

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
GUNTING SAGA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**



**ANISATUL ADILAH
P07539023110**

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

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
GUNTING SAGA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

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



**ANISATUL ADILAH
P07539023110**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
GUNTING SAGA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

Diusulkan Oleh

**ANISATUL ADILAH
P07539023110**

Telah disetujui di Medan

Pada 15 Juni 2026

Pembimbing

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

Ketua Jurusan Farmasi

Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



LEMBAR PENGESAHAN

GAMBARAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GUNTING SAGA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

ANISATUL ADILAH
NIM : P07539023110

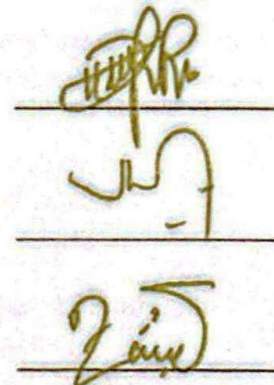
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 15 Juni 2026

Tim Penguji:

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si
2. Anggota 1 : Jhonson P Sihombing, S.Si, M.Sc.Apt
3. Anggota 2 : Irma Noviar, ST., M.Si



Medan, 15 Juni 2026
Mengetahui
Ketua Jurusan Farmasi



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama	: Anisatul Adilah
NIM	: P07539023110
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 TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GUNTING SAGA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

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, 15 Juni 2026

Penulis



Anisatul Adilah
P07539023110



BIODATA PENULIS

Nama	: Anisatul Adilah
Tempat/Tgl lahir	: Tegal Lego, 21 Februari 2005
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Alamat Rumah	: Dusun 5 Tegal Lego
Nomor HP	: 081378725514

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD	: SDN 114345 Gunung Melayu
2. SLTP	: MTs N 1 Labuhanbatu Utara
3. SLTA	: MAN 2 Labuhanbatu Utara

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GUNTING SAGA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

Anisatul Adilah, Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si
Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Medan
Email : dilasatu97@gmail.com

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gunting Saga Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 705 pasien, dengan jumlah sampel sebanyak 88 responden yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Analisis data dilakukan secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gunting Saga Kabupaten Labuhanbatu Utara pada dimensi daya tanggap sebesar 89% (sangat puas), kehandalan 85% (puas), jaminan 87% (sangat puas), empati 86% (sangat puas), dan bukti fisik 85% (puas).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien berada dalam kategori sangat puas yaitu 86%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Puskesmas

ABSTRACT

OVERVIEW OF THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES ON OUTPATIENT SATISFACTION AT GUNTING SAGA COMMUNITY HEALTH CENTER, NORTH LABUHANBATU REGENCY

Anisatul Adilah, Zulfa Ismaniar Fauzi, S.E., M.Si..
Medan Health Polytechnic of the Ministry of Health
Email: dilasatu97@gmail.com

Pharmaceutical services are an essential component of healthcare services that contribute to improving patient satisfaction. Patient satisfaction serves as an indicator of the quality and success of healthcare services provided by healthcare facilities, including community health centers. This study aimed to describe the quality of pharmaceutical services in relation to outpatient satisfaction at Gunting Saga Community Health Center, North Labuhanbatu Regency.

This study employed a descriptive quantitative research design. The study population consisted of 705 patients, with a sample of 88 respondents selected using the accidental sampling technique. Data were collected using a structured questionnaire with a Likert scale. Data were analyzed using univariate analysis to determine the frequency distribution and percentage of patient satisfaction based on the five dimensions of service quality: responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibles.

The results showed that the quality of pharmaceutical services based on patient satisfaction at Gunting Saga Community Health Center was rated as follows: responsiveness, 89% (very satisfied); reliability, 85% (satisfied); assurance, 87% (very satisfied); empathy, 86% (very satisfied); and tangibles, 85% (satisfied).

In conclusion, the overall quality of pharmaceutical services based on outpatient satisfaction was categorized as very satisfactory, with an overall satisfaction level of 86%.

Keywords: Pharmaceutical Service Quality, Patient Satisfaction, Community Health Center.



23 JUL 2020

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik. Adapun judul Karya Tulis Ilmiah ini adalah **“GAMBARAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GUNTING SAGA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA”**.

Selanjutnya ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada Ibu Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si Dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang selalu memberikan masukan, arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik.

Dengan terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini, perkenankan pula penulis 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. Ibu Maya Handayani Sinaga, S.S, M.Pd selaku Dosen pembimbing akademik.
4. Bapak Jhonson P Sihombing, S.Si, M.Sc. Apt Dosen penguji I dan Ibu Irma Noviar, ST., M.Si Dosen penguji II, atas saran dan kritik membangun yang sangat berarti bagi penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Nureltifah Hanum Siregar, S.Kep selaku kepala Puskesmas Gunting Saga Kabupaten Labuhanbatu Utara, seluruh pegawai puskesmas yang telah membantu dan memberikan waktu serta tempat untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh Dosen dan staff di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Teristimewa kepada kedua orangtua penulis tercinta, Bapak Tukimin dan Ibu Eli Febriani Pasaribu yang telah memberikan doa, semangat serta dukungan moral maupun materil serta kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik. Dan kepada abang dari penulis Zikri Hamdani serta adik adik dari penulis Aulia Anindya dan Hasby Ashshiddiq terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis

menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.

8. Kepada Sahabat penulis Elsadai Situmorang dan Mikha Patricya Siburian, terimakasih selalu hadir dalam setiap proses perjalanan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, dan kesabaran yang telah diberikan, selalu mendengarkan curahan hati penulis, selalu memberikan motivasi dan saran terbaik yang penulis butuhkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, Penulis menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari setiap pembaca demi penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata semoga Allah SWT membalas kebaikan dan melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Semoga pemikiran yang tertuang dalam Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis, pembaca, dan pihak yang memerlukan

Medan, 24 Juni 2026
Penulis

Anisatul Adilah
P07539023110

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR 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

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan	5
B. Kepuasan Pasien	5
C. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	6
D. Faktor-faktor Kepuasan	7
E. Puskesmas.....	8
F. Pelayanan Rawat Jalan	9
G. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	10
H. Kerangka Konsep	11
I. Definisi Operasional	11

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	13
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	13
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	13

D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	14
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	15
F. Pengolahan Data dan Analisis Data.....	16
G. Metode Pengukuran Variabel.....	16
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	18
B. Pembahasan	23
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	27
B. Saran	27
 DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN.....	30

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Distribusi Frekuensi Umur	19
Tabel 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	19
Tabel 3 Distribusi Frekuensi Pendidikan	19
Tabell 4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan	20
Tabel 5 Distribusi Frekuensi berdasarkan dimensi Daya Tanggap	20
Tabel 6 Distribusi Frekuensi berdasarkan dimensi Kehandalan	21
Tabel 7 Distribusi Frekuensi berdasarkan dimensi Jaminan	21
Tabel 8 Distribusi Frekuensi berdasarkan dimensi Empati.....	22
Tabel 9 Distribusi Frekuensi berdasarkan dimensi Bukti Fisik	22
Tabell 10 Rata-rata nilai secara keseluruhan berdasarkan 5 Dimensi.....	23

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konsep	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Persetujuan Menjadi Responden	30
Lampiran 2 Kusioner.....	31
Lampiran 3 Master Tabel	37
Lampiran 4 Hasil SPSS Uji Validitas & Reliabilitas	42
Lampiran 5 Ethical Clearance	48
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	48
Lampiran 7 Surat Persetujuan Penelitian	49
Lampiran 8 Lokasi Penelitian	50
Lampiran 9 Dokumentasi	51
Lampiran 10 Kartu Bimbingan KTI.....	53
Lampiran 11 Hasil Turnitin.....	54