

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS BAHOROK



ROSITA
NIM. PO7539019252

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS BAHOROK

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III



ROSITA
NIM. PO7539019252

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS BAHOROK**

NAMA : ROSITA

NIM : PO7539019252

Telah Diterima dan Disetujui untuk Diseminarkan Dihadapan Penguji

Medan, Maret 2020

Menyetujui
Pembimbing

Nurul Hidayah, S.Farm., M.Si., Apt
NIP. 19890162018012001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS BAHOROK**

NAMA : ROSITA

NIM : PO7539019252

**Karya Tulis Ilmiah ini akan diuji pada sidang ujian akhir program
Jurusan farmasi poltekkes kemenkes medan
Medan, Juni 2019**

Penguji I

Penguji II

Riza Pahlevi Wakidi, M.Si., Apt,

Drs. Jafiril Rezi, M.Si., Apt,

Ketua Penguji

Nurul Hidayah, S.Farm., M.Si., Apt
NIP. 19890162018012001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BAHOROK

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk 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 diacu dalam naskah ini.

Medan, Juni 2020

**ROSITA
NIM PO7539019252**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, Juni 2020**

ROSITA

Gambaran tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bahorok

ix + 25 halaman + 10 Tabel + 1 Halaman

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. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Bahorok.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di analisis dengan menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Bahorok. Sampel penelitian yang diambil secara *quota sampling* yaitu sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bahorok Kabupaten Langkat menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi jaminan 89,88%, dimensi ketanggapan 87,72%, dimensi bukti fisik 85,28%, dimensi empati 83,44%, dan terakhir yaitu dimensi kehandalan sebanyak 82,76%.

Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bahorok Kabupaten Langkat berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sangat puas dengan persentase sebanyak 86,26%

Kata Kunci : *Kepuasan, Pasien, Rawat Jalan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas Bahorok*

Daftar Bacaan : 10 (2013-2018)

**MEDAN HEALTH POLYTECHNICS OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
KTI, June 2020**

ROSITA

**Overview of Patient Satisfactions Level with Pharmaceutical Services
in Bahorok Community Health Center**

IX + 25 pages + 10 tables + 1 Attachments

ABSTRACT

Service and satisfaction are two things that cannot be separated, because with satisfaction, the relevant parties can correct each other until the services provided are better or worse. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Pharmacy of Bahorok Community Health Center.

This study used quantitative method was research that described level of patient satisfaction with pharmaceutical services analyzed using a questionnaire. The population in this study were all outpatients who took drugs at pharmacy of Bahorok Community Health Center. The research sample taken by quota sampling was as many as 100 people.

The results of study on the level of patient satisfaction at Bahorok community health center showed that the biggest satisfaction level category was 89,88% in the guarantee dimension, 87,72% in the responsiveness dimension, 85,28% in the physical evidence dimension, 83,44% in the empathy dimension, and finally the reliability dimension is 82,76%.

The results of the data can be concluded that the level of satisfaction of pharmacy services in outpatients of Bahorok community health center In Langkat based on 5 dimensions of service quality was very satisfied with percentage of 86,26%.

Keywords : Satisfaction, Patient, Outpatient, Pharmaceutical Services,
Bahorok Community Health Center

Reference : 10 (2013-2018)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis ppanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bahorok**”. 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 Nurul Hidayah, S.Farm., M.Si., Apt., selaku Pembimbing Akademik sekaligus Ketua Penguji yang telah banyak memberkan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini
4. Ibu Dra. Antetti Tampubolon, M.Si., Apt., selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
5. Bapak Riza Pahlevi Wakidi, M.Si., Apt, dan Bapak Drs. Jafiril Rezi, M.Si., Apt, selaku Penguji I dan Penguji II Karya Tulis Ilmiah yang telah bersedia menguji dan memberikan masukan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staff di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Teristimewa kepada suami tercinta Drs. Sehlukur Ginting, anak-anak tercinta Esti Perbina Br. Ginting, Ely Sarina Br. Ginting, Wely Pramana Ginting, dan Erika Kristina serta teman-teman yang telah

memberikan semangat, nasehat, doa serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

8. Kepada seluruh pihak yang telah banyak memberikan dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga arahan, motivasi, dan bantuan yang telah diberikan menjadi amal ibadah bagi keluarga, bapak, dan rekan-rekan, sehingga memperoleh balasan yang lebih baik dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk tulisan penulis berikutnya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Medan, Juni 2020

Penulis,

Rosita

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
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 Definisi	5
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi.....	6
2.3 Puskesmas	9
2.4 Kerangka konsep	10
2.5 Definisi Operasional	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
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	11
3.3.1 Populasi	11
3.3.2 Sampel	11
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	12
3.4.1 Jenis Data	12
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	12
3.5 Pengolahan dan Analisa Data.....	12
3.5.1 Pengolahan Data.....	12
3.5.2 Analisa Data	13
3.6 Metode Pengukuran Variabel.....	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1. Hasil	15
4.1.1. Gambaran Umum Puskesmas Bahorok Kabupaten Langkat	15
4.1.2. Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	15
4.1.3. Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	17
4.2. Pembahasan.....	20
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
5.1. Kesimpulan	24
5.2. Saran	24
DAFTAR PUSTAKA.....	25
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	10

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	15
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	15
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	16
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	16
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	17
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	18
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	18
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati.....	19
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	19
Tabel 4.10	Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	20