

KARYA TULIS ILMIAH

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SUMBERSARI**



**Oleh :
DINA UMI LESTARI
NIM : 202105038**

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

KARYA TULIS ILMIAH

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SUMBERSARI

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



Oleh :
DINA UMI LESTARI
NIM : 202105038

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 31 Juli 2024**

Oleh:

Menyetujui,
Pembimbing I



apt. Dra. Susilowati, M.Kes
NIDN. 8872100016

Menyetujui,
Pembimbing II



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

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 : 31 Juli 2024

Dewan Penguji

Ketua : apt. Kuncara Nata Waskita, M.Farm
NIDN. 0729098904

: 

Penguji I : apt. Dra. Susilowati, M.Kes
NIDN. 8872100016

: 

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

: 

Mengesahkan,
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun
Ketua,



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

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dina Umi Lestari

NIM : 202105038

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, 31 Juli 2024



Dina Umi Lestari
NIM. 202105038

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dina Umi Lestari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Madiun, 30 November 1998
Agama : Islam
Alamat : Ds.sumbersari Dsn.Patran RT.11 RW.02
Kec.saradan Kab.Madiun
Email : dhienaumie30@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 1. 2005-2011 SD Sumbersari 01
2. 2011-2014 SMP 04 Saradan
3. 2014-2017 SMK Nusantara Balerejo
4. 2021-2024 STIKES Bhakti Husada Mulia
Madiun
Riwayat Pekerjaan : 2017-Sekarang: Puskesmas Sumbersari Saradan

ABSTRAK

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SUMBERSARI

Dina Umi Lestari

Program Studi Diploma 3 Farmasi STIKES Bhakti HusadaMulia Madiun

Email: dhienaumie30@gmail.com

Pelayanan kefarmasian dilaksanakan di fasilitas atau tempat pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, apotek dan puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan, kedua masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki tiga fungsi pokok yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Depkes RI, 2014).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Berikut penjelasan dari 5 Analisis Kepuasan Pelanggan yang dapat untuk digunakan dalam menilai Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada 91 pasien diketahui pada dimensi keandalan pasien merasa sangat puas (88%), dimensi daya tanggap pasien merasa sangat puas (90%), dimensi jaminan pasien merasa puas (78%), dimensi bukti langsung pasien merasa sangat puas (94%) dan dimensi Empati merasa sangat puas (95%). Rata-rata hasil kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Sumbersari Kabupaten Madiun 2021 pasien merasa sangat puas (89%). Saran dari penelitian ini yaitu memperhatikan kualitas yang sudah baik tetap akan dipertahankan dan yang masih kurang diperbaiki serta tetap mempertahankan sikap keramahan kepada pasien.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian.

ABSTRACT

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION LEVELS IN PHARMACEUTICAL SERVICES AT PUSKESMAS SUMBERSARI

Dina Umi Lestari

Program Studi Diploma 3 Farmasi STIKES Bhakti HusadaMulia Madiun

Email: dhienaumie30@gmail.com

Pharmaceutical services are carried out in health service facilities or places such as hospitals, pharmacies and health centers. Puskesmas is one of the health service facilities that organizes public health efforts and first-level individual health efforts by prioritizing promotive and preventive efforts to achieve the highest level of health for the community in its work area. Puskesmas has three main functions, namely as a center for driving health-oriented development, a center for community empowerment, and a first-level health service center which includes individual health services and community health services (Ministry of Health of the Republic of Indonesia, 2014).

Patient satisfaction is a feeling of pleasure that arises within a person after receiving services received or experienced directly. One model that is widely used to measure customer satisfaction is the SERVQUAL (Service Quality) model by creating a comprehensive customer satisfaction assessment survey for services in the field of goods and services that prioritizes service aspects. Customer satisfaction analysis is carried out based on five dimensions of service quality, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy and tangible. The following is an explanation of 5 Customer Satisfaction Analyzes that can be used to assess Patient Satisfaction.

Based on the results of research on patient satisfaction with pharmaceutical services for 91 patients, it is known that in the reliability dimension, patients were very satisfied (88%), in the patient responsiveness dimension, they were very satisfied (90%), in the guarantee dimension, patients were satisfied (78%), in the dimension of direct patient evidence. felt very satisfied (94%) and the Empathy dimension felt very satisfied (95%). The average patient satisfaction results at the Outpatient Pharmacy Installation at Summersari Community Health Center, Madiun Regency in 2021, patients felt very satisfied (89%). The advice from this research is to pay attention to quality that is already good and that which is still lacking in improvement and to maintain a friendly attitude towards patients.

Keywords : Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah swt. Bahwa berkat ridha-Nya semata maka Karya Tulis Ilmiah berjudul “Evaluasi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas Summersari” ini dapat penulis selesaikan dengan sebaik-baiknya.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai hasil penelitian untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Farmasi. terselesaikannya Proposal Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang terkait. Untuk itu, saya ucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu drg. Sri Rejeki Ekadayanti, M.M.Kes selaku Kepala Puskesmas Summersari yang telah memberikan izin Penelitian dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Bapak Zaenal Abidin, S.KM., M.Kes selaku ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah memberikan kesempatan menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Ibu Riska Ratnawati, S.KM., M.Kes selaku Waka Akademi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah memberikan kesempatan untuk Menyusun proposal Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm selaku ketua Program Studi DIII Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun
5. Bapak apt. Kuncara Nata Waskita, M.Farm selaku Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan saran serta masukan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Ibu apt. Dra.Susilowati, M.Kes selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ide, saran, motivasi serta mencurahkan waktu dan perhatian demi terselesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Bapak Zaenal Abidin, S.KM., M.Kes (Epid) selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, ide, saran, motivasi serta mencurahkan waktu dan perhatian demi terselesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Tak lupa kepada para dosen, keluarga, teman-teman, dan semua pihak yang selalu mendukung serta senantiasa memberikan semangat dan doa selama penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tak luput dari kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Karena itu sangat diperlukan kritik dan saran. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat berguna dan memberikan tambahan wawasan ilmu pengetahuan bagi penulis dan bagi pembaca.

Semoga Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang senantiasa melimpahkan rahmat dan berkah-Nya kepada kita semua. Amin.

Madiun, 31 Juli 2024
Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dina Umi Lestari' with a stylized flourish at the end.

Dina Umi Lestari
NIM. 202105038

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	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	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
1. Tujuan Umum.....	2
2. Tujuan Khusus.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
1. Manfaat Bagi Instansi.....	3
2. Manfaat Bagi Penulis	3
3. Manfaat Bagi Institusi	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Puskesmas.....	4
1. Pengertian Puskesmas	4
2. Fungsi Puskesmas.....	5
B. Pelayanan Kefarmasian	5
C. Pelayanan Farmasi Klinik.....	9
D. Pengkajian Resep.....	11
E. Pelayanan Informasi Obat (PIO)	12
F. Konseling.....	13
G. Visite Pasien (Khusus Puskesmas Rawat Inap).....	15
H. Monitoring Efek Samping Obat (MESO).....	17
I. Pemantauan Terapi Obat (PTO)	18
J. Evaluasi Penggunaan Obat	19
K. Kepuasan Pasien	20
L. Puskesmas Summersari Kecamatan Saradan Kabupaten Madiun.....	23
1. Gambaran Umum	23
2. Karakteristik Wilayah.....	23
3. Data Kependudukan	24

	4. Tujuan Puskesmas Sumbersari	25
	5. Visi Puskesmas Sumbersari.....	25
	6. Misi Puskesmas Sumbersari	26
	7. Motto Puskesmas Sumbersari	27
	8. Tata Nilai Puskesmas Sumbersari	27
BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL	
	A. Kerangka Konseptual	28
BAB IV	METODE PENELITIAN	
	A. Desain Penelitian	28
	B. Waktu dan Tempat Penelitian	28
	1. Waktu	28
	2. Tempat Penelitian.....	28
	C. Populasi dan Sampel.....	28
	1. Populasi	28
	2. Sampel	30
	D. Kriteria.....	30
	E. Kerangka Kerja Penelitian.....	31
	F. Variabel Penelitian	31
	1. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	32
	2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	32
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	32
	4. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	33
	5. Empati (<i>empathy</i>)	33
	G. Instrumen Penelitian	34
	H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
	1. Validitas.....	36
	2. Reliabilitas.....	36
	I. Teknik Pengumpulan Data	37
	1. Data Primer.....	37
	2. Metode Pengumpulan Data	37
	J. Analisis Data	37
	1. <i>Editing</i>	38
	2. <i>Coding</i>	38
	3. <i>Entry Data</i>	38
	4. Analisis Deskriptif.....	38
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil.....	40
	1. Gambaran Umum	40
	2. Kriteria Pasien	41
	3. Tingkat Kepuasan Pasien	42
	B. Pembahasan	48
	1. Karakteristik Responden	49
	2. Gambaran Kepuasan Pasien	50

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Luas Wilayah Kerja Puskesmas Sumbersari.....	24
Tabel 5.1	Distribusi pasien berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Sumbersari bulan Februari-April 2024	41
Tabel 5.2	Distribusi Pasien berdasarkan usia di Puskesmas Sumbersari Bulan Februari-April 2024.....	42
Tabel 5.3	Rata-Rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sumbersari berdasarkan dimensi Keandalan.....	43
Tabel 5.4	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sumbersari Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap.....	44
Tabel 5.5	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sumbersari Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	45
Tabel 5.6	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sumbersari Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung.....	46
Tabel 5.7	Rata-Rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sumbersari berdasarkan dimensi Empati	47
Tabel 5.8	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sumbersari	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Peta Wilayah Kerja Puskesmas Sumbersari	24
Gambar 2.2	Grafik Jumlah Penduduk Wilayah Kerja Puskesmas Sumbersari tahun 2021	25
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1	Kerangka Kerja Penelitian.....	31

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.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	61
Lampiran 5.	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	62
Lampiran 6.	Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 7.	Tabulasi Data.....	66
Lampiran 8.	Dokumentasi Penelitian.....	69