

KARYA TULIS ILMIAH
HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIBORONGBORONG



PRETTY MASWITA ELISABET TAMBUNAN
P07539023026

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

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIBORONGBORONG**

Karya Tulis Ilmiah

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



**PRETTY MASWITA ELIABET TAMBUNAN
P07539023026**

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

LEMBAR PERSETUJUAN
HUBUNGAN KEPUSAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
SIBORONGBORONG

Diusulkan oleh

PRETTY MASWITA ELISABET TAMBUNAN
P07539023026

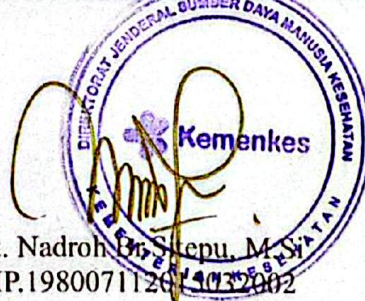
Telah disetujui di Medan
Pada 02 Juni 2026

Pembimbing,



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

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



apt. Nadroh D. S. M. Si
NIP.198007112014032002

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIBORONGBORONG

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

PRETTY MASWITA ELISABET TAMBUNAN
NIM P07539023026

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada 02 Juni 2026

Tim Penguji

Tangan Tangan

1. Ketua : Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M,Si

2. Anggota 1 : apt. Hilda, S, S.Farm., M.Sc

3. Anggota 2 : Ernoviya, S.Farm.Apt, M.Si

Medan, 02 Juni 2026

Mengetahui
Ketua Jurusan Farmasi

apt. Hedroh Br. Sirepu, Apt, Si
NIP.198007112015020002



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Pretty Maswita Elisabet Tambunan

NIM : P07539023026

Program Studi : Diploma III

Jurusan : Farmasi

Perguruan Tinggi : Poltekkes Kemenkes Medan

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah/Laporan Kasus/Skripsi saya yang berjudul:

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIBORONGBORONG

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, 02 Juni 2026

Penulis



Pretty Maswita Elisabet Tambunan
NIM: P07539023026



BIODATA PENULIS

Nama : Pretty Maswita Elisabet Tambunan
Tempat/Tgl lahir : Balige, 13 April 2005
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Alamat Rumah : Jl. Sadar No. 63, Pasar Siborongborong, Siborongborong
Nomor HP : 081361648936

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD NEGERI 173270 Siborongborong
2. SMP : SMPN 1 Siborongborong
3. SMA : SMA Negeri 1 Siborongborong

ABSTRAK

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIBORONGBORONG

Pretty Maswita Elisabet Tambunan, Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M, Si
Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan
Email: prettyam72@gmail.com

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu unsur penting dalam pelayanan kesehatan yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Siborongborong masih menghadapi keterbatasan tenaga kefarmasian dan sarana pelayanan, sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Siborongborong.

Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 87 responden yang dipilih menggunakan teknik *quota sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square pada taraf signifikansi ($p\text{-value} < 0.05$).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berada pada kategori sangat puas dengan persentase kepuasan rata-rata seluruh dimensi sebesar 84.90%. Dimensi daya tanggap ($p\text{-value} = 0.047$) dan bukti fisik ($p\text{-value} = 0.040$) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, sedangkan dimensi keandalan ($p\text{-value} = 0.921$), jaminan ($p\text{-value} = 0.535$), dan empati ($p\text{-value} = 0.135$) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Siborongborong secara umum merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian. Daya tanggap petugas dan kondisi fasilitas pelayanan merupakan dua aspek yang terbukti berhubungan dengan kepuasan pasien, sedangkan dimensi keandalan, jaminan, dan empati tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN OUTPATIENT SATISFACTION AND PHARMACEUTICAL SERVICES AT SIBORONGBORONG COMMUNITY HEALTH CENTER

Pretty Maswita Elisabet Tambunan, Zulfa Ismaniar Fauzi, S.E., M.Si.
Medan Health Polytechnic of the Ministry of Health
Email: prettyam72@gmail.com

Pharmaceutical services are an essential component of healthcare services that contribute to improving patient satisfaction. Pharmaceutical services at the Siborongborong Community Health Center (UPT Puskesmas Siborongborong) still face limitations in pharmaceutical personnel and service facilities, which may affect the level of patient satisfaction. This study aimed to determine the relationship between outpatient satisfaction and pharmaceutical services at the Siborongborong Community Health Center.

This study employed an analytical survey with a cross-sectional design. A total of 87 respondents were selected using a quota sampling technique. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using the Chi-square test with a significance level of $p < 0.05$.

The results showed that the overall level of patient satisfaction with pharmaceutical services was categorized as very satisfied, with an average satisfaction score of 84.90% across all service dimensions. The responsiveness dimension ($p = 0.047$) and tangible aspects ($p = 0.040$) were significantly associated with patient satisfaction. In contrast, the reliability ($p = 0.921$), assurance ($p = 0.535$), and empathy ($p = 0.135$) dimensions were not significantly associated with patient satisfaction.

In conclusion, outpatients at the Siborongborong Community Health Center were generally very satisfied with the pharmaceutical services provided. Responsiveness and tangible aspects of the service were significantly associated with patient satisfaction, whereas reliability, assurance, and empathy showed no significant association.

Keywords: Patient satisfaction, pharmaceutical services.



17 JUL 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa/ Allah SWT atas Karunia, Nikmat, dan Kuasa-Nya yang telah memberikan segala nikmat dan kesempatan sehingga Peneliti dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul **“Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Siborongborong”** dapat terselesaikan.

Selanjutnya ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Ibu Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M.Si selaku pembimbing KTI yang penuh kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, masukan, dan bantuan yang selalu diberikan kepada peneliti hingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan terselesaikannya karya tulis ilmiah ini, perkenalkan 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 apt. Nadroh Br Sitepu, M.Si selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Ibu dr. Lamtiur Tarida Sihombing, MKM selaku Kepala UPT Puskesmas Siborongborong yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Siborongborong.
4. Ibu Ernoviya, S.Farm.Apt, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik saya selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan dan sebagai Dosen Penguji II pada karya tulis ilmiah ini.
5. Ibu apt. Hilda, S. S.Farm., M.Sc atas kesediaannya sebagai Dosen Penguji I pada karya tulis ilmiah ini.
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, Bapak Laiden Tambunan dan Mamak Nentie Herawati Marbun, serta saudara kandung penulis, Putri Tambunan dan Putra Tambunan, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, semangat, doa, dan inspirasi terbesar. Terima kasih atas segala kasih sayang,

dukungan, motivasi, serta bantuan baik secara materi maupun nonmateri yang tiada henti diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penelitian ini dengan baik.

8. Kepada sahabat dan teman-teman tercinta terima kasih atas dukungan, kesabaran, hiburan, dan motivasi sejak awal perkuliahan hingga Karya Tulis Ilmiah ini terselesaikan. Semoga persahabatan ini tetap terjaga meskipun kita menjalani jalan hidup yang berbeda.

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, 02 Juni 2026

Penulis

Pretty Maswita Elisabet Tambunan

P07539023026

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
BIODATA PENULIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 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 Pasien	5
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	7
C. Standar Pelayanan Kefarmasian	8
D. Pengelolaan Mutu Pelayanan Farmasi	9
E. Puskesmas.....	10
F. Kerangka Konsep Penelitian	10
G. Desain Operasional	11
H. Hipotesis penelitian.....	12
 BAB III METODE PENELITIAN	 13
A. Jenis dan Desain Penelitian	13
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	13
C. Populasi dan Sampel	13
D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	15
E. Instrumen Penelitian	16
F. Uji Validitas	17
G. Uji Reabilitas	18
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	18
I. Cara Pengukuran Variabel	19
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 21
A. Hasil	21
B. Pembahasan	27

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	33
A. Kesimpulan	33
B. Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka konsep	11
Gambar 2 Rata-rata tingkat kepuasan	26

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Desain Operasional.....	11
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	22
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	23
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	23
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	24
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	24
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	25
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	25
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	26
Tabel 11 Distribusi Pelayanan Kefarmasian.....	27
Tabel 12 Hasil uji chi-square.....	30
Tabel 13 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	41
Tabel 14 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	42
Tabel 15 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	42
Tabel 16 Empati (<i>Empathy</i>)	43
Tabel 17 Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian	37
Lampiran 2	Surat Persetujuan Untuk Melakukan Penelitian	38
Lampiran 3	Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	39
Lampiran 4	Surat Pernyataan Menjadi Responden.....	40
Lampiran 5	Kusioner Penelitian	41
Lampiran 6	Ethical Clearance	46
Lampiran 7	Master Tabel	47
Lampiran 8	Uji Validasi dan Reliabel	53
Lampiran 9	Uji Chi-Square SPSS.....	59
Lampiran 10	Dokumentasi	61
Lampiran 11	Kartu bimbingan KTI	64