

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SUKAGUMIWANG
KABUPATEN INDRAMAYU**

KARYA TULIS ILMIAH

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



Oleh:

Irfan Risnanda

P2.06.30.1.19.018

**JURUSAN FARMASI
POLTEKKES KEMENKES TASIKMALAYA
2022**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan proposal Karya Tulis Ilmiah yang berjudul, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sukagumiwang Kabupaten Indramayu” ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Proses Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Hj. Ani Radiati, S.Pd, M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
2. Apt. Ibu Lingga Ikaditya, M.Sc selaku Ketua Jurusan Program Studi D III Farmasi Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
3. Ibu Diah Nurlita, SKM., MARS dan Ibu Apt. Nuri Handayani, M.Farm selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam hal penyesuaian proposal Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak dr. Udin Rusad Nurdin, MH. Kes selaku Kepala Puskesmas Sukagumiwang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
5. Tenaga kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.

Tasikmalaya, Juni 2022

Penulis

ABSTRACT

Sukagumiwang Community Health Center is a community health service unit that works 24 hours and is located in the Indramayu Regency, in Sukagumiwang Village to be exact. According to Parasuraman in Rizqi, A. W. M., (2020) there are 5 dimensions to measure patient satisfaction, namely Tangible (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance) and Empathy (Empathy). Pharmaceutical services need to be considered because pharmaceutical services affect patient satisfaction, if the patient does not find satisfaction, the patient is likely not to return to the place of treatment again. This study was conducted to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Sukagumiwang Health Center.

The type of research used is descriptive quantitative using a questionnaire instrument with accidental sampling technique to determine the sample. The data analysis used in this research is univariate analysis using a computerized system.

The results showed that patients seeking treatment at the Sukagumiwang Public Health Center were based on the dimensions of Reliability as much as 80%, the Responsiveness dimension as much as 83.5%, the Assurance dimension as much as 85.3%, the Empathy dimension as much as 85.7% and dimensions of Physical Evidence (Tangible) as much as 86.1%. Overall, the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Sukagumiwang Public Health Center was very satisfied with a total average score of 83.8% from 99 respondents.

Keywords: *Satisfaction, Pharmaceutical Services, Public health center Sukagumiwang*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DIAGRAM BATANG.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Pustaka.....	6
B. Kerangka Konsep.....	11
C. Definisi Operasional.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	13
B. Instrumen Penelitian.....	13
C. Rancangan Penelitian.....	15
D. Jalannya Penelitian.....	17
E. Analisis Data.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
A. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan.....	21

B. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap.....	23
C. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	24
D. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati.....	25
E. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	27
F. Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi.....	28
G. Keterbatasan Penelitian.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
A. Kesimpulan.....	32
B. Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.....	5
Tabel 2.1 Definisi Operasional.....	11
Tabel 4.1 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	21
Tabel 4.2 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	23
Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	24
Tabel 4.4 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	26
Tabel 4.5 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	27

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Konsep.....	11
<u>Gambar 3.1</u> Jalannya Penelitian.....	17

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Penjelasan Sebelum Penelitian.....	36
Lampiran 2. Informed Consent.....	38
Lampiran 3. Kuesioner.....	39
Lampiran 4. Surat Izin Validasi Kuesioner.....	43
Lampiran 5. Validasi dan Reliabilitas Kuesioner.....	44
Lampiran 6. Dokumentasi Validitas Kuesioner.....	49
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	50
Lampiran 8. Hasil Penelitian.....	53
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	57
Lampiran 10. Pemantauan Bimbingan Karya Tulis Ilmiah.....	58
Lampiran 11. Biodata.....	61