

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA
PUSKESMAS HILIWETO GIDO**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma III Farmasi



KRISTWENA TIARA SANI WARUWU
NIM : P07539018098

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES
MEDAN JURUSAN FARMASI MEDAN
2021**

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA
PUSKESMAS HILIWETO GIDO**



KRISTWENA TIARA SANI WARUWU
NIM : P07539018098

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES
MEDAN JURUSAN FARMASI MEDAN
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

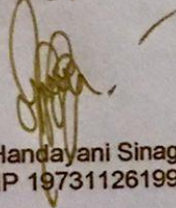
JUDUL : TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PUSKESMAS
HILIWETO GIDO

NAMA : KRISTWENA TIARA SANI WARUWU

NIM : P07539018098

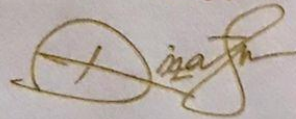
Karya tulis ilmiah ini Telah diuji Pada Sidang Akhir Program
Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes
Medan, Mei 2021

Penguji I



Maya Handayani Sinaga, S.S, M.Pd
NIP 197311261994032002

Penguji II



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

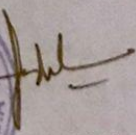
Ketua Penguji



Adhisty Nurpermatasari, M.Si., Apt
NIP 198507212010122001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan




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

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PUSKESMAS
HILIWETO GIDO

NAMA : KRISTWENA TIARA SANI WARUWU

NIM : P07539018098

Telah diterima dan diseminarkan dihadapan Penguji
Medan, Mei 2021

Menyetujui
Pembimbing,



Adhisty Nurpermatasari, M.Si., Apt
NIP 198507212010122001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



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

SURAT PERNYATAAN

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PUSKESMAS HILIWETO GIDO

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, Mei 2021

Kristwena Tiara Sani Waruwu
NIM P07539018098

**MEDAN HEALTH POLYTECHNIC OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, MEI 2021**

KRISTWENA TIARA SANI WARUWU

**LEVEL OF COMMUNITY SATISFACTION WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT HILIWETO GIDO HEALTH
CENTER**

xiii + 55 pages + 1 table + 4 chart + 1 picture + 8 attachments

ABSTRACT

The level of patient satisfaction is the result of the patient's assessment after he receives and feels the pharmaceutical services provided by health workers compared to the patient's previous expectations. Pharmaceutical service is a form of direct and responsible service to patients with regard to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. Good service quality is one of the important factors in an effort to create customer satisfaction.

This research is a descriptive survey study that examines 71 samples obtained through purposive sampling technique from a population of 249 patients.

The following is data on the level of patient satisfaction in various dimensions of pharmaceutical services: the dimension of grasping power reaches 82.87%, the dimension of reliability reaches 80.11%, the dimension of assurance reaches 79.94%, the dimension of caring reaches 79.66%, the dimension of physical evidence reaches 76.56%.

Based on the results of the study, it was concluded that the average level of community satisfaction with pharmaceutical services at the Hiliweto Gido Health Center as a whole reached 79.83% with the category of being satisfied.

Keywords : Patient satisfaction, pharmaceutical services, Hiliweto
Gido Health Center
Reference : 16 (2009-2020)

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

JURUSAN FARMASI

KTI, MEI 2021

KRISTWENA TIARA SANI WARUWU

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN PADA PUSKESMAS HILIWETO GIDO**

xiii + 55 halaman + 1 tabel + 4 grafik + 1 gambar + 8 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. 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. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif, pengambilan sampel dengan cara metode purposive sampling dengan jumlah populasi sebanyak 249 dan jumlah sampel sebanyak 71 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi daya tangkap (82,87%), dimensi kehandalan (80,11%), selanjutnya pada dimensi jaminan (79,94%), dimensi kepedulian (79,66%), kemudian terakhir pada dimensi bukti fisik (76,56%).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan bahwa rata-rata tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian pada Puskesmas Hiliweto Gido secara keseluruhan sebesar 79,83% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Puskesmas Hiliweto Gido

Daftar Bacaan : 16 (2009-2020)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Puskesmas Hiliweto Gido”** 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 Rini Andarwati, SKM., M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
4. Ibu Adhisty Nurpermatasari, Apt. selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan yang telah banyak membimbing dan memberi masukan kepada penulis.
5. Ibu Maya Handayani Sinaga, S.S. M.Pd selaku penguji I Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan serta saran kepada penulis.
6. Bapak Riza Fahlevi Wakidi, S.Farm, M.Si, Apt. selaku penguji II Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan serta saran kepada penulis.
7. Seluruh Dosen dan Staff pegawai Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
8. Ibu Setiani Waruwu, Amd.Keb selaku Kepala Puskesmas Hiliweto Gido yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Hiliweto Gido.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dan

cintai yaitu, ayah penulis Samondrongo Waruwu dan ibu penulis Yarni Ndraha serta adik kandung penulis Desta Veronica Waruwu, Tri Alberta Waruwu, Marni Lovista Waruwu, dan Joel Dermawan Waruwu yang selalu memberikan dukungan penuh baik moril maupun materil serta motivasi yang sangat berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan Karya Tulis Ilmiah. Kepada kakak Metha Novita Waruwu dan Gustin Angelin Waruwu yang telah membantu dan mendukung saya.

10. Kepada teman-teman saya Irawati Silitonga, Runisya Maugin Utami Siregar, Roma Ganda Siringiringo, Domeny Raisha Vevayosa Sinuhaji yang selalu membantu, memberikan dukungan, nasehat serta semua pihak yang telah memberikan dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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, Mei 2021

Kristwena Tiara Sani Waruwu
NIM P07539018098

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRACT	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Umum.....	4
1.4.2 Tujuan Khusus	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Puskesmas.....	5
2.1.1 Tujuan Puskesmas	5
2.1.2 Tugas Puskesmas	5
2.1.3 Fungsi Puskesmas	6
2.1.4 Wewenang Puskesmas	6
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian	7
2.3 Pelayanan Farmasi Klinik	9
2.3.1 Pengkajian dan Pelayanan Resep	9
2.3.2 Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	10
2.3.3 Konseling.....	11
2.3.4 Ronde/Visite Pasien	11

2.3.5 Monitoring Efek Samping Obat (MESO)	12
2.3.6 Pemantauan Terapi Obat (PTO).....	12
2.3.7 Evaluasi Penggunaan Obat	13
2.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.5 Kepuasan Pasien	14
2.6 Indikator Kepuasan	15
2.7 Kerangka Konsep.....	16
2.8 Definisi Operasional	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	18
3.1.1 Jenis Penelitian	18
3.1.2 Desain Penelitian.....	18
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	18
3.2.1 Lokasi Penelitian	18
3.2.2 Waktu Penelitian.....	19
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.3.1 Populasi.....	19
3.3.2 Sampel	19
3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	20
3.4.1 Jenis Data	20
3.4.2 Cara Pengumpulan Data	20
3.5 Pengolahan dan Analisis data	21
3.5.1 Pengolahan Data.....	21
3.5.2 Analisis Data.....	22
3.6 Cara Mengukur Variabel.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Profil Lahan	24
4.2 Hasil Penelitian	24
4.3 Pembahasan	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden	24
---	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Grafik 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	26
Grafik 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	26
Grafik 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	16
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	35
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	39
Lampiran 3 Ethical Clearance	41
Lampiran 4 Kartu Laporan Pertemuan Bimbingan KTI	42
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	43
Lampiran 6 Tangkapan Layar Grup WA Responden	45
Lampiran 7 Master Data	47
Lampiran 8 Distribusi Tingkat Kepuasan	51