

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS
PANGKALAN BUDIMAN SEI RAMPAH**



**YOHANA DITA MARSELA BR SINAGA
NIM:P07539022245**

**KEMENTRIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI DIII FARMASI
2025**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS
PANGKALAN BUDIMAN SEI RAMPAH**

Karya Tulis Ilmiah

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan
memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md. Farm) pada
Program Studi D-III Farmasi Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



**YOHANA DITA MARSELA BR SINAGA
NIM: P07539022245**

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

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS
PANGKALAN BUDIMAN SEI RAMPAH**

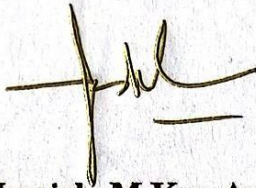
Diusulkan Oleh

**Yohana Dita Marsela Br Sinaga
NIM: P07539022245**

Telah disetujui di Medan

Pada tanggal, 21 Maret 2025

Pembimbing,



**Dra. Masniah, M.Kes., Apt
NIP 196204281995032001**

Ketua Jurusan Farmasi

Poliklinik Kesehatan Medan,



**Nadroh Br Sitepu, M.Si
NIP 19807112015032002**

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS PANGKALAN BUDIMAN SEI RAMPAH

Telah Dipersiapkan dan Disusun Oleh

YOHANA DITA MARSELA BR SINAGA
NIM: P07539022245

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 2 Juni 2025

Tim Penguji

1. Ketua : Dra. Masniah, M.Kes., Apt
2. Anggota 1 : Rini Andarwati, SKM, M.Kes
3. Anggota 2 : Nadroh Br Sitepu, M.Si

Tanda Tangan

.....
.....
.....

Medan, 2 Juni 2025

Mengetahui

Ketua Jurusan Farmasi



Nadroh Br Sitepu, M.Si

NIP 19807112015032002

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama	: Yohana Dita Marsela Br Sinaga
NIM	: P07539022245
Program Studi	: Diploma III Farmasi
Jurusan	: Farmasi
Perguruan Tinggi	: Poltekkes Kemenkes Medan

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

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS PANGKALAN BUDIMAN SEI RAMPAH

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, 27 Agustus 2025
Penulis,



**Yohana Dita Marsela Br Sinaga
P07539022245**



BIODATA PENULIS

Nama	: Yohana Dita Marsela Br Sinaga
Tempat/Tgl lahir	: Medan, 21 Maret 2003
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Kristen Protestan
Alamat Rumah	: Pancur Batu
Nomor HP	: 085763461805

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD	: SD Methodist-An Pancur Batu
2. SLTP	: SMP Methodist-An Pancur Batu
3. SLTA	: SMA Negeri 1 Pancur Batu

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS PANGKALAN BUDIMAN SEI RAMPAH

Yohana Dita Marrsela Br Sinaga, Dra. Masniah, M.Kes., Apt
Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan
Email: ysinaga099@gmail.com

Kepuasan pasien merupakan tolak ukur penting dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian, karena mencerminkan kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Hal ini dilakukan karena pelayanan kefarmasian berperan penting dalam keberhasilan terapi pasien, namun di lokasi tersebut masih ditemukan berbagai kendala, salah satunya adalah keterbatasan tenaga kefarmasian di Puskesmas, yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Pangkalan Budiman Sei Rampah.

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif dan data diolah secara distribusi frekuensi. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat pada bulan Januari 2025 sampai dengan Februari 2025 di yang ada di UPTD Puskesmas Pangkalan Budiman Sei Rampah. Sampel yang diambil secara *consecutive sampling* yaitu sebanyak 92 orang.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pangkalan Budiman Sei Rampah menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu dimensi bukti fisik sebanyak 85,6%, dimensi kehandalan sebanyak 75,6%, dimensi jaminan sebanyak 74%, dimensi empati sebanyak 73,5%, dan dimensi daya tanggap sebanyak 73,3%.

Kesimpulan penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori puas yaitu 76,46%, tingkat kepuasan dimensi daya tanggap kategori cukup puas, tingkat kepuasan dimensi kehandalan kategori cukup puas, tingkat kepuasan dimensi jaminan kategori cukup puas, tingkat kepuasan dimensi empati kategori cukup puas, tingkat kepuasan dimensi bukti fisik kategori puas.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan kefarmasian, Puskesmas.

ABSTRACT

OUTPATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT REGIONAL TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT PANGKALAN BUDIMAN PUBLIC HEALTH CENTER SEI RAMPAH

Yohana Dita Marsela Br Sinaga, Dra. Masniah, M.Kes., Apt
(Medan Health Polytechnic Of Ministry Of Health)
ysinaga099@gmail.com

Patient satisfaction is a crucial benchmark for assessing the quality of pharmaceutical services, as it reflects the alignment between expectations and the services received. This study was conducted because pharmaceutical services play a vital role in the success of patient therapy. However, various obstacles are still found at the location, one of which is the limited number of pharmaceutical personnel at the Public Health Center, which can affect service quality. Therefore, it is important to determine the level of patient satisfaction as a basis for evaluating and improving service quality. This research aims to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Regional Technical Implementation Unit Pangkalan Budiman Public Health Center Sei Rampah.

This study employed a descriptive survey method, and the data were processed using frequency distribution. The population of this study included all outpatients who collected medication from January 2025 to February 2025 at Public Health Center Pangkalan Budiman Sei Rampah. A sample of 92 individuals was selected using consecutive sampling.

The results of the study on the level of outpatient satisfaction at Regional Technical Implementation Unit Pangkalan Budiman Public Health Center Sei Rampah showed that the largest category of satisfaction level was for the tangibles dimension at 85.6%, followed by the reliability dimension at 75.6%, the assurance dimension at 74%, the empathy dimension at 73.5%, and the responsiveness dimension at 73.3%.

The conclusion of this study is that the overall patient satisfaction level is in the satisfied category at 76.46%. Specifically, the satisfaction level for the responsiveness dimension is in the "moderately satisfied" category, the reliability dimension is in the "moderately satisfied" category, the assurance dimension is in the "moderately satisfied" category, the empathy dimension is in the "moderately satisfied" category, and the tangibles dimension is in the "satisfied" category.

Keywords: Satisfaction, Pharmaceutical services, Public Health Center



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik. Adapun judul Karya Tulis Ilmiah ini adalah **“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPTD Puskesmas Pangkalan Budiman Sei Rampah”**.

Selanjutnya ucapan terima kasih yang tak terhingga Penulis sampaikan kepada Ibu Dra. Masniah, M.kes., Apt Dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang selalu memberikan masukan, arahan dan bimbingan kepada Penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik.

Dengan terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini, perkenankan pula Penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Tengku Sri Wahyuni, SSiT., M.Keb selaku PLT Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Ibu Nadroh Br Sitepu, M.Si selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Bapak Zulfikri M.Si., APT Dosen Pembimbing Akademik Penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
4. Ibu Rini Andarwati, SKM, M.Kes Dosen Penguji I dan Ibu Nadroh Br Sitepu, M.Si Dosen Penguji II, atas saran dan kritik membangun yang sangat berarti bagi penyempurnaan karya Tulis Ilmiah ini.
5. Seluruh Dosen dan staff di jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
6. Ibu Sutri Ana Sianturi, SKM., M.Kes selaku Kepala Puskesmas Pangkalan Budiman, seluruh pegawai puskesmas yang telah membantu dan memberikan waktu serta tempat untuk melakukan penelitian.
7. Teristimewa kepada kedua orangtua Penulis tercinta, Bapak Sudiro Sinaga dan Ibu Dewi yang telah memberikan doa, semangat, serta dukungan moral maupun materil dalam menyelesaikan pendidikan ini.
8. Kepada Sahabat dan Teman-Teman saya yang selalu membantu, memberikan dukungan, dan motivasi.

Penulis telah berusaha sebaik-baiknya untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis tetap mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan Karya Tulis Ilmiah/Sripsi/Laporan Tugas Akhir ini. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pihak lain yang membutuhkan.

Medan, 27 Agustus 2025

Penulis

Yohana Dita Marsela Br Sinaga
P07539022245

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
BIODATA PENULIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Definisi Kepuasan.....	4
B. Indikator Kepuasan	4
C. Pengukuran Kepuasan Pasien	6
D. Faktor – Faktor Kepuasan.....	7
E. Puskesmas	8
F. Pelayanan Rawat Jalan	9
G. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	10
H. Kerangka Konsep	11
I. Definisi Operasional	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Jenis Penelitian	13
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	13

C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	13
D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	15
E. Pengolahan Data dan Analisis Data	15
F. Metode Pengukuran Variabel.....	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
A. Profil Puskesmas	17
B. Hasil Penelitian	17
C. Pembahasan	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	25
A. Kesimpulan.....	25
B. Saran	25
DAFTAR PUSTAKA.....	27

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden	17
Tabel 2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Daya Tanggap	19
Tabel 3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan	19
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan	20
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Empati.....	20
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Fisik	20
Tabel 7 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien	21

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Kerangka Konsep	11
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Lembar Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden Penelitian	29
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	30
Lampiran 3	Foto Lokasi Penelitian	33
Lampiran 4	Foto Responden Menandatangani dan Mengisi Kuesioner	33
Lampiran 5	Foto Peneliti Saat Bertanya Kepada Responden	34
Lampiran 6	Foto Peneliti Saat Membantu Responden Mengisi Kuesioner	34
Lampiran 7	Surat Izin Penelitian.....	35
Lampiran 8	Ethical Clearance	36
Lampiran 9	Kartu Bimbingan KTI.....	37
Lampiran 10	Master Tabel Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	38