENGANTAR

Puji syukur penelitian ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa/Allah SWT atas Kuasa-Nya yang telah memberikan segala nikmat dan kesempatan sehingga penyusunan karya tulis ilmiah yang berjudul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit TNI Angkatan Laut Dr.Komang Makes Belawan dapat diselesaikan.

Selanjutnya ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Bapak Lavinur, S.T.,M.Si.,selaku pembimbing yang penuh kesabaran dan perhatian dalam memberikan bimbingan hingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan terselesaikannya karya tulis ilmiah ini, perkenankan pula saya untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Tengku Sri Wahyuni, S.SiT., M.Keb selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
2. Ibu apt. Nadirroh Br Sitepu, M.Si selaku ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
3. Bapak Zulfikri, S.Farm., apt., M.Si, dan Ibu Maya Handayani Sinaga, S.S., M.Pd sebagai penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis sehingga karya tulis ilmiah ini menjadi lebih baik.
4. Bapak dr.U.Ramses D Simandjuntak, Sp.,B sebagai Karumkital Dr.Komang Makes Belawan tempat penelitian Penulis yang telah memberikan izin penelitian.
5. Teristimewa kepada orang tua yang penulis sayangi Bapak Kasno,Ibunda Tuminah sosok yang akan selalu hidup dalam ingatan dan hati Penulis. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan, dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan di bangku perkuliahan. Kasih sayang,doa dan semua pengorbanan mereka akan selalu menjadi dasar terkuat dalam hidup. Setiap pencapaian yang telah penulis raih adalah wujud dari dedikasi dan harapan,agar mereka bangga. Terimakasih telah mengusahakan segala hal baik yang bersifat materi dsb,untuk putri bungsunya ini. Semoga selalu diberikan

kesehatan agar terus kebersamaan penulis. Kepada kakak Lia wardiana, Devi Yani, Ngatini, Sri Wahyuni dan Abang ipar Wirawan, Budianto, Choky pradana damanik serta Abang Penulis Erwin, dan Dion terimakasih banyak atas dukungan secara moril maupun materi, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungan nya yang diberikan kepada Penulis sehingga Penulis mampu menyelesaikan perkuliahan ini.

6. Seluruh Dosen, Instruktur dan Staf Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan serta semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Kepada seseorang yang tak bisa Penulis sebutkan namanya terimakasih telah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini. Baik waktu maupun tenaga kepada penulis. Telah mendukung, menghibur, dan mendengarkan keluh kesah, serta memberikan semangat pantang menyerah untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
8. Semua sahabat-sahabat dekat Penulis yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat kepada penulis selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis Telah berusaha sebaik-baiknya untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis tetap mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak lain yang membutuhkan.

Medan, Juni 2026

JENNY YUSLAINI

P07539023051

DAFTAR ISI

Halaman

KARYA TULIS ILMIAH	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
BIODATA PENULIS.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Pelayanan Kefarmasian	4
B. Pasien	5
C. Rawat Jalan	7
D. Kepuasan Pasien.....	9
E. Rumah Sakit	10
F. Kerangka Konsep	11
G. Definisi Operasional.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Jenis Dan Desain Penelitian	13
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	13
C. Populasi dan Sampel	13

D. Jenis dan Metode Pengumpulan Data	14
E. Pengolahan Data.....	15
F. Analisis Data	16
G. Metode pengukuran variable.....	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
A. Hasil	17
B. Pembahasan.....	22
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	26
A. Kesimpulan	26
B. Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN.....	29

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	17
Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	17
Tabel 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	18
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	18
Tabel 5 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan	19
Tabel 6 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap.....	19
Tabel 7 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	20
Tabel 8 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati.....	20
Tabel 9 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	21

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konsep	11

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Pernyataan Responden	31
Lampiran 2 Kuesioner.....	32
Lampiran 3 Master Tabel Kehandalan.....	34
Lampiran 4 Master Tabel Ketanggapan.....	37
Lampiran 5 Master Tabel Jaminan.....	40
Lampiran 6 Master Tabel Empati	40
Lampiran 7 Master Tabel Bukti Fisik	46
Lampiran 8 Surat Pernyataan Yang Di Isi	49
Lampiran 9 Kuesioner Yang Di Isi	50
Lampiran 10 Keterangan Layak Etik	52
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian.....	53
Lampiran 12 Pengambilan Data Primer	54
Lampiran 13 Foto Rumah Sakit	55
Lampiran 14 Surat Selesai Penelitian	56
Lampiran 15 Kartu Bimbingan	57
Lampiran 16 Hasil Turnitin.....	58