

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT
JALAN DI PUSKESMAS BESTARI
KOTA MEDAN**



**VALENTINA SUNDARI NAIBAHO
P07539017038**

**POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT
JALAN DI PUSKESMAS BESTARI
KOTA MEDAN**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



**VALENTINA SUNDARI NAIBAHO
P07539017038**

**POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL :Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bestari Kota Medan

NAMA : VALENTINA SUNDARI NAIBAHO

NIM : P07539017038

Telah diterima dan disetujui untuk diseminarkan dihadapan penguji.
Medan, Juni 2020

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 Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bestari Kota Medan

NAMA : VALENTINA SUNDARI NAIBAHO
NIM : P07539017038

**Karya Tulis Ilmiah ini Akan Diuji Pada Sidang Ujian Akhir Program
Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan
Medan, Juni 2020**

Penguji I

Penguji II

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

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

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 PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BESTARI KOTA MEDAN

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

Medan, Juni 2020

**Valentina Sundari Naibaho
P07539017038**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI**

KTI, ...Juni 2020

Valentina Sundari Naibaho

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bestari Kota Medan

vii + 44 Halaman, 10 Tabel, 1 Gambar, 9 Lampiran

ABSTRAK

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bestari Kota Medan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang di analisis dengan menggunakan kuesioner (*google form*). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Bestari Kota Medan. Sampel penelitian yang diambil secara *quota sampling* yaitu sebanyak 35 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi bukti fisik sebanyak 92,67% sangat puas, dimensi ketanggapan 86,96% sangat puas, dimensi kehandalan 86,60% sangat puas, dimensi jaminan 86,60% sangat puas, dan terakhir yaitu dimensi empati sebanyak 86,60% sangat puas.

Kesimpulan dari penelitian ini yang berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sangat puas dengan persentase sebanyak 87,89%.

Kata kunci : *Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas*
Daftar Bacaan : 10 (2009-2019)

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

VALENTINA SUNDARI NAIBAHO

DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION RATE TO PHARMACEUTICAL SERVICES IN OUTPATIENTS AT BESTARI COMMUNITY HEALTH CENTER IN MEDAN

VII + 44 PAGES, 10 TABLES, 1 FIGURE, 9 ATTACHMENTS

ABSTRACT

Service and satisfaction are two things that can not be separated, because with satisfaction the related parties can correct each other to the point where the services provided are getting better or worse. This is highly influenced by each officer in providing services, in other words satisfying service is a service that is carried out based on applicable regulations and can understand what people are asking for. The purpose of this study was to see the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Bestari community health center in Medan.

This research used descriptive method which is analyzed by using a questionnaire (google form). The population in this study were all outpatients treated at Bestari community health center in Medan. The research sample taken by quota sampling as many as 35 people.

The results showed that the largest category of satisfaction was the physical evidence dimension as much as 92.67% very satisfied, the responsiveness dimension was 86.96% very satisfied, the reliability dimension was 86.60% very satisfied, the guarantee dimension was 86.60% very satisfied, and finally namely the empathy dimension of 86.60% were very satisfied.

The conclusion of this study based on 5 dimensions of service quality was very satisfied with a percentage of 87.89%.

Keywords : Satisfaction, Pharmaceutical Services, Community Health Center

References : 10 (2009-2019)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat 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 Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bestari Kota Medan”**.

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., Apt selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes., Apt., selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Ibu Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M.Si selaku Pembimbing Karya Tulis Ilmiah sekaligus Ketua Penguji yang mengantarkan peneliti mengikuti Ujian Akhir Program (UAP) serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak Drs. Jafril Rezi, M.Si Apt. selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
5. Ibu Rini Andarwati, SKM.,M.Kes. sebagai penguji I dan Bapak Riza Fahlevi Wakidi, S.Farm. M.Si. Apt sebagai penguji II yang telah menguji dan memberikan saran dan masukan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan staff di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dan cintai, Papa Javanus Silvanus Naibaho dan Mama Delima Panjaitan, S.Pd., saudara-saudara penulis Charles Naibaho, S.Pd., Rugun Irawati Naibaho, Amd.Kom, Ely Masron Naibaho, Monika Ernawati Naibaho, Amd.Kom, Efriliana Naibaho, SE yang telah memberikan semangat, nasehat, doa serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini.
8. Teman-teman Edu Gultom, Hasdima, Fitri Widia Lestari, Ratna Dewi, Winda Sonia Sigalingging yang telah memberikan semangat, nasehat, doa serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini.

Semoga arahan, 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 2020
Penulis

Valentina Sundari Naibaho
NIM. P07539017038

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah..	2
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	
2.1 Defenisi.....	4
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	6
2.3 Puskesmas.	8
2.4 Kerangka Konsep	9
2.5 Defenisi Operasional	9
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	11
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	11
3.2.1 Lokasi Penelitian	11
3.2.2 Waktu Penelitian	11
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	11
3.3.1 Populasi	11
3.3.2 Sampel	11
3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	12
3.4.1 Jenis Data	12
3.4.2 Cara Pengumpulan Data.....	12
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	12
3.5.1 Pengolahan Data	12
3.5.2 Analisis Data	13

3.6 Cara Pengukuran Variabel	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	14
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Bestari Kota Medan.....	15
4.1.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik	15
4.1.3 Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	16
4.2 Pembahasan.....	19
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	22
5.2 Saran	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	15
Tabel 4.1.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	15

Tabel 4.1.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	16
Tabel 4.1.5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	16
Tabel 4.1.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan	17
Tabel 4.1.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	17
Tabel 4.1.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan	17
Tabel 4.1.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati	18
Tabel 4.1.10 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	18
Tabel 4.1.11 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian	18

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	9

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner	25
Lampiran 2 Ethical Cleareance	27
Lampiran 3 Surat Persetujuan Responden	28
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	29

Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian	30
Lampiran 6 Profil Puskesmas	31
Lampiran 7 Foto Pengisian Kuisioner	32
Lampiran 8 Kartu Bimbingan KTI	33
Lampiran 9 Master Tabel	34