

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
SIGALINGGING KECAMATAN PARBULUAN**



LIDIA LAMTAMA MALAU

NIM: P07539023127

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

2026

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
SIGALINGGING KECAMATAN PARBULUAN**

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



LIDIA LAMTAMA MALAU

NIM: P07539023127

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

HALAMAN PERSETUJUAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIGALINGGING KECAMATAN PARBULUAN

Diusulkan Oleh

LIDIA LAMTAMA MALAU

NIM: P07539023127

Telah disetujui di Medan

Pada tanggal 15 Juni 2026

Pembimbing



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

NIP. 197311261994032002

Ketua Jurusan Farmasi

Poliklinik Kesehatan Kemenkes Medan



adw Nadra Br. Sitepu, M.Si

NIP. 198007112015032002

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
SIGALINGGING KECAMATAN PARBULUAN**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

LIDIA LAMTAMA MALAU

NIM: P07539023127

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 23 Juni 2026

Tim Penguji:

1. Ketua : Maya Handayani Sinaga, S.S., M.Pd
2. Anggota 1 : Masrah, S.Pd., M.Kes
3. Anggota 2 : Rosnike Merly Panjaitan, S.T., M.Si

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

23 Juni 2026
Mengetahui,
Ketua Jurusan Farmasi
Poltekkes Kemenkes Medan

ap. Dr. Sitepu, M.Si
NIP 198007112015032002

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang Bertanda Tangan di Bawah ini Saya:

Nama : Lidia Lamtama Malau
Nim : P07539023127
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 KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIGALINGGING KECAMATAN PARBULUAN

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, Juni 2026

Penulis



Lidia Lamtama Malau
P07539023127



BIODATA PENULIS

Nama : Lidia Lamtama Malau
Tempat/Tanggal Lahir : Sigalingging, 19 April 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Alamat Rumah : Sigalingging
Nomor HP : 081224429263

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD 036561 SIGALINGGING
2. SMP : SMP N 2 PARBULUAN
3. SMA : SMA N 1 PARBULUAN

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SIGALINGGING KECAMATAN PARBULUAN

Lidia Lamtama Malau, Maya Handayani Sinaga, S.S.,M.Pd
(Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan)

lidiamalau793@gmail.com

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang memiliki peranan penting dalam mendukung terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu bagi masyarakat. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan serta meningkatkan kualitas hidup pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sigalingging Kecamatan Parbuluan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan sampel penelitian sebanyak 80 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Quota Sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pasien yang menerima pelayanan kefarmasian.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan sebesar 86,2% kategori sangat puas, ketanggapan sebesar 89,5% kategori sangat puas, jaminan sebesar 84% kategori puas, empati sebesar 84,3% kategori puas, dan bukti fisik sebesar 86,5% kategori sangat puas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sigalingging Kecamatan Parbuluan sebesar 85,9% (86%) kategori sangat puas.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sigalingging Kecamatan Parbuluan sebesar 85,9% (86%) berada pada kategori sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

ABSTRACT

PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE SIGALINGGING PUBLIC HEALTH CENTER, PARBULUAN DISTRICT

Lidia Lamtama Malau, Maya Handayani Sinaga, S.S., M.Pd
Medan Health Polytechnic of the Ministry of Health
lidiamalau793@gmail.com

Pharmaceutical services play a vital role in supporting the delivery of quality healthcare to the community. Patient satisfaction with pharmaceutical services reflects the degree of alignment between the provided services and patient expectations, ultimately contributing to an improved quality of life. This study aims to evaluate the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Sigalingging Public Health Center, Parbuluan District.

This study used a descriptive method with a sample size of 80 respondents. Samples were gathered using quota sampling techniques. Data collection was carried out by distributing questionnaires to patients who received pharmaceutical services.

The results showed that patient satisfaction with pharmaceutical services across five dimensions was as follows: reliability at 86.2% (very satisfied category), responsiveness at 89.5% (very satisfied category), assurance at 84% (satisfied category), empathy at 84.3% (satisfied category), and tangibles at 86.5% (very satisfied category). Overall, the patient satisfaction level with pharmaceutical services at the Sigalingging Public Health Center, Parbuluan District, was 85.9% (rounded to 86%), placing it in the very satisfied category.

This study concludes that patient satisfaction with pharmaceutical services at the Sigalingging Public Health Center, Parbuluan District, stands at 85.9% (86%), falling into the very satisfied category.

Keywords: Satisfaction, Pharmaceutical Services, Public Health Center.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sigalingging Kecamatan Parbuluan”.

Selanjutnya ucapan terimakasih Penulis sampaikan kepada Ibu Maya Handayani Sinaga, S.S., M.Pd. Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini, Perkenankan pula Penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Tengku Sri Wahyuni, S. SiT., M.Keb selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
2. Ibu apt. Nadroh Br Sitepu M.Si. selaku ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
3. Ibu Zulfa Ismaniar Fauzi, S.E., M.Si Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing Penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
4. Ibu Masrah, S.Pd., M.Kes dan Ibu Rosnike Merly Panjaitan, S.T., M.Si. sebagai penguji yang telah memberikan masukan kepada Penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini bisa menjadi lebih baik.
5. Ibu drg. Veronika H Bakkara, M.Kes selaku Kepala Puskesmas Sigalingging tempat penelitian Penulis yang telah memberikan izin penelitian.
6. Bapak/Ibu dan saudara/saudari yang sudah bersedia menjadi responden penelitian Penulis.
7. Teristimewa kepada orang tua yang Penulis sayangi dan cintai, Bapak Supardi Malau dan Mama Eka Vitri Simbolon saudara-saudara penulis Deni Lastamaria Malau, Maya Veronika Malau, Duma Naomi Malau, Ari Bonar Tua Malau. yang telah mau membantu dalam proses perkuliahan

Penulis, yang memberikan doa, semangat, motivasi serta dukungan yang baik untuk Penulis.

8. Semua sahabat-sahabat Penulis yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada Penulis selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

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 Penulis dan pihak lain yang membutuhkan.

Medan, Juni 2026
Penulis

Lidia Lamtama Malau
P07539023127

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	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian	2
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 4
A. Kepuasan	4
B. Standar Pelayanan Kefarmasian	6
C. Pengelolaan mutu Pelayanan Kefarmasian	12
D. Puskesmas	13
E. Kerangka Konsep.....	16
F. Definisi Operasional.....	17
 BAB III METODE PENELITIAN	 19
A. Jenis Dan Desain Penelitian	19
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi Dan Sampel	19
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	20
E. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	22
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 23
A. Hasil	23
B. Pembahasan.....	29
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 36
A. Kesimpulan	36
B. Saran.....	36
 DAFTAR PUSTAKA.....	 37
LAMPIRAN.....	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka konsep.....	15

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Defenisi Operasional	17
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	24
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	24
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	25
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	25
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	26
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Empati	26
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Jaminan	27
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	27
Tabel 11 Skor Keseluruhan Berdasarkan 5 dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian	28

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian.....	39
Lampiran 2 Ethical Clearence.....	40
Lampiran 3 Surat Pernyataan Responden.....	41
Lampiran 4 Kuesioner.....	42
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesione.....	46
Lampiran 6 Surat Selesai Penelitian.....	50
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	51
Lampiran 8 Kartu Bimbingan.....	52
Lampiran 9 Tabel Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien.....	53
Lampiran 10 Hasil Turnitin.....	55