

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
SUMBUL KABUPATEN DAIRI



ERNA YANTI SINURAT
P07539023155

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI D-III FARMASI
2026

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
SUMBUL KABUPATEN DAIRI

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



ERNA YANTI SINURAT
P07539023155

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI D-III FARMASI
2026

LEMBAR PERSETUJUAN
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
SUMBUL KABUPATEN DAIRI

Diusulkan Oleh

ERNA YANTI SINURAT
P07539023155

Telah disetujui di Medan Pada Januari 2026

Pembimbing



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

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Medan



apt. Nadroh Br. Sitepu, M.Si
NIP. 198007112015032002

HALAMAN PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
SUMBUL KABUPATEN DAIRI

Telah dipersiapkan disusun oleh

ERNA YANTI SINURAT
P07539023155

Telah dipertahankan di depan tim penguji
Pada tanggal Juni 2026

Tim Penguji

1. Ketua : Zulfa Ismaniar Fauzi,SE.,M.Si
NIP. 197611201997032002
2. Penguji 1: Dra. Masniah,M.Kes.,Apt
NIP. 196204281995032001
3. Penguji 2 : Rosnike Merly Panjaitan,S.T.,M.Si
NIP. 196605151986032003

Tanda tangan

.....

.....

.....

Medan Juni 2026

Mengetahui

Ketua Jurusan


Apt. Nadroh br. Sitepu, M.Si
NIP. 198007112015032002

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama	: Erna Yanti Sinurat
Nim	: P07539023155
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 KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SUMBUL KABUPATEN DAIRI

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan Tindakan Plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, Juni 2026
Penulis,


Erna Yanti Sinurat
NIM. P07539023155



BIODATA PENULIS

Nama : Erna Yanti Sinurat
Tempat/Tgl Lahir : Dolok Tolong, 18 Juli 2005
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Alamat Rumah : Pasar lama, Desa Dolok Tolong, Kec. Sumbul, Kab. Dairi
Nomor HP : 085261767562

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SDN 034799 DOLOK TOLONG
2. SMP : SMP N 2 SUMBUL
3. SMA : SMA N 1 SILAHISABUNGAN

ABSTRAK

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SUMBUL KABUPATEN DAIRI

Erna Yanti Sinurat, Zulfa Ismaniar Fauzi, SE.,M.Si
(Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Medan)
Email sinuraternayanti@gmail.com

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan, termasuk di Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 83 responden yang dipilih menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), yaitu Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Analisis data dilakukan secara Univariat dengan menggunakan Distribusi Frekuensi dan Persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi Bukti fisik (*Tangible*) diperoleh sebesar 85,6% dengan kategori Puas, Keandalan (*Reliability*) sebesar 79,4% dengan kategori Puas, Daya tanggap (*Responsiveness*), sebesar 84,5% dengan kategori Puas, Jaminan (*Assurance*) sebesar 88,4% dengan kategori Sangat Puas, dan Empati (*Empathy*) sebesar 90,0% dengan kategori Sangat Puas.

Kesimpulan penelitian ini, Secara keseluruhan Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi memperoleh persentase sebesar 85,5% dengan kategori Puas. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi berada pada kategori Puas.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kefarmasian.

ABSTRACT

OVERVIEW OF OUTPATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT SUMBUL COMMUNITY HEALTH CENTER, DAIRI REGENCY

Erna Yanti Sinurat, Zulfa Ismaniar Fauzi, S.E., M.Si.
Health Polytechnic of the Ministry of Health Medan
Email: sinuraternayanti@gmail.com

Patient satisfaction is defined as the level of patients' feelings after comparing the healthcare services they receive with their expectations. Patient satisfaction is an important indicator for assessing the quality of pharmaceutical services provided by healthcare facilities, including Community Health Centers (Puskesmas). This study aimed to describe the level of outpatient satisfaction with the quality of pharmaceutical services at Sumbul Community Health Center, Dairi Regency.

This study employed a descriptive quantitative research design. A total of 83 respondents were selected using the accidental sampling technique. Data were collected using a questionnaire based on the five dimensions of service quality (SERVQUAL): tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using univariate analysis through frequency distribution and percentage.

The results showed that patient satisfaction with the pharmaceutical services was categorized as satisfied for the tangibles dimension (85.6%), reliability (79.4%), and responsiveness (84.5%). Meanwhile, the assurance dimension achieved a satisfaction level of 88.4%, and the empathy dimension reached 90.0%, both of which were categorized as very satisfied.

In conclusion, the overall level of outpatient satisfaction with the quality of pharmaceutical services at Sumbul Community Health Center, Dairi Regency, was 85.5%, which falls within the satisfied category. These findings indicate that the quality of pharmaceutical services provided by the Community Health Center has generally met patients' expectations.

Keywords: Patient satisfaction, pharmaceutical service quality.



28 JUL 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus, karena atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis penulis mampu untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tepat pada waktunya. Karta tulis ilmiah ini berjudul tentang **"Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi"** dapat diselesaikan.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada ibu Zulfa Ismaniar Fauzi,SE.,M.Si selaku dosen pembimbing penulis yang penuh kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan hingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

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

1. Ibu Tengku Sri Wahyuni, S.SiT, M.Keb selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Ibu apt. Nadroh br Sitepu, M.Si selaku Ketua Jurusan Farmasi yang telah memberikan arahan serta dukungan akademik selama masa pendidikan.
3. Bapak dr.Edison Antoni Damanik selaku Kepala Puskesmas beserta seluruh tenaga kesehatan yang telah memberikan izin dan membantu penulis selama proses penelitian berlangsung.
4. Zulfikri, S.Farm., Apt., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberi arahan dan bimbingan kepada penulis selama Kegiatan Belajar mengajar sebagai mahasiswa.
5. Dra. Masniah,M.Kes., Apt sebagai Penguji I dan Rosnike Merly Panjaitan, S.T.,M. Si selaku Penguji II yang telah menguji dan memberikan masukan serta saran kepada penulis.
6. Kepada Dosen dan staf Jurusan farmasi Poltekes Kemenkes Medan telah memberikan bimbingan, bantuan, dan dukungan selama proses penyusunan karya Tulis Ilmiah ini.
7. Teristimewa untuk kedua Orang Tua tercinta Bapak R. Sinurat dan Ibu M. Panjaitan, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dan perjuangan yang tiada henti untuk penulis. Semua yang penulis capai hingga

saat ini tidak lepas dari dukungan dan kekuatan yang kalian berikan. Semoga karya tulis ilmiah ini menjadi bukti kecil bahwa perjuangan kalian tidak sia-sia.

8. Kepada saudara-saudari penulis, Eva Sinurat, Gabe Sinurat, Nurhayati Sinurat, Jenio Sinurat, Obama Sinurat, Relita Sinurat dan tidak lupa kepada abang ipar saya Gage Tobing terima kasih karena selalu menjadi rumah tempat penulis pulang saat lelah. Dalam setiap perjuangan ini, ada doa, dukungan, dan kasih sayang kalian yang membuat penulis tetap kuat.
9. Kepada teman-teman kos , Ayunda, Ester, Nesa, Reski dan Rachel terima kasih karena sudah menjadi keluarga kedua bagi penulis selama jauh dari rumah. Terima kasih untuk setiap perhatian, cerita, tawa, dukungan, dan kebersamaan yang selalu menguatkan penulis di saat lelah dan merasa ingin menyerah. Kehadiran kalian membuat penulis merasa tidak sendirian dalam menjalani masa perkuliahan ini.
10. Kepada Diri sendiri Terimakasih telah memilih untuk tidak menyerah, mampu melewati setiap lelah, air mata, dan keraguan hingga akhirnya karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan.

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.

Medan, Juni 2026
Penulis

Erna Yanti Sinurat
NIM. P07539023155

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMILAH.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KARYA TULIS ILMIAH.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	v
BIODATA PENULIS.....	vi
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 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. Kepuasan.....	5
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	6
C. Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	7
D. Dimensi kualitas pelayanan (<i>SERVQUAL</i>).....	8
E. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	9
F. Pengendalian mutu Pelayanan Kefarmasian.....	10
G. Puskesmas.....	11
H. Kerangka Konsep.....	12
I. Definisi Operasional.....	13
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 14
A. Jenis penelitian.....	14
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14
C. Populasi dan Sampel.....	14
D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	15
E. Uji Validitas.....	16
F. Uji Reliabilitas.....	17
G. Pengelolahan dan Analisis Data.....	17
H. Cara pengukuran Variabel.....	18
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 19
A. Hasil Penelitian.....	20
B. Pembahasan.....	24
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 31
A. Kesimpulan.....	31
B. Saran.....	31

DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka konsep	12

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 <i>Informed Consent</i>	34
Lampiran 2 kuesioner penelitian	35
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	41
Lampiran 4 Surat Tanda Telah Melakukan Penelitian.....	42
Lampiran 5 Tabel Uji Validitas SPSS.....	43
Lampiran 6 Tabel Validitas 5 Dimensi	48
Lampiran 7 Tabulasi 5 Dimensi.....	49
Lampiran 8 Kegiatan Penelitian.....	55
Lampiran 9 Lokasi Penelitian.....	56
Lampiran 10 <i>Etichal Exemption</i>	58
Lampiran 11 Turnitin.....	59