

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD  
PUSKESMAS KEDAI TIGA BARUS KECAMATAN  
BARUS KABUPATEN TAPANULI TENGAH**



**MAHDINI ARTI SIMATUPANG  
P07539022142**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN  
JURUSAN FARMASI  
PRODI D-III FARMASI  
2025**

## **KARYA TULIS ILMIAH**

### **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS KEDAI TIGA BARUS KECAMATAN BARUS KABUPATEN TAPANULI TENGAH**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Study dan  
Memperoleh Gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md., Farm) pada  
Program Study D-III Farmasi Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan  
Kemenkes Medan Diploma III Jurusan Farmasi



**MAHDINI ARTI SIMATUPANG  
P07539022142**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN  
JURUSAN FARMASI  
PRODI D-III FARMASI  
2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD  
PUSKESMAS KEDAI TIGA BARUS KECAMATAN  
BARUS KABUPATEN TAPANULI TENGAH**

**Diusulkan Oleh**

**Mahdini Arti Simatupang**  
P07539022142

Telah Disetujui di Medan  
Pada tanggal, .....Mei 2025

Menyetujui,  
Pembimbing



**Lavinur, S.T., M.Si.**  
NIP 196302081984031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Farmasi  
Pontrek Kesehatan Kemenkes Medan



  
**Androh Br Sitepu, M.Si.**  
NIP 198007112015032002

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD  
PUSKESMAS KEDAI TIGA BARUS KECAMATAN  
BARUS KABUPATEN TAPANULI TENGAH**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

**MAHDINI ARTI SIMATUPANG**  
P07539022142

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal 2025

**Tim Penguji:**

**Tanda Tangan:**

1. Ketua : Lavinur, S.T., M.Si.

2. Anggota 1: Dr. Jhonson P Sihombing, S.Si., M.Sc. Apt. ....

3. Anggota 2: Ahmad Purnawarman Faisal, M.Farm., Apt. ....

Medan, 2025

Mengetahui,

Ketua Jurusan Farmasi

Poltekkes Kemenkes Medan



**Nadrah Br Sitepu, M.Si.**  
NIP. 198007112015032002

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang Bertanda Tangan di Bawah ini Saya:

Nama : Mahdini Arti Simatupang  
Nim : P07539022142  
Program Studi : Diploma III  
Jurusan : Farmasi  
Perguruan Tinggi : Poltekkes Kemenkes Medan

Menyatakan bahwa Saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah Saya yang berjudul:

### **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS KEDAI TIGA BARUS KECAMATAN BARUS KABUPATEN TAPANULI TENGAH**

Apabila suatu saat nanti terbukti Saya melakukan tindakan plagiat, maka Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 2025  
Penulis

  
METERAL TEMPEL  
94628KC46829430  
Mahdini Arti Simatupang  
P07539022142



### **BIODATA PENULIS**

Nama : Mahdini Arti Simatupang  
Tempat/Tanggal Lahir : Aek Dakka, 28 Juli 2003  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Jl. Almahligai  
Nomor HP : 082160652393

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SD : MIS NU AEK DAKKA  
2. SLTP : MTsN 1 BARUS  
3. SLTA : SMA NEGERI 1 BARUS

## ABSTRAK

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan  
Kefarmasian di UPTD Puskesmas Kedai Tiga Barus Kecamatan  
Barus Kabupaten Tapanuli Tengah

Mahdini Arti Simatupang, Lavinur, S.T., M.Si.  
(Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan)  
[mahdinisimatupang3@gmail.com](mailto:mahdinisimatupang3@gmail.com)

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan khususnya di fasilitas pelayanan primer seperti Puskesmas. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam memilih mutu pelayanan kefarmasian penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kedai Tiga Barus, Kecamatan Barus, Kabupaten Tapanuli Tengah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan kefarmasian memenuhi harapan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik. Penelitian ini bermanfaat sebagai evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan 100 responden melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian menggunakan metode *quota sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan adalah sebesar 89,25%, kehandalan sebesar 76,25%, jaminan sebesar 85,5%, empati sebesar 89,5%, dan bukti fisik sebesar 83,75%. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian mencapai 85,15%.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kedai Tiga Barus telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan pasien terutama pada dimensi empati dan ketanggapan namun, diperlukan peningkatan pada aspek kehandalan untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih optimal.

Kata kunci: Kepuasan, Rawat Jalan, Pelayanan, Puskesmas



## ABSTRACT

### OUTPATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT UPTD KEDAI TIGA BARUS PUBLIC HEALTH CENTER CENTRAL TAPANULI REGENCY

Mahdini Arti Simatupang, Lavinur, S.T., M.Si.  
Medan Health Polytechnic Of Ministry Of Health  
Associate Degree Of Pharmacy

[mahdinisimatupang3@gmail.com](mailto:mahdinisimatupang3@gmail.com)

Pharmaceutical services are a vital part of the healthcare system, particularly in primary care settings like Public Health Centre. Patient satisfaction is a key indicator of service quality. This study aimed to assess outpatient satisfaction with pharmaceutical services at UPTD Kedai Tiga Barus Public Health Centre, Barus District, Central Tapanuli Regency. We sought to understand how well pharmaceutical services meet patient expectations across five quality dimensions: responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibles. The findings can help evaluate and enhance service quality at the Public Health Centre.

A quantitative descriptive method was employed. Data was gathered from 100 outpatients receiving pharmaceutical services using a questionnaire and quota sampling.

Results indicate patient satisfaction rates of 89.25% for responsiveness, 76.25% for reliability, 85.5% for assurance, 89.5% for empathy, and 83.75% for tangibles. Overall patient satisfaction with pharmaceutical services was 85.15%.

In conclusion, pharmaceutical services at UPTD Puskesmas Kedai Tiga Barus are generally effective and meet patient expectations, especially concerning empathy and responsiveness. However, improving reliability is necessary for optimal service quality.

**Keywords:** Satisfaction, Outpatient, Service, Puskesmas





## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Peneliti ucapkan pada Allah Subhanallahu Ta'ala atas Kuasanya yang telah memberikan segala nikmat dan kesempatan sehingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Kedai Tiga Barus Kecamatan Barus Kabupaten Tapanuli Tengah” dapat terselesaikan.

Selanjutnya ucapan terimakasih yang tak terhingga Penulis sampaikan kepada Bapak Lavinur, S.T., M.Si. Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini, Perkenankan pula Penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Tengku Sri Wahyuni, S. SiT., M.Keb selaku Plt Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
2. Ibu Nadroh Br Sitepu M.Si. selaku ketua Jurusan Farmasi Politeknik kesehatan Kemenkes Medan.
3. Ibu Rosnike Merly Panjaitan, S.T., M.Si. Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing Penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
4. Bapak Dr. Jhonson P Sihombing, S.Si., M.Sc. Apt dan Bapak Ahmad Purnawarman Faisal, M.Farm., Apt. sebagai penguji yang telah memberikan masukan kepada Penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini bisa menjadi lebih baik.
5. Ibu Shofia Suryani Batubara, S.Kep, Ners selaku pimpinan institusi tempat penelitian Penulis yang telah memberikan izin penelitian.
6. Bapak/Ibu yang sudah bersedia menjadi responden penelitian Penulis.
7. Teristimewa kepada orang tua yang Penulis sayangi Ayahanda Aswiruddin Simatupang, Ibunda Hasdiani Simbolon, Kakak Mahpuja Narti Simatupang, Abang Rafli Huddin Simatupang yang telah mau membantu dalam proses perkuliahan Penulis, Adik-adik Mahdelia Simatupang, Mahkhalisa Simatupang yang memberikan doa, semangat, motivasi serta dukungan yang baik untuk Penulis.
8. Seluruh Dosen, Instruktur dan Staf Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan

Kemenkes Medan serta semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

9. Semua sahabat-sahabat Penulis yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat kepada Penulis selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis Telah berusaha sebaik-baiknya untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis tetap mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi Penulis dan pihak lain yang membutuhkan.

Medan, .....Mei 2025

**Mahdini Arti Simatupang**  
P07539022142

## DAFTAR ISI

|                                             | Halaman     |
|---------------------------------------------|-------------|
| <b>KARYA TULIS ILMIAH.....</b>              | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>             | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>             | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>BIODATA PENULIS .....</b>                | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>                         | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>                        | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                 | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                      | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                    | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                  | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                | <b>xivv</b> |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>              | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang.....                      | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                    | 3           |
| C. Tujuan Penelitian .....                  | 3           |
| D. Manfaat Penelitian .....                 | 3           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>         | <b>5</b>    |
| A. Puskesmas.....                           | 5           |
| B. Profil Puskesmas Kedai Tiga Barus.....   | 8           |
| C. Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas ..... | 9           |
| D. Kepuasan Pasien .....                    | 13          |
| E. Kerangka Konsep .....                    | 14          |
| F. Definisi Operasional.....                | 15          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>      | <b>16</b>   |
| A. Jenis dan Desain Penelitian.....         | 16          |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian.....         | 16          |
| C. Populasi dan Sampel .....                | 16          |
| D. Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....  | 17          |
| E. Metode pengolahan dan Analisis Data..... | 18          |
| F. Metode Pengukuran Variabel .....         | 18          |

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| G. Cara Kerja .....                      | 19        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>20</b> |
| A. Hasil .....                           | 20        |
| B. Pembahasan.....                       | 30        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>33</b> |
| A. Kesimpulan .....                      | 33        |
| B. Saran.....                            | 33        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>              | <b>34</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                    | <b>36</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                              | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                  | 20      |
| Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....          | 20      |
| Tabel 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....            | 21      |
| Tabel 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....              | 21      |
| Tabel 5 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....  | 22      |
| Tabel 6 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....   | 23      |
| Tabel 7 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan.....      | 24      |
| Tabel 8 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati .....      | 26      |
| Tabel 9 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik ..... | 27      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                 | Halaman |
|---------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Konsep..... | 14      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                   | Halaman |
|---------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1 Pengantar Penelitian dari Jurusan..... | 36      |
| Lampiran 2 Surat <i>Ethical Clearence</i> .....   | 37      |
| Lampiran 3 Kuesioner.....                         | 38      |
| Lampiran 4 Pengambilan Data Sekunder.....         | 42      |
| Lampiran 5 Surat Balasan dari Puskesmas.....      | 43      |
| Lampiran 6 Kartu Bimbingan.....                   | 44      |
| Lampiran 7 Data Tingkat Kepuasan Pasien.....      | 45      |