

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS WANASARI SEBAGAI FASILITAS
KESEHATAN DI DAERAH RESIKO RENTAN BENCANA ALAM**



Disusun Oleh:

**Nur Rahmah
P2.06.30.1.20.065**

**PRODI D-III FARMASI
JURUSAN FARMASI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
TASIKMALAYA
TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS WANASARI SEBAGAI FASILITAS
KESEHATAN DI DAERAH RESIKO RENTAN BENCANA ALAM**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar
Ahli Madya Farmasi Pada Jurusan Farmasi
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya



Disusun Oleh :

**Nur Rahmah
P2.06.30.1.20.065**

**PRODI D-III FARMASI
JURUSAN FARMASI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
TASIKMALAYA
TAHUN 2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Wanasari Sebagai Fasilitas Kesehatan Di Daerah Resiko Rentan Bencana Alam”

Disusun oleh:

NUR RAHMAH

P2.06.30.1.20.065

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal :

26 Mei 2023

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Dr. Dini Mariani, S.Kep. Ners., M.Kep
NIP.197706272006042013

Pembimbing Pendamping



Dr. Imat Rochimat, SKM..MM
NIP.197710272006041005

Tasikmalaya, 26 Mei 2023

Ketua Jurusan Farmasi



apt. Nuri Handayani, M.Farm
NIP.198807092015032004

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH


**“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS WANASARI SEBAGAI FASILITAS
KESEHATAN DI DAERAH RESIKO RENTAN BENCANA ALAM”**

Disusun oleh:
NUR RAHMAH
NIM : P2.06.30.1.20.065

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal : 08 Juni 2023

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji I,
Dr. Dini Mariani, S.Kep. Ners., M.Kep (.....)
NIP. 197706272006042013

Penguji II,
Dr. Imat Rochimat, SKM.,MM (.....)
NIP. 197710272006041005

Penguji III,
apt. Nooryza Martihandini, M.Farm (.....)
NIP. 198703082010122002

Tasikmalaya, 08 Juni 2023
Plh. Ketua Jurusan Farmasi


apt. Nuri Handayani, M.Farm
NIP. 198807092015032004

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya penulis sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah penulis nyatakan dengan benar.

Nama : Nur Rahmah

NIM : P2.06.30.1.20.065

Tanda Tangan : ... 

Tanggal : 26 Mei 2023

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Rahmah
NIM : P2.06.30.1.20.065
Program Studi : D-III Farmasi
Jurusan : Farmasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Hak Bebas Royalti *Noneksklusif (Non-exclusive Royalty- Free Right)* atas Karya Tulis Ilmiah saya yang berjudul :

“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Wanasari Sebagai Fasilitas Kesehatan Di Daerah Resiko Rentan Bencana Alam”

Beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya berhak menyimpan, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pecipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tasikmalaya
Pada tanggal : 26 Mei 2023

Yang menyatakan



Nur Rahmah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan hidayah-Nya penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Wanasari Sebagai Fasilitas Kesehatan Di Daerah Resiko Rentan Bencana Alam” ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

1. Ibu Hj. Ani Radianti R, S.Pd, M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
2. Ibu apt. Nuri Handayani, M.Farm, selaku Plh Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
3. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners., M.Kep dan Bapak Dr. Imat Rochimat, SKM.,MM, selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam hal penyelesaian proposal karya tulis ilmiah.
4. Seluruh dosen dan staff Pendidikan D-III farmasi yang telah memberikan bantuan serta dukungannya dalam penyelesaian karya tulis ilmiah.
5. Seluruh staff dan karyawan Puskesmas Wanasari Kabupaten Bekasi yang telah memberikan kesempatan dan bantuan dalam penyelesaian karya tulis ilmiah.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara material ataupun moral serta senantiasa mendengarkan keluh kesah dalam menghadapi berbagai kesulitan.
7. Sahabat terbaik SMP, Kuliah, dan SMA yang telah memberikan motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga tugas akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tasikmalaya, 26 Mei 2023

Penulis

INTISARI

Puskesmas Wanasari adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang bekerja selama 7 jam dan terletak di wilayah Kabupaten Wanasari, tepatnya di Desa Wanasari. Pelayanan Kefarmasian perlu diperhatikan sebab pelayanan kefarmasian berpengaruh terhadap kepuasan pasien, apabila pasien tidak menemukan kepuasan maka pasien cenderung tidak akan kembali berkunjung ke tempat pengobatan tersebut. Menurut Medisa, D (2020) ada 5 (lima) dimensi untuk mengukur kepuasan pasien yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangible*), dan Empati (*Emphaty*). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wanasari.

Jumlah populasi berdasarkan uji pendahuluan sebanyak 23.456, dan jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 100 orang. Jenis penelitian yang dilakukan yaitu kuantitatif deskriptif dengan menggunakan instrument berupa kuesioner. Metode yang digunakan dalam pengambilan data yaitu metode *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis *univariate* dengan menggunakan sistem komputersasi SPSS *Statistics* 24 dan Microsoft Excel..

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wanasari yaitu sangat puas dengan total skor rata-rata 97% dari 100 orang, dengan hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*) sebanyak 97,9%, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebanyak 97,6% , dimensi Jaminan (*Assurance*) sebanyak 96,6%, dimensi Empati (*Emphaty*) sebanyak 96,8% , dan dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) sebanyak 96,2%.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas Wanasari

ABSTRACT

The Wanasari Health Center is a community health service facility that works 7 hours a day and is located in the Wanasari Regency, to be precise in Wanasari Village. According to Medisa, D (2020) there are 5 (five) dimensions for measuring patient satisfaction, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible, and Empathy. Pharmaceutical services need to be considered because pharmaceutical services have an effect on patient satisfaction, if the patient does not find satisfaction then the patient tends not to return to visit the place of treatment again. This research was conducted to determine the level of patient satisfaction in pharmaceutical services at the Wanasari Health Center.

The number of population based on the preliminary test was 23,456, and the number of samples in the study was 100 people. The type of research conducted is descriptive quantitative using a questionnaire as an instrument. The method used in data collection is accidental sampling method. The data analysis used in this study was univariate analysis using the SPSS Statistics 24 computerized system.

The results showed that the level of patient satisfaction in pharmaceutical services at the Wanasari Health Center was very satisfied with an average total score of 97% of 100 people, with patient satisfaction results based on the Reliability dimension of 97.9%, the Responsiveness dimension (Responsiveness is 97.6%, Assurance is 96.6%, Empathy is 96.8%, and Tangible is 96.2%.

Keywords : *Level Of Satisfaction, Pharmaceutical Services, Wanasari Health Center*

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	v
KATA PENGANTAR	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Ruang Lingkup	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka	7
B. Landasan Teori	9
C. Pertanyaan Penelitian	19
D. Kerangka Konsep	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis dan Desain Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel	20
C. Waktu dan Tempat	22
D. Variabel Penelitian	22
E. Definisi Operasional	22
F. Batasan Istilah	25

G. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	27
H. Alat Ukur/Instrumen dan Bahan Penelitian	28
I. Uji Validitas Instrumen	28
J. Prosedur Penelitian.....	30
K. Manajemen Data	32
L. Etika Penelitian	33
M. Hambatan Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan	35
B. Kepuasan Pasien Berdasarkan Daya Tanggap	37
C. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	39
D. Kepuasan Pasien Berdasarkan Bukti Fisik.....	40
E. Kepuasan Pasien Berdasarkan Empati	42
F. Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	22
Tabel 4. 1 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan <i>Reliability</i>	36
Tabel 4. 2 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Daya Tanggap (Responsiveness)	37
Tabel 4. 3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Jaminan (<i>Assurance</i>)	39
Tabel 4. 4 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	40
Tabel 4. 5 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Empati (<i>Emphaty</i>).....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	19
Gambar 3.1. Skema penelitian	31
Gambar 4.1 Diagram Batang Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penjelasan Sebelum Persetujuan	52
Lampiran 2. Informed Consent	53
Lampiran 3. Form Identitas Responden dan Kuesioner.....	54
Lampiran 4. Surat Perizinan Validasi Kuesioner	58
Lampiran 5. Hasil Validasi dan Realibilitas Kuesioner	59
Lampiran 6. Dokumentasi Validasi Kuesioner	60
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	61
Lampiran 8. Hasil Penelitian.....	64
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian	67
Lampiran 10. Perhitungan Total Skor Rata-Rata.....	68
Lampiran 11 Daftar Hadir Bimbingan	69
Lampiran 12. Biodata.....	70