

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
GAMBIR BARU KISARAN



TOGINA ELISABET BR PANE
P07539019144

POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
2022

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
GAMBIR BARU KISARAN**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



**TOGINA ELISABET BR PANE
P07539019144**

**POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GAMBIR
BARU KISARAN

NAMA : TOGINA ELISABET BR PANE

NIM : P07539019144

Telah diterima dan disetujui untuk diseminarkan di hadapan penguji.
Medan, Juni 2022

Menyetujui
Pembimbing,



Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si
NIP. 197611201997032002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



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

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GAMBIR
BARU KISARAN.
NAMA : TOGINA ELISABET BR PANE
NIM : P07539019144

Karya Tulis Ilmiah ini Akan Diuji Pada Sidang Ujian Akhir Program
Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan 2022

Penguji I




Rini Andarwati, SKM.,M.Kes.
NIP.197012131997032001

Penguji II



Masrah. S.Pd.,M.Kes
NIP.197008311992032002

Ketua Penguji



Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si
NIP. 19761120997032002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



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

SURAT PERNYATAAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GAMBIR BARU KISARAN.**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini belum pernah diajukan pada Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini.

Medan, Juni 2022

Togina Elisabet Br Pane
NIM P07539019144

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, ...Juni 2022

Togina Elisabet Br Pane

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gambir Baru Kisaran

xiii + 44 halaman, 10 tabel, 1 gambar, 10 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian Puskesmas merupakan salah satu kegiatan di Puskesmas yang berperan penting untuk menunjang pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang bermutu. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan kefarmasian sangat penting untuk dilakukan sesuai dengan standar yang ada, hal ini dapat menimbulkan kepuasan dari pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gambir Baru Kisaran.

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif melalui penyebaran kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien JKN (BPJS,KIS,ASKES) dan umum yang berobat di Puskesmas Gambir Baru Kisaran. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Quota Sampling*. Besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi ketanggapan dan jaminan memiliki skor yang sama yaitu sebanyak 83,60% dengan kategori puas, dimensi empati 83,52%dengan kategori puas, dimensi kehandalan 80,68% dengan kategori puas, dan dimensi bukti fisik 76,60%dengan kategori puas.

Kesimpulan dari penelitian ini yang berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan persentase sebanyak 81,60% dengan kategori puas.

Kata kunci : *Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas*

Daftar Bacaan : 16 (2009-2021)

**MEDAN HEALTH POLYTECHNICS OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, JUNE 2022**

Togina Elisabet Br Pane

**Overview of Patient Satisfaction Levels with Pharmaceutical Services at
Gambir Baru Health Center, Kisaran**

xiii + 44 pages, 10 tables, 1 picture, 10 annexes

ABSTRACT

Health center pharmacy services are one of the activity units that play an important role in supporting quality health services for the community. Pharmaceutical Service Standards are benchmarks used as guidelines for the success of pharmaceutical personnel in providing pharmaceutical services. The quality of pharmaceutical services is very important to meet the standards that have been set, which will provide a sense of satisfaction for patients. This study aims to find out the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Gambir Baru Public Health Center, Kisaran.

This study is a descriptive survey study that uses a questionnaire to collect data, and examines 100 respondents obtained through quota sampling technique from a population consisting of all JKN patients (Indonesian National Health Network - *BPJS, KIS, and ASKES*) and patients at their own expense who seek treatment at Gambir Baru Health Center, Kisaran.

Through the results of the study, the patient satisfaction level was obtained as follows: 83.60% of respondents were satisfied with the dimensions of response and assurance (the dimension with the highest core), 83.52% of respondents were satisfied with the empathy dimension, 80.68% were satisfied with the dimension of empathy, reliability, and 76.60% of respondents were satisfied with the dimensions of tangibility.

This study concluded that respondents were satisfied with the 5 dimensions of pharmacy service quality at the health center with a percentage of 81.60%.

Keywords : Satisfaction, Pharmaceutical Services, Health Center

References : 17 (2009-2021)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gambir Baru Kisaran”.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Diploma III di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, dalam pelaksanaan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mendapat banyak bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes., Apt selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Ibu Trisnawati, SKM, selaku Kepala Puskesmas Gambir Baru Kisaran yang telah memberikan saya izin untuk melakukan survey di Puskesmas Gambir Baru Kisaran.
4. Ibu Hilda S,M.Sc., Apt selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
5. Ibu Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si selaku Pembimbing dan ketua penguji Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Ibu Rini Andarwati, SKM.,M.Kes sebagai penguji I dan Ibu Masrah, S.Pd.,M.Kes sebagai penguji II yang telah menguji dan memberikan saran dan masukan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen dan staff di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dan cintai, bapak Ingan Pane dan Mama Melva Napitupulu saudara-saudara penulis Selly Yasoving Pane, Sisca Cintya Pane, A.md Kom, Sofia Marisa Pane, Esra Naomi Pane yang saya sayangi dan Sarma Uli Pane, A.md Kom,

Sindy Pane S.P. Saya sangat berterimakasih atas dukungan, doa dan semangatnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ini, saya sangat berterima kasih.

9. Teman-teman Lidang, April, Laili, Putri, Amira, Putri Gultom dan Dian yang saya sayangi telah memberikan semangat, nasehat, doa serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Semoga motivasi, dan bantuan yang telah diberikan menjadi amal ibadah bagi keluarga, bapak, dan rekan-rekan, sehingga memperoleh balasan yang lebih baik. Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Medan, Juni 2022
Penulis

Togina Elisabet Br Pane
NIM. P07539019144

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
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	4
BAB II Tinjauan Pustaka	5
2.1 Kepuasan Pasien	5
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien	5
2.2 Pengukuran Kepuasan Pasien	6
2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian	6
2.4 Pengelolaan Mutu Pelayanan Kefarmasian	10
2.5 Puskesmas	11
2.6 Kerangka Pikir	14
2.7 Definisi Operasional	15
BAB III Metode Penelitian	17
3.1 Jenis Penelitian Dan Desain Penelitian	17
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.2.1 Lokasi Penelitian	17
3.2.2 Waktu Penelitian	17
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian	17

3.3.1	Populasi	17
3.3.2	Sampel	17
3.4	Jenis Dan Cara Pengumpulan Data	18
3.4.1	Jenis Data	18
3.4.2	Cara Pengumpulan Data	18
3.5	Pengolahan Dan Analisis Data	18
3.5.1	Pengolahan Data	18
3.5.2	Analisis Data	18
3.6	Cara Pengumpulan Variabel	19
BAB IV	Hasil Dan Pembahasan	20
4.1	Hasil	20
4.1.1	Gambaran Umum Puskesmas Gambir baru Kisaran	20
4.1.2	Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden	21
4.1.3	Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien.....	23
4.2	Pembahasan	26
BAB V	Kesimpulan dan Saran	29
5.1	Kesimpulan	29
5.2	Saran	29
	DAFTAR PUSTAKA	30
	LAMPIRAN	32

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 21
Tabel 4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 21
Tabel 4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.. 22
Tabel 4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ... 22
Tabel 4.1.6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kehandalan ... 23
Tabel 4.1.7	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap 23
Tabel 4.1.8	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Jaminan 24
Tabel 4.1.9	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Empati..... 24
Tabel 4.1.10	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Bukti fisik 25
Tabel 4.1.11	Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian 25

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka pikir	15

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	32
Lampiran 2 Surat Pernyataan Responden	35
Lampiran 3 Leaflet Pelayanan Kefarmasian	36
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	37
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian	38
Lampiran 6 Profil Puskesmas	39
Lampiran 7 Foto Pengisian Kuesioner	40
Lampiran 8 Kartu Bimbingan KTI	41
Lampiran 9 Master Tabel	49
Lampiran 10 Ethical clearance	44