

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PANGKUR KABUPATEN
NGAWI**



Oleh :

ALFINA SUKMA AYU FITRI ANINGTYAS

NIM : 202105002

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN
2024**

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PANGKUR KABUPATEN NGAWI

Diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Ahli Madya Farmasi
(A.Md.Farm)



Oleh :

ALFINA SUKMA AYU FITRI ANINGTYAS

NIM : 202105002

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji
Karya Tulis Ilmiah pada tanggal 23 Juli 2024**

Oleh:

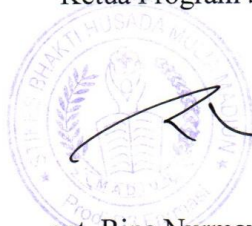
Pembimbing I

Pembimbing II

Laela Febriana, S.Farm., M.Farm
NIDN. 0710039405

Dr. Retno Widiarini, S.K.M., M.Kes
NIDN. 0728058103

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Farmasi



apt. Rina Nurmaulawati, M. Farm
NIDN. 0707027904

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah
sebagai syarat memperoleh gelar A.Md.Farm
Pada tanggal : 23 Juli 2024

Dewan Penguji

Ketua : apt. Ika Sutra Perwira Hayu Aji Saputri, M.Farm
NIDN. 0709109403



:

Penguji I : Laela Febriana, S.Farm., M.Farm
NIDN. 0710039405



:

Penguji II : Dr. Retno Widiarini, S.K.M., M.Kes
NIDN. 0728058103



:

Mengesahkan,
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun



Zaenal Abidin, S.K.M., M.Kes (Epid)
NIDN. 0217097601

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfina Sukma Ayu Fitri Aningtyas

NIM : 202105002

Dengan ini menyatakan bahwa proposal karya tulis ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar ahli madya farmasi (A.Md.Farm) di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan baik yang sudah maupun belum/tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, 23 Juli 2024

Penulis,



Alfina Sukma Ayu Fitri Aningtyas

NIM. 202105002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Alfina Sukma Ayu Fitri Aningtyas

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Ngawi, 8 Desember 2002

Agama : Islam

Alamat : Ds. Bendo RT. 02 / RW. 03, Kec. Padas, Kab.
Ngawi

Email : alfinasukma084@gmail.com

Riwayat Pendidikan : 1. 2008 – 2009 : TK Dharma Wanita Bendo 2
2. 2010 – 2015 : SD Banjaransari 2 Ngawi
3. 2015 – 2018 : SMP Negeri 1 Pangkur Ngawi
4. 2018 – 2021 : MAN 1 Ngawi
5. 2021-sekarang : STIKES Bhakti Husada Mulia
Madiun

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PANGKUR KABUPATEN NGAWI

Alfina Sukma Ayu Fitri Aningtyas

Program Studi Diploma III Farmasi, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : alfinasukma084@gmail.com

Pelayanan kesehatan merupakan setiap bentuk pelayanan atau program kesehatan yang ditujukan pada perseorangan atau masyarakat dan dilaksanakan secara perseorangan atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk memelihara ataupun meningkatkan derajat kesehatan. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satunya menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu pelayanan kesehatan berkaitan dengan kualitas dan mutu pelayanannya yang menjadi tolak ukur bagi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pangkur Kabupaten Ngawi.

Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif, dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah populasi 1.500 dan sampel 100 orang yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi pada bulan April sampai Juni 2024 di Puskesmas Pangkur Kabupaten Ngawi. Variabel yang diteliti adalah Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pangkur Kabupaten Ngawi terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar (86,3%) dengan kategori sangat puas, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar (89,9%) dengan kategori sangat puas, dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar (88,7%) dengan kategori sangat puas, dimensi sikap peduli (*emphaty*) sebesar (89,3%) dengan kategori sangat puas dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar (90,4%) dengan kategori sangat puas. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pangkur Kabupaten Ngawi masuk dalam kategori sangat puas pada setiap dimensinya.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Puskesmas Pangkur Kabupaten Ngawi

ABSTRACT

THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE PANGKUR COMMUNITY HEALTH CENTER NGAWI REGENCY

Alfina Sukma Ayu Fitri Aningtyas

Diploma III Pharmacy Study Program, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : alfinasukma084@gmail.com

Health services are any form of health services or programmes aimed at individuals or communities and carried out individually or collectively within an organization with the aim of finding or improving the level of health. In order to an optimal public health status, various efforts must be made, one of which is to organize health services. Therefore, health care is related to the quality and quality of services that are the benchmark for patient satisfaction. The study aims to determine the level of satisfaction of patients with pharmaceutical services in Puskesmas Pangkur district of Ngawi.

This type of research is descriptive observational, with a cross-sectional approach. The sampling technique in this study used a non-probability sampling technique with a purposive sampling method with a population of 1.500 and a sample of 100 people who met the inclusion and exclusion criteria from April to June 2024 at the Pangkur Community Health Center, Ngawi Regency. The variable studied was the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Community Health Center.

Based on the results of this study, it shows that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pangkur Community Health Center, Ngawi Regency regarding the reliability dimension is (86.3%) in the very satisfied category, the assurance dimension is (89.9%) in the very satisfied category, the tangible dimension was 88.7% in the very satisfied category, the empathy dimension was (89.3%) in the very satisfied category and the responsiveness dimension was (90.4%) in the very satisfied category. This research can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pangkur Community Health Center, Ngawi Regency is in the very satisfied category in each dimension.

Keywords : Patient Satisfaction Level, Service Quality, Pangkur Community Health Center, Ngawi Regency

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah swt, atas semua berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pangkur Kabupaten Ngawi” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun. Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moral maupun material, karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Zaenal Abidin, S.KM., M.Kes (Epid) selaku Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun, yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah.
2. Ibu apt. Rina Nurmaulawati., M.Farm selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Ibu apt. Ika Sutra Perwirahayu Aji Saputri, M.Farm selaku Ketua Dewan Penguji yang telah bersedia menguji dan memberikan masukan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Laela Febriana, S.Farm., M.Farm selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dr. Retno Widiarini, S.K.M., M.Kes selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
6. Kedua orang tua, adik yang selalu memberikan semangat, motivasi, nasehat, doa dan dukungan moral maupun material selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Teman-teman D3 Farmasi Angkatan 2021 yang selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini. Semoga Allah memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan yang telah diberikan. Akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Madiun, 23 Juli 2024

Penulis,



Alfina Sukma Ayu Fitri Aningtyas

NIM : 202105002

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR SINGKATAN XVI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Bagi Puskesmas	5
2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan.....	5
3. Manfaat Bagi Peneliti	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tingkat Kepuasan Pasien.....	6
1. Definisi Kepuasan Pasien	6
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	8
B. Pelayanan Kefarmasian.....	8
1. Definisi Pelayanan Kefarmasian.....	8
2. Standart Pelayanan Farmasi.....	9
C. Puskesmas	16
1. Pengertian Puskesmas.....	16
2. Tujuan Puskesmas.....	17
3. Fungsi Puskesmas	17
4. Wewenang Puskesmas	18
5. Pelayanan Kefarmasian Puskesmas Pangkur.....	18

D. Profil Puskesmas	19
1. Letak Geografis Puskesmas Pangkur.....	19
2. Fasilitas Kesehatan Dasar	20
3. Visi, Misi, dan Motto Puskesmas Pangkur	21
BAB III KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka Konsep.....	22
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
1. Lokasi Penelitian.....	24
2. Waktu Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel	24
1. Populasi.....	24
2. Sampel	25
D. Teknik Sampling.....	26
E. Kerangka Kerja Penelitian	27
F. Variabel Penelitian.....	28
G. Definisi Operasional	28
H. Instrumen Penelitian	29
1. Uji Validitas	29
2. Uji Reliabilitas	31
I. Prosedur Pengumpulan Data.....	32
J. Teknik Analisis Data.....	32
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	34
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
3. Hasil Uji Data Tingkat Kepuasan Pasien.....	35
B. Pembahasan.....	43
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas	30
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	31
Tabel 4.4	<i>Skala Likert</i>	33
Tabel 4.5	Skor Persentase Kuesioner	33
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 5.3	Rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pangkur Kabupaten Ngawi terhadap dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	36
Tabel 5.4	Rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pangkur Kabupaten Ngawi terhadap dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	37
Tabel 5.5	Rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pangkur Kabupaten Ngawi terhadap dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	38
Tabel 5.6	Rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pangkur Kabupaten Ngawi terhadap dimensi Sikap Peduli (<i>Emphaty</i>)	40
Tabel 5.7	Rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pangkur Kabupaten Ngawi terhadap dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	42
Tabel 5.8	Rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pangkur Kabupaten Ngawi	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Puskesmas Pangkur Kabupaten Ngawi	19
Gambar 3.1	Kerangka Konsep	22
Gambar 4.1	Kerangka Kerja Penelitian.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Pengambilan Data Awal	58
Lampiran 2.	Surat Keterangan Layak Etik.....	59
Lampiran 3.	Surat Izin Penelitian	60
Lampiran 4.	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	61
Lampiran 5.	Kuesioner Kepuasan Pasien Puskesmas Pangkur.....	62
Lampiran 6.	Tabulasi Data Responden	64
Lampiran 7.	Dokumentasi Penelitian.....	68

DAFTAR SINGKATAN

PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
<i>ServQual</i>	: <i>Service Quality</i>
SPSS	: <i>Statistical Package For The Social Sciences</i>