

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI
RSU HKBP BALIGE**



**JESSIKA ANATASSYA RIANA NAINGGOLAN
P07539023086**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI DIII FARMASI
2026**

KARYA TULIS ILMIAH
HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI
RSU HKBP BALIGE

Karya Tulis Ilmiah

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



JESSIKA ANATASSYA RIANA NAINGGOLAN
P07539023086

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI DIII FARMASI
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI
RSU HKBP BALIGE**

Diusulkan oleh

JESSIKA ANATASSYA RIANA NAINGGOLAN
P07539023086

Telah disetujui di Medan
Pada tanggal 08 Juni 2026

Pembimbing



Maya Handayani Sinaga, S.S., M.Pd.
NIP 197311261994032002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



apt. Nadroh Br Sitepu, M.Si
NIP 198007112015032002

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSU HKBP BALIGE

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

JESSIKA ANATASSYA RIANA NAINGGOLAN
P07539023086

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal, 20 Juni 2026

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Maya Handayani Sinaga, S.S., M.Pd.

2. Anggota 1 : Zulfikri, S.Farm, apt., M.Si

3. Anggota 2 : Lavinur S.T., M.Si

Medan, 20 Juni 2026

Mengetahui

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



apt. Nadroh Br Sitepu, M.Si
NIP 198007112015032002

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama	: Jessica Anatassya Riana Nainggolan
NIM	: P07539023086
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:

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSU HKBP BALIGE

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 Juni 2026
Penulis,



Jessika Anatassya Riana Nainggolan
P07539023086



BIODATA PENULIS

Nama : Jessika Anatassya Riana Nainggolan
Tempat/Tgl Lahir : Simare, 31 Maret 2005
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Alamat Rumah : Simare, Kec. Bor-bor, Kab. Toba
Nomor HP : 082272139202

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD Negeri 173624 Simare
2. SLTP : SMP Negeri 4 Laguboti
3. SLTA : SMK swasta Arjuna Laguboti

ABSTRAK
HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI
RSU HKBP BALIGE

Jessika Anatassya Riana Nainggolan, Maya Handayani Sinaga, S.S., M.Pd.
Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan
Email: jessikanainggolan30@gmail.com

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan yang berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit serta kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum HKBP Balige berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner *SERVQUAL* kepada pasien rawat jalan instalasi farmasi. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (59%), berusia 26-45 tahun (50,5%), memiliki tingkat pendidikan SMA/ sederajat (64%), dan bekerja sebagai wiraswasta (9.3%). Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada lima dimensi pelayanan kefarmasian sebesar 82,3% dan termasuk kategori puas. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai *p-value* < 0,001 (*p* < 0,05).

Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien di RSUD HKBP Balige dengan nilai signifikansi (*p-value*) < 0,001 (*p* < 0,05). Semakin baik pelayanan kefarmasian yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, *servqual*.

ABSTRACT

The Relationship Between Patient Satisfaction Level and Pharmaceutical Services at HKBP General Hospital

Jessika Anatassya Riana Nainggolan, Maya Handayani Sinaga, S.S., M.Pd
(Medan Health Polytechnic of the Ministry Of Health)
Email: jessikanainggolan30@gmail.com

Pharmaceutical services are an important component of healthcare services that contribute to improving hospital service quality and patient satisfaction. Patient satisfaction levels can be used as an indicator to assess the quality of pharmaceutical services provided. This study aimed to determine the relationship between patient satisfaction levels and pharmaceutical services at HKBP Balige General Hospital based on five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

This study used a quantitative method with a cross-sectional approach. Data were obtained through the distribution of SERVQUAL questionnaires to outpatients at the pharmacy installation. Data analysis was performed using univariate and bivariate analyses with the Chi-square test.

The results showed that the majority of respondents were female (59%), aged 26-45 years (50.5%), had a senior high school/equivalent education level (64%), and worked as entrepreneurs (9.3%). The average patient satisfaction level across the five dimensions of pharmaceutical services was 82.3%, categorized as satisfied. The ChiSquare test results showed that the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy had a significant relationship with patient satisfaction levels, with a p -value = 0.001 ($p < 0.05$).

The conclusion of this study is that there is a significant relationship between pharmaceutical service quality and patient satisfaction levels at HKBP Balige General Hospital, with a significance value (p -value) = 0.001 ($p < 0.05$). The better the pharmaceutical services provided, the higher the level of patient satisfaction.

Keywords: Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Servqual



KATA PENGANTAR

Puji syukur prneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa/ Allah SWT atas Kuasa-Nya yang telah memberikan segala nikmat dan kesempatan sehingga penyusunan karya tulis ilmiah yang berjudul **Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD HKBP Balige** dapat terselesaikan.

Selanjutnya ucapan terima kasih yang terhingga saya sampaikan kepada ibu Maya Handayani Sinaga, S.S., M.Pd. selaku pembimbing utama yang penuh kesabaran dan perhatiaanya dalam memberikan bimbingan 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 Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Ibu Nadroh Br Sitepu, M.Si selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan sekaligus Dosen Pembimbing Akademik saya selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Bapak Zulfikri, S.Farm, apt.,M.Si selaku penguji 1 dan Bapak Lavinur S.T., M.Si selaku penguji 2 pada karya tulis ilmiah ini.
4. Bapak dr.Saut Hutasoit,Sp.An selaku kepala RSUD HKBP Balige yang telah memberikan izin dan dukungan penelitian.
5. Seluruh Staf RSUD HKBP Balige yang telah memberikan izin dan dukungan penelitian.
6. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, yang telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi terbesar. Bapa Haposan Nainggolan dan Mamak Sonti Berutu, abang Pakto Rico Surianto Nainggolan dan adik-adik saya Putra Dapot Nainggolan dan Pedrik Juan Tagor Nainggolan yang tak henti-hetinya

mendoakan saya, serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan pendidikan ini.

Penulis telah berusaha sebaik-baiknya untuk menyusun Karya Tulis 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

Jessika Anatassya Riana Nainggolan
P07539023086

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	vi
ABSTRCT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 4
A. Definisi Rumah Sakit	4
B. Pelayanan Kefarmasian	4
C. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	5
D. Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit	6
E. Dampak Penerapan Standar Terhadap Mutu Pelayanan	6
F. Kepuasan Pasien.....	7
G. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien.....	9
H. Faktor- Faktor Yang Menyebabkan Tidak Puas Pasien.....	10
I. Pengukuran Kepuasan Pasien	11
J. Penelitian Terdahulu.....	13
K. Kerangka Konsep	14
L. Definisi Operasional.....	15
M. Hipotesis.....	16
 BAB III METODE PENELITIAN	 17
A. Jenis dan Desain Penelitian	17
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	17
D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	18
E. Pengolahan dan Analisis Data	19
F. Cara Pengukuran Variabel.....	20
G. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	21
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 23
A. Hasil	23
B. Pembahasan.....	28

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
DAFTAR LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2 Sebaran Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	23
Tabel 3 Sebaran Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 4 Sebaran Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	24
Tabel 5 Sebaran Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	24
Tabel 6 Sebaran Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	25
Tabel 7 Sebaran Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	25
Tabel 8 Sebaran Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	26
Tabel 9 Sebaran Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	26
Tabel 10 Sebaran Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	27
Tabel 11 Rata- rata Tingkat Kepuasan Pasien pada Masing-masing Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian.	27

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Diagram Usia.....	28
Gambar 2 Diagram Jenis Kelamin	29
Gambar 3 Diagram Tingkat Pendidikan.....	30
Gambar 4 Diagram Pekerjaan	31
Gambar 5 Diagram <i>Tangible</i>	32
Gambar 6 Diagram <i>Reliability</i>	33
Gambar 7 Diagram <i>Responsiveness</i>	34
Gambar 8 Diagram <i>Assurance</i>	35
Gambar 9 Diagram <i>Emphaty</i>	36
Gambar 10 Diagram Batang Tingkat Kepuasan Tiap Dimensi.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	47
Lampiran 2. Lembar Persetujuan untuk melakukan Penelitian	48
Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Meneliti	49
Lampiran 4. <i>Ethical Exemption</i>	50
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	51
Lampiran 6. Surat Pernyataan Menjadi Responden.....	52
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 8. Validasi Kuisisioner.....	57
Lampiran 9. Master Tabel	62
Lampiran 10. Uji <i>Chi-Square</i> SPSS.....	72
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian	74
Lampiran 12. Hasil Turnitin KTI	77