

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT. PUSKESMAS
HELVETIA KECAMATAN MEDAN HELVETIA**



**LEONARDO AFANDI PASARIBU
P07539023088**

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

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT. PUSKESMAS
HELVETIA KECAMATAN MEDAN HELVETIA**

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



**LEONARDO AFANDI PASARIBU
P07539023088**

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT. PUSKESMAS
HELVETIA KECAMATAN MEDAN HELVETIA**

Diusulkan Oleh

LEONARDO AFANDI PASARIBU
P07539023088

Telah disetujui di Medan
Pada tanggal, 29 Mei 2026

Pembimbing



Adhisty Nurpermatasari, Apt., M.Si
NIP. 198507212010122001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



apt. Nadiyah Br Sitepu, M.Si
NIP. 198007112008022002

HALAMAN PENGESAHAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT. PUSKESMAS
HELVETIA KECAMATAN MEDAN HELVETIA**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

LEONARDO AFANDI PASARIBU
P07539023088

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 30 Juni 2026

Tim Penguji:

1. Ketua : Adhisty Nurpermatasari, Apt., M.Si
NIP. 198507212010122001



2. Anggota 1 : Zulfikri, S.Farm., Apt., M.Si
NIP. 198205162009031005



3. Anggota 2 : Maya Handayani Sinaga, S.S, M.Pd
NIP. 197311261994032002



Medan, 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 : LEONARDO AFANDI PASARIBU
NIM : P07539023088
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:

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT. PUSKESMAS HELVETIA KECAMATAN MEDAN HELVETIA

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, 29 Mei 2026

Penulis,



LEONARDO AFANDI PASARIBU
P07539023088

BIODATA PENULIS



Nama : Leonardo Afandi Pasaribu
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 30 Juni 2005
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Katolik
Alamat Rumah : JL. Mesjid No.87, Kel. Medan Estate, Kec. Percut
Sei Tuan, Kota. Medan
Nomor HP : 085792989239

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD Negeri 105293 Medan Estate
2. SMP : SMP Swasta Methodist – 9 Medan
3. SMA : SMA Swasta Katolik Budi Murni 3 Medan

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT. PUSKESMAS HELVETIA KECAMATAN MEDAN HELVETIA

Leonardo Afandi Pasaribu, Adhisty Nurpermatasari, Apt., M.Si
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
Email: leinardopasaribu@gmail.com

Kepuasan Pasien merupakan besarnya tingkatan perasaan Pasien setelah melakukan perbandingan dari kinerja atau hasil yang dirasakan Pasien dibandingkan dengan harapan yang ada pada pikirannya. 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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Helvetia Kecamatan Medan Helvetia. Adapun tujuan khusus yaitu Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Helvetia berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*), dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dimensi empati (*Emphaty*), dan dimensi bukti fisik (*Tangible*).

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif melalui penyebaran kuisioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Helvetia Kecamatan Medan Helvetia. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Besar sampel pada penelitian ini adalah 97 orang.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Helvetia secara keseluruhan sebesar 86,51% dengan kategori sangat puas, pada dimensi keandalan sebesar 86,80% dengan kategori sangat puas, dimensi daya tanggap sebesar 87,09% dengan kategori sangat puas, dimensi jaminan sebesar 87,13% dengan kategori sangat puas, dimensi empati sebesar 85,61% dengan kategori puas dan dimensi bukti fisik sebesar 83,96% dengan kategori puas.

Kesimpulan dari Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Helvetia Kecamatan Medan Helvetia berdasarkan pada lima dimensi secara keseluruhan sebesar 86,51% dengan kategori sangat puas.

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, puskesmas

ABSTRACT

OUTPATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE HELVETIA PUBLIC HEALTH CENTER MEDAN HELVETIA DISTRICT

Leonardo Afandi Pasaribu, Adhity Nurpermatasari, Apt., M.Si
Medan Health Polytechnic of the Ministry of Health
Email: leinardopasaribu@gmail.com

Patient satisfaction is the degree of a patient's feeling resulting from comparing the perceived performance or outcome of a service with their initial expectations. Pharmaceutical service is a direct and responsible service provided to patients regarding pharmaceutical products, aimed at achieving definite outcomes that improve the patient's quality of life. This study aims to determine the overall level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Helvetia Public Health Center (*UPT Puskesmas Helvetia*), Medan Helvetia District. Specifically, this study evaluates patient satisfaction across five core dimensions: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles.

This study employed a descriptive survey method utilizing questionnaire distribution. The study population comprised all patients who received pharmaceutical services at the Helvetia Public Health Center, Medan Helvetia District. Samples were selected using a purposive sampling technique, resulting in a sample size of 97 respondents.

The results showed that the overall patient satisfaction level at Helvetia Public Health Center reached 86.51%, falling into the *very satisfied* category. Satisfaction levels across the five dimensions were as follows: reliability at 86.80% (*very satisfied* category), responsiveness at 87.09% (*very satisfied* category), assurance at 87.13% (*very satisfied* category), empathy at 85.61% (*satisfied* category), and tangibles at 83.96% (*satisfied* category).

In conclusion, the overall patient satisfaction level with pharmaceutical services across all five dimensions at the Helvetia Public Health Center, Medan Helvetia District, stands at 86.51%, placing it in the *very satisfied* category.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Public Health Center



KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas Kuasa Nya yang telah memberikan segala nikmat dan kesempatan sehingga penyusunan karya tulis ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT. Puskesmas Helvetia Kecamatan Medan Helvetia” dapat diselesaikan.

Selanjutnya ucapan terimakasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Ibu Adhisty Nurpermatasari, Apt., M.Si selaku pembimbing saya yang penuh kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan hingga Karya Tulis Ilmiah dapat terselesaikan dengan baik.

Proses penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini, Peneliti memperoleh banyak bimbingan, arahan, saran, dukungan doa serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Peneliti menyampaikan ucapan Terimah Kasih 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 Zulfikri, S.Farm.,Apt., M.Si selaku penguji I dan Ibu Maya Handayani Sinaga, S.S, M.Pd selaku penguji II, Terima kasih atas masukan dan saran yang telah diberikan kepada penulis untuk kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah.
4. Seluruh Dosen dan staff di jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
5. Bapak dr.H.Indra Gunawan,M.Kes selaku Kepala Puskesmas Helvetia,seluruh puskesmas yang telah membantu dan memberikan waktu serta tempat untuk melakukan penelitian.
6. Teristimewa kepada kedua orangtua Penulis tercinta, Bapak Manipol Pasaribu dan Ibu Taruli Sihotang yang telah memberikan doa, semangat, serta dukungan moral maupun materil dalam menyelesaikan pendidikan ini.
7. Kepada Sahabat dan Teman-Teman saya yang selalu membantu memberikan dukungan, dan motivasi.

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, 29 Mei 2026

Penulis,

LEONARDO AFANDI PASARIBU
P07539023088

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	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Definisi Kepuasan	4
B. Indikator Kepuasan	4
C. Pengukuran Kepuasan Pasien	5
D. Faktor – Faktor Kepuasan	6
E. Puskesmas	7
F. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	8
G. Profil Puskesmas	10
H. Kerangka Konsep	11
I. Definisi Operasional	11
J. Hipotesa	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Jenis dan Desain Penelitian	13

B. Lokasi dan Waktu Penelitian	13
C. Populasi dan Sampel Penelitian	13
D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	15
E. Pengolahan dan Analisis Data	15
F. Metode Pengukuran Variabel	16
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
A. Hasil Penelitian	18
B. Pembahasan	23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	28
A. Kesimpulan	28
B. Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Definisi Operasional	11
Tabel 2 Karakteristik Responden	18
Tabel 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kehandalan	19
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	20
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Jaminan	21
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Empati	21
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	22
Tabel 8 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian	23

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konsep	11

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden	31
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	32
Lampiran 3 Validasi Kuesioner	36
Lampiran 4 Master Tabel.....	41
Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian dari Jurusan	46
Lampiran 6 Surat Balasan Izin Penelitian	47
Lampiran 7 Surat Selesai Penelitian	48
Lampiran 8 Profil Puskesmas	49
Lampiran 9 Dokumentasi Pengisian Kuesioner	50
Lampiran 10 <i>Ethical Clearance</i>	51
Lampiran 11 Kartu Bimbingan	52
Lampiran 12 Hasil Turnitin	53