KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD Dr.M.YUNUS KOTA BENGKULU

Oleh :

MUHAMMAD NIZAMUDDIN

NIM : P01750222081

PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM DIPLOMA TIGA

JURUSAN ANALIS KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTRIAN KESEHATAN BENGKULU

TAHUN 2024/2025

HALAMAN JUDUL

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar (DIII)

Program Studi DIII Farmasi Poltekkes Kemenkes Bengkulu

Oleh :

MUHAMMAD NIZAMUDDIN

NIM : P01750222081

PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM DIPLOMA TIGA

JURUSAN ANALIS KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTRIAN KESEHATAN BENGKULU

TAHUN 2024/2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah Dengan Judul :

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD Dr.M .YUNUS KOTA BENGKULU

Yang Dipersiapkan dan Dipresentasikan Oleh :

MUHAMMAD NIZAMUDDIN

NIM : P01750222081

Karya Tulis Ilmiah ini telah diperiksa dan disetujui

Untuk dipresentasikan dihadapan Tim Penguji

Poltekkes Kemenkes Bengkulu

Program Studi Farmasi Program Diploma Tiga

Tanggal : 10 Juli 2025

Oleh

Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah :

Pembimbing I	Pembimbing II
Heti Rais Khasanah, M.Sc., Apt	**Resva Meinisasti, M.Farm.,Apt**
NIP. 198411132012122001	**NIP. 198305022008042003**

III

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah Dengan Judul :

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD Dr.M .YUNUS KOTA BENGKULU

Disusun Oleh :

MUHAMMAD NIZAMUDDIN

NIM : P01750222081

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Poltekkes Kemenkes Bengkulu Program Studi Farmasi Program Diploma Tiga

Tanggal : 10 Juli 2025

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Utama Diterima

Tim Penguji

Ketua Dewan Penguji	Penguji 1
Zamharira Muslim, M.Farm.,Apt	Nadia Pudiarifanti, M.Sc., Apt
NIP . 198812012014021003	NIP . 199001012019022001
Penguji II	**Penguji III**
Resva Meinisasti, M.Farm.,Apt	Heti Rais Khasanah, M.Sc., Apt
NIP. 198305022008042003	NIP. 198411132012122001

Mengesahkan
Ketua Prodi DIII Farmasi
Poltekkes Kemenkes Bengkulu

Resva Meinisasti, M.Farm.,Apt
NIP. 198305022008042003

BIODATA



Nama	: Muhammad Nizamuddin
Agama	: Islam
Jenis Kelamin	: Laki laki
Anak	: 1 (Pertama)
Riwayat Pedidikan	: 1. MIN 2 Kota Bengkulu
	: 2. SMP N 5 Kota Bengkulu
	: 3. MAN IC Bengkulu Tengah
	: 4. Poltekkes Kemenkes Bengkulu (Prodi D-III Farmasi)

Kemenkes Poltekkes Bengkulu

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Nizamuddin

Tempat/tanggal lahir : Tangerang, 05 Januari 2004

NIM : P01750222081

Program Studi : Diploma III Farmasi

Judul Penelitian :Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawar Jalan RSUD Dr.M .YUNUS Kota Bengkulu

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian ini adalah betul-betul hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain. Demikian pernyataan ini dan apabila nanti terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 10 Juli 2025
Yang menyatakan,

Muhammad Nizamuddin
NIM.P01750222081

ABSTRAK

Latar belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur yang digunakan untuk mengukur keberhasilan layanan kefarmasian. Pasien yang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kefarmasian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan yang diharapkan pasien atau bahkan lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibel*) dari pelayanan kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu. **Tujuan:** Untuk Mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada 160 responden diketahui pada dimensi kehandalan pasien merasa puas (76,21%), dimensi empati pasien merasa puas (73,10%), dimensi bukti langsung pasien merasa puas (74,38%), dimensi ketanggapan pasien merasa puas (76,33%) dan dimensi jaminan paisen merasa puas (57,13%). Hasil kepuasan pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pasien merasa puas. **Kesimpulan:** Hasil penelitian tentang Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu Menunjukkan bahwa persentase Kepuasan Pasien yaitu (71,43%). Dari hasil persentase diatas responden Menyatakan Puas.

Kemenkes Poltekkes Bengkulu

Kata Kunci : Kepuasan Pasien,Pelayanan Kefarmasian,RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

ABSTRACT

Background: *Patient satisfaction is one of the benchmarks used to measure the success of pharmaceutical services. Patients who are satisfied with the services provided by the pharmacy indicate that the services provided are in accordance with patient expectations or even better. This study aims to measure outpatient satisfaction with the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence (tangible) of pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy of Dr. M. Yunus Hospital, Bengkulu City.* ***Objective:*** *To determine the description of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy of Dr. M. Yunus Hospital, Bengkulu City.* ***Results:*** *Based on the results of the study of patient satisfaction with pharmaceutical services in 160 respondents, it was found that in the reliability dimension, patients felt satisfied (76.21%), the empathy dimension, patients felt satisfied (73.10%), the direct evidence dimension, patients felt satisfied (74.38%), the responsiveness dimension, patients felt satisfied (76.33%) and the assurance dimension, patients felt satisfied (57.13%). The results of patient satisfaction at the Outpatient Pharmacy of Dr. M. Yunus Regional Hospital, Bengkulu City, patients felt satisfied.* ***Conclusion:****. The results of the study on the Description of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at the Outpatient Pharmacy of Dr. M. Yunus Regional Hospital, Bengkulu City, show that the percentage of Patient Satisfaction is (71.43%). From the percentage results above, respondents stated that they were satisfied.*

Kemenkes Poltekkes Bengkulu

Keywords: *Patient Satisfaction,Pharmaceutical Services,Dr.M.Yunus Regional Hospital*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penuisan proposal penelitian dengan judul "GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD Dr. M .YUNUS KOTA BENGKULU**".**

Dalam penyelesaian KTI ini penulis banyak mendapat bantuan materil maupun moril dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Linda, SST.,M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Bengkulu.
2. Bapak Sahidan, S.Sos.,M.kes selaku Ketua Jurusan Analis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Bengkulu.
3. Ibu Resva Meinisasti, M.Farm., Apt selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi Poltekkes Kemenkes Bengkulu dan pembimbing II yang telah membimbing dan memberi arahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. .
4. Heti Rais Khasanah, M.Sc., Apt selaku pembimbing I yang telah membimbing dan memberi arahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. .
5. Pak Zamharira Muslim M.Farm., Apt selaku Ketua Dewan Penguji yang telah bersedia menguji dan menyempurnakan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. .
6. Bunda Nadia Pudiarifanti , M.Sc., Apt selaku Penguji I yang telah bersedia menguji dan menyempurnakan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. .

Kemenkes Poltekkes Bengkulu

7. Kedua orang tua tercinta dan keluarga tersayang yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Sahabat seperjuangan dan teman-teman seangkatan yang selalu memberi banyak dukungan, masukan, semangat, dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat disebut satu persatu.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat membantu perbaikan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah selanjutnya. Terima Kasih.

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

Bengkulu,10 Juli 2025

Muhammad Nizamuddin

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN III

HALAMAN PENGESAHAN..... IV

BIODATA V

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT..... VI

ABSTRAK..... VII

ABSTRACT..... VIII

KATA PENGANTAR IX

DAFTAR ISI XI

DAFTAR TABEL..... XIII

DAFTAR TAMPILAN..... XIV

DAFTAR LAMPIRAN XV

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Tujuan Penelitian..... 4

D. Manfaat Penelitian..... 4

E. Keaslian Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 8

A. PELAYANAN KEFARMASIAN 8

B. KEPUASAN PASIEN..... 15

C. RUMAH SAKIT 20

D. KERANGKA TEORI 24

BAB III METODE PENELITIAN 25

A. Jenis Penelitian..... 25

Kemenkes Poltekkes Bengkulu

B. Variabel Penelitian..... 25
C. Definisi Operasional 26
D. Populasi dan Sampel..... 27
E. Tempat dan Waktu..... 29
F. Tahapan Pelaksanaan Penelitian..... 29
BAB IV HASIL PENELITIAN… **35**
A. Jalannya Penelitian 35
B. Hasil Penelitian..... 36
C. Pembahasan..... 39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **45**
A. Kesimpulan 45
B. Saran 45
DAFTAR PUSTAKA **46**
LAMPIRAN **48**

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian 6
Tabel 3.1 Definisi Operasional 26
Tabel 3.2 Skala Likert Kategori Kepuasan..... 33
Tabel 3.3 Skala Linear Penilaian Kepuasan 33
Tabel 4.1 Hasil Karakteristik Responden..... 37
Tabel 4.2 Hasil Kepuasan Responden..... 39

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

DAFTAR TAMPILAN

Tampilan 2.1 Kerangka Konsep 26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Alur Penelitian……..……..
Lampiran 2. Hasil Kepuasan Responden…….……..
Lampiran 3. Informed Consent…….....
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian ..... …..
Lampiran 5. Master Tabel …….……
Lampiran 6. Uji Validitas…….……..
Lampiran 7. Uji Reliabilitas…….……...
Lampiran 8. Matriks Rencana Kegiatan Penelitian…….
Lampiran 9. Surat Izin Pra Penelitian…….……
Lampiran 10.Surat Izin Peneltian…….……
Lampiran 11. Surat Izin Penelitian DPMPTSP……
Lampiran 12. Surat *Ethical Clearance*…….…….
Lampiran 13. Surat Selesai Penelitian…….…….
Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian ……
Lampiran 15 Lembar Konsultasi Pembimbing ……..
Lampiran 16. Riwayat Hidup…….……..

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu