

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
PADANGMATINGGI KOTA
PADANGSIDIMPUAN**



IZLAH FAUZIAH
NIM: P07539023161

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

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
PADANGMATINGGI KOTA
PADANGSIDIMPUAN**

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



IZLAH FAUZIAH

NIM: P07539023161

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

HALAMAN PERSETUJUAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PADANGMATINGGI KOTA PADANGSIDIMPUAN

Diusulkan Oleh

IZLAH FAUZIAH

P07539023161

Telah disetujui di Medan
Pada tanggal 29 Mei 2026

Pembimbing



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

Ketua Jurusan Farmasi
Poltekkes Kemenkes Medan



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

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PADANGMATINGI KOTA PADANGSIDIMPUAN

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

IZLAH FAUZIAH

NIM: P07539023161

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 19 Juni 2026

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Maya Handayani Sinaga, S.S, M.Pd
NIP 197311261994032002
2. Anggota 1 : apt. Pratiwi Rukmana Nasution, S.Farm., M.Si.
NIP 198906302019022001
3. Anggota 2 : Irma Noviar, ST., M.Si.
NIP 197901052007012018

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

Medan, Mei 2026

Mengetahui
Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan


Nidroh B. Sirepu, M.Si
NIP 198005112015032002

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Izlah Fauziah
NIM : P07539023161
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 PADA
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
PADANGMATINGGI KOTA
PADANGSIDIMPUAN**

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, Mei 2026
Penulis,



IZLAH FAUZIAH
NIM: P07539023161

BIODATA PENULIS



Nama : Izlah Fauziah
Tempat/Tgl lahir : Tapus 28 Juli 2005
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : Sihuik-huik
Nomor HP : 082387646981

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SDN No.100203 Hutabaru
2. SLTP : SMPN 3 Angkola Selatan
3. SLTA : MAN 2 Padangsidempuan

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PADANGMATINGGI KOTA PADANGSIDIMPUAN

Izlah Fauziah, Maya Handayani Sinaga, S.S., M.Pd
Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Medan
Email: izlahfauziah@gmail.com

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan suatu layanan yang tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai suatu pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kefarmasian di puskesmas. Semakin baik pelayanan yang diterima pasien, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien, yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan tersebut telah memadai. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas padangmatinggi, kota padangsidimpuan.

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menetapkan kriteria eksklusi dan inklusi. Sampel pada penelitian ini berjumlah 96 responden. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas padangmatinggi, kota padangsidimpuan berdasarkan dimensi bukti fisik sebesar 83,72% dengan kategori puas, dimensi kehandalan sebesar 81,32% dengan kategori puas, dimensi ketanggapan sebesar 86,56% dengan kategori sangat puas, dimensi jaminan 85,35% dengan kategori puas, dan dimensi empati sebesar 80,52% dengan kategori puas.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas padangmatinggi, kota padangsidimpuan berdasarkan 5 dimensi adalah sebesar 83,49% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Kata kunci: Pelayanan kefarmasian, Kepuasan Pasien, Puskesmas

ABSTRACT

PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT PADANGMATINGGI COMMUNITY HEALTH CENTER, PADANGSIDIMPUAN CITY

Izlah Fauziah, Maya Handayani Sinaga, S.S., M.Pd.

Medan Health Polytechnic of the Ministry of Health

Email: izlahfauziah@gmail.com

Pharmaceutical services at community health centers are an integral part of healthcare delivery aimed at improving the quality of health services for the community. Patient satisfaction is an important indicator for evaluating the quality of healthcare services, including pharmaceutical services provided at community health centers. The better the quality of services received by patients, the higher their level of satisfaction, indicating that the healthcare services provided have met patients' expectations. This study aimed to describe the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Padangmatinggi Community Health Center, Padangsidempuan City.

This study employed a descriptive survey design. The sample was selected using a purposive sampling technique based on predetermined inclusion and exclusion criteria. A total of 96 respondents participated in the study. Data were collected through the distribution of structured questionnaires to the respondents.

The results showed that patient satisfaction with pharmaceutical services at Padangmatinggi Community Health Center, Padangsidempuan City, was **83.72%** for the **tangible** dimension (satisfied), **81.32%** for **reliability** (satisfied), **86.56%** for **responsiveness** (very satisfied), **85.35%** for **assurance** (satisfied), and **80.52%** for **empathy** (satisfied).

In conclusion, the overall average level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Padangmatinggi Community Health Center, based on the five SERVQUAL dimensions, was **83.49%**, indicating that patients were generally satisfied with the pharmaceutical services provided.

Keywords: pharmaceutical services, patient satisfaction, community health center.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas kuasa dan karunianya yang telah memberikan segala nikmat dan kesempatan sehingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Padangmatinggi, Kota Padangsidempuan” dapat diselesaikan.

Selanjutnya ucapan terimakasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada ibu Maya Handayani Sinaga, S.S, M.Pd selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang penuh kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan hingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan terselesaikannya karya tulis ilmiah ini, perkenankan pula saya untuk mengucapkan terimakasih 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. Bapak Palar Hamonangan, S.Kep, Ners, MKM selaku Kepala Puskesmas Padangmatinggi yang telah memberikan izin penelitian serta pengambilan data untuk kebutuhan Karya Tulis Ilmiah
4. Ibu apt. Pratiwi Rukmana Nasution, S.Farm., M.Si. selaku pembimbing akademik sekaligus penguji I dan Ibu Irma Noviar, ST., M.Si. selaku penguji II yang bersedia memberikan masukan kepada penulis guna menyempurnakan penulisan karya tulis ini.
5. 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 .
6. Teristimewa kepada orangtua tersayang, Ibu Rodiatul Adawiyah Siregar dan Bapak Hendra Syahputra Harahap yang senantiasa memberikan semangat dalam setiap langkah penulis. Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan, kasih sayang, doa dan dukungan yang telah diberikan pada setiap proses yang penulis jalani. Teruntuk kedua adik saya, Rafiah Harahap dan Majid Zikri Harahap yang saya sayangi terima kasih atas semangat dan doa yang

selalu diberikan kepada penulis. Tak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar yang telah mendoakan dan memberikan semangat sehingga Karya Tulis Ilmiah ini terselesaikan.

7. Untuk Teman-teman seperjuangan selama di perkuliahan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah berjuang bersama serta saling mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah 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

Izlah Fuziah
NIM: P07539023161

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 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.....	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 5
A. Definisi Kepuasan	5
B. Definisi Kepuasan Pasien.....	5
C. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	5
D. Dimensi Kepuasan Pasien	6
E. Pelayanan Kefarmasian	7
F. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas	7
G. Puskesmas	10
H. Kerangka Konsep	11
I. Defenisi Operasional	11
 BAB III METODE PENELITIAN	 13
A. Jenis dan Desain Penelitian	13
B. Lokasi dan waktu penelitian.....	13
C. Populasi dan sampel	13
D. Kriteria eksklusi dan inklusi.....	14
E. Jenis dan Metode Pengumpulan Data	15
F. Validitas dan Reliabilitas Kueisioner	15
G. Pengolahan dan Analisis Data	16
H. Metode Pengukuran Variabel	17
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 19
A. Profil Puskesmas Padangmatinggi	19
B. Uji Validitas Instrumen.....	20
C. Hasil	22
D. Pembahasan	28

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	31
A. Kesimpulan.....	31
B. Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA.....	32
LAMPIRAN.....	34

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Uji Validitas Dimensi Bukti Fisik	20
Tabel 2. Uji Validitas Dimensi Kehandalan	20
Tabel 3. Uji Validitas Dimensi Ketanggapan	21
Tabel 4. Uji Validitas Dimensi Jaminan	21
Tabel 5. Uji Validitas Dimensi Empati	21
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	22
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	23
Tabel 9. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	23
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	24
Tabel 11. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	24
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kehandalan	24
Tabel 13. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan	25
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	25
Tabel 15. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	25
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Jaminan	26
Tabel 17. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan	26
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Empati	26
Tabel 19. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati	27
Tabel 20. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi	27

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep	11
Gambar 2. Struktur Organisasi Puskesmas Padangmatinggi	19

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	34
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Puskesmas	35
Lampiran 3 Surat Persetujuan Responden	36
Lampiran 4 Kuesioner.....	37
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
Lampiran 6 Master Tabel Dimensi Bukti Fisik.....	45
Lampiran 7 Master Tabel Dimensi Kehandalan.....	48
Lampiran 8 Master Tabel Dimensi Ketanggapan.....	51
Lampiran 9 Master Tabel Dimensi Jaminan	54
Lampiran 10 Master Tabel Dimensi Empati	57
Lampiran 11 Pengambilan Data Primer	60
Lampiran 12 Kartu Laporan Bimbingan KTI	61
Lampiran 13 <i>Ethical Clearance</i>	62