

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
DEMANGAN KOTA MADIUN**



**Oleh :
YUYUN GALUH AGUSTIN
NIM 202105028**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024**

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DEMANGAN KOTA MADIUN

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



**Oleh :
YUYUN GALUH AGUSTIN
NIM 202105028**

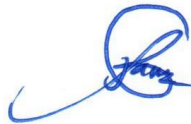
**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji
Karya Tulis Ilmiah pada tanggal 05 Juli 2024**

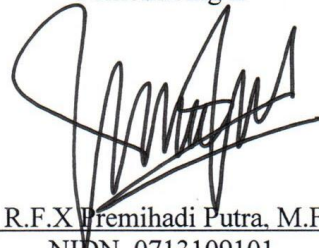
Oleh:

Menyetujui,
Pembimbing I



apt. Yanuar As'hari Cahyaningrum, M.Pharm
NIS. 20220189

Menyetujui,
Pembimbing II



apt. R.F.X Premihadi Putra, M.Farm
NIDN. 0713109101

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Farmasi




apt. Rina Nurmaulawati, M. Farm
NIDN. 0707027904

LEMBAR PENGESAHAN

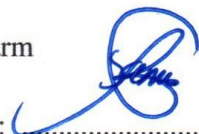
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah
sebagai syarat memperoleh gelar A.Md.Farm
Pada tanggal : 05 Juli 2024

Dewan Penguji

Ketua : Yudha Fika Diliyana, M.Si
NIDN. 0730038505

: 

Penguji I : apt. Yanuar As'hari Cahyaningrum, M.Pharm
NIS. 20220189

: 

Penguji II : apt. R.F.X Premihadi Putra, M.Farm
NIDN. 0713109101

: 

Mengesahkan,
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun



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

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuyun Galuh Agustin

NIM : 202105028

Dengan ini menyatakan bahwa 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, 05 Juli 2024

Penulis,



Yuyun Galuh Agustin

NIM. 202105028

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Yuyun Galuh Agustin
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Madiun, 26 Agustus 2002
Agama : Islam
Alamat : Ds. Tulung Dsn. Purworejo Rt. 38 Rw. 05 Kec.
Saradan Kab. Madiun
Email : galuhagustin256@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 2008 – 2009 : PAUD Sumantri. Tulung
2009 – 2015 : SDN Tulung 03
2015 – 2018 : SMPN 04 Saradan
2018 – 2021 : SMK Green Putra Medika
2021 – 2024 : STIKES Bhakti Husada Mulia
Madiun

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DEMANGAN KOTA MADIUN

Yuyun Galuh Agustin

Program Studi Diploma III Farmasi, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : galuhagustin256@gmail.com

Puskesmas menjadi salah satu fasilitas kesehatan pertama bagi pasien sehingga kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus terjaga. Pelayanan kefarmasian bertanggung jawab langsung kepada pasien terkait dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pada tingkat kepuasan terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan kefarmasian yaitu dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi Bukti langsung. Oleh karena itu kepuasan pasien menjadi tolak ukur bagi setiap pelayanan kesehatan serta selalu berkaitan dengan kualitas dan mutu pelayanannya. Mutu pelayanan kefarmasian memegang peranan penting dalam penyelenggaraan kesehatan di Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Demangan.

Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif, dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah populasi 6.621 dan sampel 100 orang yang memenuhi kriteria inklusi pada bulan Maret sampai Mei 2024 di Puskesmas Demangan Kota Madiun. Variabel yang diteliti adalah Kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Demangan Kota Madiun terhadap dimensi kehandalan sebesar 95,6% dengan kategori sangat puas, dimensi ketanggapan sebesar 96,04% dengan kategori sangat puas, dimensi jaminan sebesar 96,44% dengan kategori sangat puas, dimensi empati sebesar 96,12% dengan kategori sangat puas dan dimensi bukti langsung sebesar 96,96% dengan kategori sangat puas. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Demangan Madiun masuk dalam kategori sangat puas pada setiap dimensinya.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Puskesmas Demangan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH OUTPATIENT PHARMACY SERVICES AT THE DEMANGAN HEALTH CENTER, MADIUN CITY

Yuyun Galuh Agustin

Diploma III Pharmacy Study Program, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : galuhagustin256@gmail.com

The health center is one of the first health facilities for patients so that the quality of pharmaceutical services at the health center must be maintained. Pharmaceutical services are directly responsible to patients related to pharmaceutical preparations to improve the quality of life of patients. At the level of satisfaction, there are 5 dimensions of pharmaceutical service quality, namely the reliability dimension, the response dimension, the guarantee dimension, the empathy dimension and the direct evidence dimension. Therefore, patient satisfaction is a negative.

This type of research is descriptive observational, with a cross sectional approach. The sampling technique in this study uses a non-probability sampling technique with a purposive sampling method with a population of 6,621 and a sample of 100 people who meet the inclusion criteria from March to May 2024 at the Demangan Health Center, Madiun City. The variable studied was Satisfaction.

Based on the results of this study, it was shown that the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Demangan Health Center in Madiun City towards the reliability dimension was 95.6% with the category of very satisfied, the dimension of responsiveness was 96.04% with the category of very satisfied, the dimension of guarantee was 96.44% with the category of very satisfied, the dimension of empathy was 96.12% with the category of very satisfied and the dimension of direct evidence was 96.96% with the category of very satisfied. This research can be concluded that the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Demangan Madiun Community Health Center is in the very satisfied category in each dimension.

Keywords : Satisfaction Level, Demangan Health Center, Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt, atas semua berkat dan Rahmat-Nya sehingga dapat terselesaikan Karya Tulis Ilmiah berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan Di Puskesmas Demangan Kota Madiun” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma D3 Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah, penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moral maupun material, karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas kelimpahan rahmat dan nikmat, hidayah serta karunia-Nya yang telah memberi kemampuan kepada Hamba-Nya untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
2. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan semangat serta doa yang tiada henti dan dukungan baik secara moral maupun material selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Bapak Zainal Abidin, S.K.M., M.KES (Epid) selaku ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun, yang telah memberikan kesempatan menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm selaku ketua kaprodi Studi D3 Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah memberikan kesempatan menyusun Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Yudha Fika Diliyana, M.Si selaku Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan saran serta masukan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Ibu apt. Yanuar As’hari Cahyaningrum, M.Pharm selaku pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing penulis dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

7. Bapak apt. R.F.X Premihadi Putra, M.Farm selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Instalasi Farmasi Puskesmas Demangan Madiun yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian dan petugas farmasi yang telah membantu pada saat penelitian.
9. Teman-teman Program Studi D3 Farmasi dan Teman-teman Himpunan Mahasiswa D3 Farmasi yang selalu memberi dukungan dan semangat.
10. Majelis Sholawat Az Zahir dan Sabilu Taubah yang telah menemani proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
11. Terakhir, Terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga dan pikiran, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Saya menyadari Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penting sebagai motivasi demi kesempurnaan penelitian ini dan semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat berguna bagi semua pihak yang memanfaatkan dengan baik.

Madiun, 05 Juli 2024

Penulis,



Yuyun Galuh Agustin
NIM.202105028

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Daftar Riwayat Hidup	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus	3
D. Manfaat Penelitian	4
1. Bagi Peneliti.....	4
2. Bagi Institusi Pendidikan	4
3. Bagi Institusi Tempat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Puskesmas.....	5
1. Definisi Puskesmas	5
2. Fungsi Puskesmas	6
B. Tujuan Puskesmas.....	6
C. Pelayanan Puskesmas	7
D. Pelayanan Kefarmasian.....	7
1. Definisi Pelayanan	7
2. Standar Pelayanan Kefarmasian	8
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	9
E. Tingkat Kepuasan	12
1. Definisi Tingkat Kepuasan	12
2. Metode Pengukuran Kepuasan	13
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	
A. Kerangka Konseptual.....	15

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian	16
B. Populasi dan Sampel	16
1. Populasi.....	16
2. Sampel	17
C. Teknik Sampling.....	18
D. Kerangka Operasional Penelitian.....	19
E. Variabel Penelitian.....	20
F. Definisi Operasional	20
G. Instrumen Penelitian	22
H. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
1. Lokasi Penelitian	22
2. Waktu Penelitian.....	22
I. Prosedur Pengumpulan Data.....	23
J. Teknik Pengolahan dan Analisa Data	24
1. Teknik Pengolahan Data.....	24
2. Analisa Data.....	24
K. Uji Validitas dan Reliabilitas	26
1. Uji Validitas.....	26
2. Uji Reliabilitas	28

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	29
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	29
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	30
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	31
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
6. Karakteristik Responden Berdasarkan 5 Dimensi	32
B. Pembahasan	32
1. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam aspek kehandalan (<i>reliability</i>) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Demangan Madiun	34
2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam aspek Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Demangan Madiun	35
3. Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam aspek Jaminan (<i>Assurance</i>) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Demangan Madiun	36

4. Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam aspek Empati (<i>Emphaty</i>) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Demangan Madiun.....	37
5. Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam aspek Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Demangan Madiun	38
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	40
B. Saran	40
1. Bagi Puskesmas Demangan Kota Madiun.....	40
2. Bagi Masyarakat	40
3. Bagi Institusi Pendidikan	41
4. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional.....	21
Tabel 4.2	<i>Range</i> Skala Kepuasan Pasien	25
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien	27
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien	28
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	30
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	31
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konseptual	15
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Pengambilan Data Awal	45
Lampiran 2.	Surat Keterangan Layak Etik.....	46
Lampiran 3.	Surat Izin Penelitian	47
Lampiran 4.	Surat Rekomendasi Penelitian.....	48
Lampiran 5.	Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	49
Lampiran 6.	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	50
Lampiran 7.	Lembar Kuesioner Penelitian	51
Lampiran 8.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Responden.....	54
Lampiran 9.	Hasil Uji R Tabel.....	60
Lampiran 10.	Hasil Uji Reliabilitas	61
Lampiran 11.	Hasil Tabulasi Data Responden.....	62
Lampiran 12.	Gambaran Kepuasan Pasien Pada Tiap Dimensi.....	66
Lampiran 13.	Foto Dokumentasi Penelitian	68