

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LANGGA
PAYUNG, KECAMATAN SUNGAI KANAN, KABUPATEN
LABUHANBATU SELATAN**



NADIA RAMBE

NIM : P07539022228

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

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LANGGA PAYUNG, KECAMATAN
SUNGAI KANAN, KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

Karya Tulis Ilmiah

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



NADIA RAMBE

NIM : P07539022228

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LANGGA PAYUNG, KECAMATAN
SUNGAI KANAN, KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

Disusun Oleh

**NADIA RAMBE
NIM : P07539022228**

**Telah disetujui di Medan
Pada tanggal.....Juni 2025**

Pembimbing



**Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M.Si
NIP: 197611201997032002**



**Ketua Jurusan Farmasi
Poltekkes Kemenkes Medan**
Kemenkes
Nadroh D. Sitepu, M.Si.
NIP: 19800711212015022002

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LANGGA
PAYUNG,KECAMATAN SUNGAI KANAN,KABUPATEN
LABUHAN BATU SELATAN**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

**NAMA : NADIA RAMBE
NIM : P07539022228**

Telah dipertahankan di depan tim penguji
PadaJuni 2025

Tim Penguji

1. Ketua : Zulfa Ismaniar Fauzi,SE,M.Si
2. Penguji 1 : Drs.Ismedsyah,Apt.M.Kes.
3. Penguji 2 : Rosnike Merly Panjaitan.ST.,M.Si

Tanda Tangan

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Medan,.....Juni 2025

Mengetahui
Ketua Jurusan



Nadroh B. Stepu, M.Si.
NIP. 19800711212015022002

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nadia Rambe
NIM : P07539022228
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

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LANGGA PAYUNG, KECAMATAN SUNGAI KANAN, KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN

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, 20 Mei 2025

Penulis.


Nadia Rambe
NIM: P07539022228

BIODATA PENULIS



Nama	: Nadia Rambe
Tempat/Tgl lahir	: Sabungan 28 Januari 2004
Jenis Kelaminan	: Perempuan
Agama	: Islam
Alamat Rumah	: Sabungan
Nomor HP	082363522363

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD	: SDN 112256 Sabungan
2. SLTP	: PP Dar Al-Ma'arif Basilam Baru
3. SLTA	: Man 2 Model Medan

ABSTRAK
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LANGGA PAYUNG, KECAMATAN
SUNGAI KANAN, KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN

Nadia Rambe, Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M.Si

DIII Farmasi Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Medan

nadiarambe28@gmail.com

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menjadi indikator utama yang mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Langga Payung, Kecamatan Sungai Kanan, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan menetapkan kriteria tertentu. Maka Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin Adapun sampel yang di ambil adalah sebanyak 90 pasien. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner dalam bentuk pernyataan *Skala Likert*. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Daya tanggap kefarmasian di Puskesmas Langga Payung berdasarkan dimensi Ketanggapan sebesar 91,82%, dimensi Keandalan sebesar 89,02%, dimensi jaminan sebesar 94,67%, dimensi empati sebesar 87,69% dan dimensi bukti fisik sebesar 96,31%.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Langga Payung berdasarkan 5 dimensi adalah 91,9% dengan kategori sangat puas.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

ABSTRACT

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION LEVELS WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT LANGGA PAYUNG PUBLIC HEALTH CENTER, SUNGAI KANAN SUB-DISTRICT, SOUTH LABUHANBATU REGENCY

Nadia Rambe, Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M.Si

Medan Health Polytechnic Of Ministry Of Health
Associate Degree Of Pharmacy

nadiarambe28@gmail.com

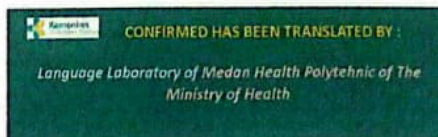
Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations, with the aim of achieving definite results to improve patients' quality of life. Patient satisfaction with pharmaceutical services is a key indicator that reflects the extent to which the services received align with their expectations and needs. This study aims to describe the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Langga Payung Public Health Center in Sungai Kanan Sub-district, South Labuhanbatu Regency, North Sumatra.

This was a descriptive study. The sample was selected using purposive sampling with specific criteria. The sample size was determined using the Slovin formula, resulting in a total of 90 patients. Data were collected through the distribution of a questionnaire using a Likert scale. The data analysis used was univariate analysis.

The results show that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Langga Payung Public Health Center was very high across all dimensions: Responsiveness (91.82%), Reliability (89.02%), Assurance (94.67%), Empathy (87.69%), and Tangibles (96.31%).

The conclusion of this study is that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Langga Payung Public Health Center, based on the five dimensions, is 91.9%, falling into the "very satisfied" category.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Public Health Center



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan karunia- Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III di Jurusan Farmasi Poltekkes kemenkes Medan. Adapun judul Karya Tulis Ilmiah”**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Langga Payung, Kecamatan Sungai Kanan, Kabupaten Labuhanbatu Selatan**”

Selanjutnya ucapan terima kasih Saya sampaikan kepada Ibu Zulfa Ismaniar Fauzi, SE,M.Si. Selaku Dosen pembimbing KTI yang bersedia meluangkan waktu dan memberikan arahan yang penuh kesabaran, hingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

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

1. Ibu Tengku Sri Wahyuni, S.SiT., M. Keb selaku PLT. Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Ibu Nadroh Br.Sitepu,M.Si selaku Ketuan Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Ibu Basariah Ritonga S.Keb.Bdn selaku sebagai Kepala Puskesmas Langga Payung yang telah memberikan izin penelitian serta pengambilan data untuk kebutuhan Karya Tulis Ilmiah
4. Ibu Hilda S,M.Sc.,Apt. selaku pembimbing akademik yang sudah membimbing dan memberikan arahan tentang akademik selama saya berkuliah di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
5. Bapak Drs. Ismedsyah,Apt.M.Kes. Selaku penguji I dan Ibu Rosnike Merly Panjaitan.ST.,M.Si. Selaku penguji II yang bersedia memberikan masukan dan dukungan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen, Instruktur dan Staf Jurusan Farmasi serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ilmiah.
7. Teristimewa kepada orang tua penulis Bapak H.Gulmat Rambe dan Ibu Hj. Laila Majenun Siregar, serta kakak, Abang dan Adik yang selalu

memberikan dukungan kasih sayang serta doa dan nasihat yang tulus.

8. Untuk sahabat penulis yang ikut mendukung dalam penulisan KTI ini.

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 peneliti dan pihak lain yang membutuhkan.

Penulis

Nadia Rambe
Nim: P07539022228

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
BIODATA PENULIS.....	v
RIWAYAT PENDIDIKAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Definisi.....	5
B. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	6

C. Puskesmas.....	9
D. Wewenang Puskesmas.....	9
E. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	10
F. Kerangka Pikir.....	12
G. Definisi Operasional.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	14
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14
1. Lokasi Penelitian.....	14
2. Waktu Penelitian.....	14
C. Populasi dan Sampel.....	14
1. Populasi.....	14
2. Sampel.....	14
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	15
1. Kriteria Inklusi.....	15
2. Kriteria Eksklusi.....	15
E. Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	16
1. Jenis Data.....	16
2. Metode Pengumpulan Data.....	16
F. Pengolahan dan Analisis Data.....	16
1. Pengolahan Data.....	16
2. Analisis Data.....	17

G. Metode Pengukuran Variabel.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
A. Hasil.....	19
B. Pembahasan.....	23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
A. Kesimpulan.....	29
B. Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA.....	30
LAMPIRAN.....	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pikir.....	11

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	18
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	18
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	19
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	19
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	20
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	20
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	20
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	20
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Empati.....	21
Tabel 10 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	31
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Puskesmas.....	32
Lampiran 3 Surat Pernyataan Responden.....	33
Lampiran 4 Kuisisioner.....	34
Lampiran 5 Master Tabulasi Dimensi Bukti Fisik.....	40
Lampiran 6 Master Tabulasi Dimensi Kehandalan.....	44
Lampiran 7 Master Tabulasi Dimensi Ketanggapan.....	48
Lampiran 8 Master Tabulasi Dimensi Jaminan.....	52
Lampiran 9 Master Tabulasi Dimensi Empati.....	56
Lampiran 10 Mengisi Kuisisioner.....	66
Lampiran 11 Kartu Bimbingan KTI.....	67
Lampiran 12 Surat Etika Penelitian.....	68