



KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
KERSANAGARA TASIKMALAYA**

**AGIM SOMANTRI
P2.06.30.1.21.029**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI TASIKMALAYA
JURUSAN FARMASI
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2024**





LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
KERSANAGARA TASIKMALAYA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

AGIM SOMANTRI

P2.06.30.1.21.029

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI TASIKMALAYA

JURUSAN FARMASI

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2024



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kersanagara Tasikmalaya”

Disusun Oleh:

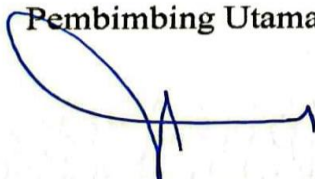
AGIM SOMANTRI
P2.06.30.1.21.029

telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:

14 Mei 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Andi Suhenda, SKM., MPH
NIP. 197509061998031001

Pembimbing Pendamping,



apt. Rani Rubiyanti., M.Farm
NIP. 199301062018012001



Tasikmalaya, 14 Mei 2024
Ketua Jurusan Farmasi

apt. Nuri Handayani., M.Farm
NIP. 198807092015032004

INTISARI

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan setiap pengguna layanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat merugikan pasien. Oleh karena itu, diperlukan pelayanan kefarmasian yang tepat, objektif, dan komprehensif untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepuasan pelayanan dapat diukur dengan memperhatikan lima dimensi yaitu *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (bukti fisik). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kersanagara Gunung Kalong Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya berdasarkan dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, bukti fisik.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Kersanagara dan sampel berjumlah seratus orang ditentukan dengan teknik *Accidental Sampling* yang didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi. Analisis data tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara membandingkan skor maksimum dan skor yang diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Puskesmas Kersanagara puas terhadap pelayanan kefarmasian dengan skor presentase total 80,62% dimana berdasarkan dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebanyak 79,80% (puas), Kehandalan (*Reliability*) sebanyak 82,64% (sangat puas), Jaminan (*Assurance*) sebanyak 84,68% (sangat puas), Empati (*Empathy*) sebanyak 81,20% (sangat puas) dan Bukti Fisik (*Tangible*) sebanyak 74,80% (puas). Jadi, dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Kersanagara adalah puas.

Kata kunci: pelayanan kefarmasian, puskesmas, tingkat kepuasan

ABSTRACT

Quality pharmaceutical services are health services that can meet the needs of each service user according to the level of patient satisfaction. Suboptimal pharmaceutical services can harm patients. Therefore, appropriate, objective and comprehensive pharmaceutical services are needed to improve the level of public health. Service satisfaction can be measured by paying attention to five dimensions, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible (physical evidence). This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Kersanagara Gunung Kalong Community Health Center, Cibereum District, Tasikmalaya City based on the dimensions of responsiveness, reliability, assurance, empathy, physical evidence.

This research is quantitative descriptive. The population in this study were outpatients at the Kersanagara Community Health Center and a sample of one hundred people was determined using the Accidental Sampling technique which was based on inclusion and exclusion criteria. Analysis of patient satisfaction level data was carried out by comparing the maximum score and the score obtained.

The results of the study showed that outpatients at the Kersanagara Community Health Center were satisfied with pharmaceutical services with a total percentage score of 80.62%, where based on the dimensions of Responsiveness, it was 79.80% (satisfied), Reliability was 82.64% (very satisfied), Assurance as much as 84.68% (very satisfied), Empathy as much as 81.20% (very satisfied) and Physical Evidence (Tangible) as much as 74.80% (satisfied). So, it can be concluded from this research that the level of satisfaction with pharmaceutical services for outpatients at the Kersanagara Community Health Center is satisfied.

Keyword: community health center, level of satisfaction, pharmaceutical services

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penyusunan karya tulis ilmiah yang berjudul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kersanagara Tasikmalaya" ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Proses penyusunan karya tulis ilmiah ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya
2. Ibu apt. Nuri Handayani, M.Farm, selaku Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya
3. Bapak Andi Suhenda, SKM., MPH dan Ibu apt. Rani Rubiyanti, M.Farm selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam hal penyelesaian karya tulis ilmiah ini
4. Kepala Puskesmas Kersanagara Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya
5. Untuk orang tua, keluarga, dan sahabat yang telah memberikan dukungan baik dalam material maupun moral.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Tasikmalaya, 14 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Telaah Pustaka	8
B. Landasan Teori.....	10
C. Pertanyaan Peneliti.....	18
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	24
G. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	25
H. Instrumen Penelitian.....	26
I. Prosedur Penelitian.....	26

J. Manajemen Data	27
K. Etika Penelitian	28
L. Hambatan Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Lima Dimensi...	30
B. Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Keaslian Penelitian	7
Tabel 2 Definisi Operasional.....	22
Tabel 3 Skala Tingkat Kepuasan	27
Tabel 4 Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	30
Tabel 5 Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Reliability</i>	31
Tabel 6 Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Assurance</i>	33
Tabel 7 Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Empathy</i>	34
Tabel 8 Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Tangible</i>	35
Tabel 9 Tingkat Kepuasan Pasien dari Lima Dimensi	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Telaah Pustaka	8
Gambar 2 Kerangka Konsep Kepuasan Pelayanan Kefarmasian	19
Gambar 3 Prosedur Penelitian.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)	44
Lampiran 2 Informed Consent	45
Lampiran 3 Kuesioner.....	46
Lampiran 4. Surat Izin Studi Pendahuluan	49
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian.....	50
Lampiran 6. Hasil Penelitian.....	51
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	53
Lampiran 8. Kartu Bimbingan	55
Lampiran 9. Logbook Penelitian.....	56
Lampiran 10. Biodata Peneliti	59

DAFTAR SINGKATAN

IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PSP	: Penjelasan Sebelum Persetujuan
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>