

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS KOLANG KECAMATAN
KOLANG TAPANULI TENGAH**



**ELSADDAY GEOFANNI MANIK
NIM P07539023081**

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

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS KOLANG KECAMATAN
KOLANG TAPANULI TENGAH**

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



**ELSADDAY GEOFANNI MANIK
NIM P07539023081**

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN RAWAT
JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS KOLANG KECAMATAN
KOLANG TAPANULI TENGAH**

Diusulkan Oleh

**ELSADDAY GEOFANNI MANIK
P07539023081**

Telah disetujui di Medan

Pada tanggal, 18 Juni 2026

Pembimbing



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

**Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan**



**apt. Nadro Br Sitepu, M.Si
NIP. 198007112015032002**

HALAMAN PENGESAHAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KOLANG KECAMATAN KOLANG TAPANULI TENGAH

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

ELSADDAY GEOFANNI MANIK
P07539023081

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal, 30 Juni 2026

Tim Penguji:

1. Ketua : Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si.
NIP. 197612201997032002
2. Anggota 1 : Dra. Masniah, M. Kes., Apt.
NIP. 196204281995032001
3. Anggota 2 : Masrah S.Pd. M.Kes.
NIP. 197008311992032002



Medan, 2026

Mengetahui,
Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



apt. Nadrokr. Sirepu, M.Si
NIP. 198002112015032002

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : ELSADDAY GEOFANNI MANIK

NIM : P07539023081

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 KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KOLANG KECAMATAN KOLANG TAPANULI TENGAH

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, 18 Juni 2026

Penulis,



ELSADDAY GEOFANNI MANIK
P07539023081

BIODATA PENULIS



Nama : Elsadday Geofanni Manik
Tempat/Tgl lahir : Parhambingan, 20 Maret 2005
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen
Alamat Rumah : Dusun I, Hudopa Nauli
Nomor HP : 081263779608

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SDN 153003 HUDOPA NAULI 1
2. SLTP : SMP SWASTA FATIMA 2 SIBOLGA
3. SLTA : SMA NEGERI 2 TUKKA

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KOLANG KECAMATAN KOLANG TAPANULI TENGAH

Elsadday Geofanni Manik, Zulfa Ismaniar Fauzi, S.E., M.Si.
(Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan)
Email: elsaddaygeofannimanik@gmail.com

Pelayanan kefarmasian dapat didefinisikan sebagai seluruh bentuk layanan atau program di bidang kesehatan yang ditujukan kepada individu maupun kelompok masyarakat. Pelayanan tersebut diselenggarakan secara mandiri atau melalui kerja sama dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk mempertahankan serta meningkatkan derajat kesehatan. Salah satu fasilitas yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kolang Tapanuli Tengah.

Metode ini menggunakan survei deskriptif dengan Teknik pengambilan sampel *accidental sampling*, dan melibatkan 78 responden. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner yang sudah di validasi dan reabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi Bukti fisik diperoleh sebesar 95% dengan kategori sangat puas, Kehandalan sebesar 99% dengan kategori sangat puas, Daya tanggap sebesar 99% dengan kategori sangat puas, Jaminan sebesar 98% dengan kategori sangat puas, dan Empati sebesar 99% dengan kategori sangat puas.

Kesimpulan dari peneliti bahwa Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kolang pada lima dimensi (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) sebesar 98% dengan kategori sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

ABSTRACT

OVERVIEW OF OUTPATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT KOLANG COMMUNITY HEALTH CENTER, KOLANG DISTRICT, CENTRAL TAPANULI REGENCY

Elsadday Geofanni Manik, Zulfa Ismaniar Fauzi, S.E., M.Si.
Medan Health Polytechnic of the Ministry of Health
Email: elsaddaygeofannimanik@gmail.com

Healthcare services encompass all forms of health-related programs and services provided to individuals or communities with the aim of maintaining and improving health status. These services may be delivered independently or through collaborative efforts within healthcare organizations. One of the primary healthcare facilities responsible for providing such services in Indonesia is the Community Health Center (*Puskesmas*). This study aimed to describe the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Kolang Community Health Center, Central Tapanuli Regency.

This study employed a descriptive survey design. A total of 78 respondents were selected using the accidental sampling technique. Data were collected using a validated and reliable questionnaire. The data were analyzed descriptively to determine the level of patient satisfaction based on the five dimensions of service quality.

The results showed that outpatient satisfaction with pharmaceutical services was categorized as very satisfied across all five dimensions of service quality. The tangible dimension achieved a satisfaction level of 95%, reliability 99%, responsiveness 99%, assurance 98%, and empathy 99%.

In conclusion, the overall level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Kolang Community Health Center, as measured across the five service quality dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), was 98%, indicating that patients were very satisfied with the pharmaceutical services provided.

Keywords: Patient satisfaction, pharmaceutical services, Community Health Center.



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul **"Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kolang Kecamatan Kolang Tapanuli Tengah"** dapat terselesaikan.

Selanjutnya ucapan terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada ibu Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si. Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran dan perhatannya dalam memberikan bimbingan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

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 Politeknik Kesehatan Medan.
2. Ibu apt. Nadroh Br Sitepu M.Si. selaku Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan bimbingan dan dukungan kepada penulis selama masa Pendidikan.
3. Ibu Dra. Masniah, M. Kes., Apt dan Ibu Masrah S.Pd, M.Kes. sebagai penguji yang telah memberikan masukan kepada Penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini bisa menjadi lebih baik.
4. Ibu Sri Yanthi Safitri Siregar, SKM..M.K.M selaku Kepala Puskesmas yang telah memberikan izin penelitian.
5. Bapak/Ibu yang sudah bersedia sebagai responden penelitian Penulis.
6. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Amran Mulasihar Manik dan Ibu Roslana Dalimunte, yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas segala usaha yang telah diberikan sehingga penulis dapat menempuh pendidikan hingga jenjang ini. Berbagai motivasi, nasihat, dan doa yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis menjadi sumber kekuatan dalam menyelesaikan pendidikan dan penyusunan kti ini. Semoga Bapak dan Ibu selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, serta umur yang panjang.

7. Penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar yang telah memberikan dukungan moral maupun doa sehingga penulis dapat menyelesaikan kti ini dengan baik.
8. Seluruh Dosen, Instruktur dan Staff Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan serta semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Semua sahabat-sahabat Penulis yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat 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, 18 Juni 2026
Penulis,

ELSADDAY GEOFANNI MANIK
P07539023081

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
BIODATA PENULIS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 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. Puskesmas	5
B. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	6
C. Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	7
D. Kepuasan Pasien.....	8
E. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien	11
F. Pengukuran kepuasan pasien	11
G. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	12
H. Kerangka Konsep	14
I. Definisi Operasional	15
 BAB III METODE PENELITIAN	 17
A. Jenis Penelitian.....	17

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
C. Populasi dan Sampel Penelitian	17
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	18
E. Data Pengolahan dan Analisis	19
F. Cara Pengukuran Variabel	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
A. Hasil Penelitian	21
B. Pembahasan	26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
A. Kesimpulan	35
B. Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konsep.....	14

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Definisi Operasional	15
Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	21
Tabel 3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Bukti Fisik	22
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Kehandalan	23
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Daya Tanggap	23
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Jaminan	24
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Empati.....	25
Tabel 8 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian	25

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	38
Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian	39
Lampiran 3. Surat Tanda Selesai Melaksanakan Penelitian	40
Lampiran 4. <i>Informed Consent</i>	41
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	42
Lampiran 6. Master Tabel	47
Lampiran 7. Validasi Kuesioner	52
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian	56
Lampiran 9. Kartu Bimbingan KTI	58
Lampiran 10. Surat <i>Ethical Clearance</i>	59
Lampiran 11. Hasil Turnitin	60