

KARYA TULIS ILMIAH

**“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPTD. PUSKESMAS PANARUNG KOTA
PALANGKARAYA”**



Putri Qurin Amallia

23.71.027438

PROGRAM STUDI D-III FARMASI

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA

2026

KARYA TULIS ILMIAH

**“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPTD. PUSKESMAS PANARUNG KOTA
PALANGKARAYA”**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan melakukan penelitian

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah



Putri Qurin Amallia

23.71.027438

PROGRAM STUDI D-III FARMASI

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA

2026

HALAMAN PERSEMBAHAN

"Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya"

- Putri Qurin Amallia -

Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa : "Fa inna ma'al usri Yusra, Inna ma'al usri yusra"

"setiap kesulitan pasti ada kemudahan"

(QS. Al-Insyirah 94:5-6)

Alhamdulillah, Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah Swt yang senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran, dan keberkahan bagi saya untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada orang-orang yang sangat saya cintai.

Terimakasih kepada kedua orang tua dan adik saya, yang selalu menjadi sumber kekuatan dalam hidup saya, selalu memberikan kasih sayang, doa, semangat dan motivasi yang selalu mengalir, serta semua dukungan dalam bentuk apapun yang selalu diberikan. Terimakasih atas kerja keras tanpa keluh untuk kuliah saya dan juga atas kebersamaan yang selalu menguatkan saya dalam setiap langkah kehidupan saya.

Terimakasih kepada kakek dan nenek tercinta saya pemicu semangat dan kasih sayang yang tak pernah surut dan telah memberikan dukungan serta selalu mendoakan penulis dalam perjalanan perkuliahan.

Terimakasih kepada Almarhumah nenek tercinta saya yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, nasihat serta semangat. Cinta dan ketulusannya tak pernah pudar dalam ingatan serta senantiasa menjadi bagian yang berarti dalam perjalanan hidup penulis.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Susi Novaryatiin, M.Si selaku dosen pembimbing tugas akhir saya, atas ilmu serta bimbingan yang telah diberikan sangat berarti dalam penyusunan karya tulis ini, dan akan menjadi bekal untuk saya di kemudian hari.

Terimakasih kepada pemilik NIM 22.51.025863, yang telah kebersamai penulis selama penyusunan Tugas Akhir dalam kondisi apapun, telah menjadi *support system* dan mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis hingga penyusunan Tugas Akhir ini selesai.

Terimakasih kepada teman terbaik penulis Pelisa, Zalfa, Kiki, Syahira yang telah menyemangati penulis, mendoakan, berjuang bersama, saling merangkul, bertukar suka dan duka.

Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil alamin puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Panarung Kota Palangkaraya" dengan baik dan lancar serta tepat pada waktunya tanpa adanya halangan yang sangat berarti. Karya Tulis Ilmiah ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di Program Studi D-III Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak yang sungguh berarti bagi penulis. Dengan rasa tulus ikhlas dan dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Yusuf, S. Sos., M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
2. Ibu apt. Nurul Chusna, S.Farm., M.Sc selaku Dekan Fakultas Farmasi.
3. Ibu apt. Syahrida Dian Ardhany, M.Sc selaku Ketua Program Studi D-III Farmasi.
4. Ibu apt. Rabiatul Adawiyah, S.Farm, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik di Program Studi D-III Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
5. Ibu Susi Novaryatiin, M.Si selaku pembimbing utama Karya Tulis Ilmiah yang selalu memberikan masukan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
6. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh staf pegawai Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

7. Bapak Syaripudin, S.Kep selaku kepala UPTD. Puskesmas Panarung dan semua staff yang telah banyak memberikan bantuannya.
8. Kepada kedua orang tua, adik, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa, motivasi, dan semangat bagi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Dan semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Penulis menyadari bahwa dalam Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, Penulis menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari setiap pembaca demi penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat-Nya dan akhir kata Penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Palangkaraya, 08 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PENGUJIAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kepuasan Pasien.....	5
2.2 Pengukuran Kepuasan Pasien.....	6
2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	8
2.4 Pelayanan Kefarmasian Puskesmas	9
2.5 Puskesmas	10
2.6 Tugas Dan Fungsi Puskesmas	10
2.7 Kategori Puskesmas	11
2.8 Pelayanan Puskesmas	11
2.9 UPTD Puskesmas Panarung.....	12
2.10 Visi dan Misi UPTD Puskesmas Panarung.....	12

BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	14
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	14
3.3 Populasi dan Sampel	14
3.3.1 Populasi	14
3.3.2 Sampel	15
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	15
3.5 Definisi Operasional.....	16
3.6 Teknik Pengumpulan Data	16
3.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	17
3.7.1 Persentase	17
3.7.2 Skala Likert.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	21
4.2 Persentase Tingkat Kepuasan	25
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	27
5.1 Simpulan	27
5.2 Saran	27
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Range Skala Tingkat Kepuasan Responden.....	22
Tabel 2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	22
Tabel 3. Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	23
Tabel 4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	24
Tabel 5. Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	24
Tabel 6. Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>).....	25
Tabel 7. Persentase Tingkat Kepuasan 5 Dimensi	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Fakultas	32
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian DPMPTSP	33
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan.....	34
Lampiran 4. Data Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2026.....	35
Lampiran 5. Surat Persetujuan menjadi Responden.....	36
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian	37
Lampiran 7. LembarPersetujuan Penelitian Yang Telah Diisi.....	39
Lampiran 8. Lembar Kuesioner Penelitian Yang Telah Diisi	40
Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai	48
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian	49
Lampiran 12. Perhitungan Persentase Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan.....	51

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPTD. PUSKESMAS PANARUNG KOTA
PALANGKARAYA**

PUTRI QURIN AMALLIA

23.71.027438

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan yang berperan langsung dalam meningkatkan kualitas hidup pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Panarung. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 95 responden yang merupakan seluruh pasien atau pendamping pasien yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Panarung. Penilaian kepuasan dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan mencapai rata-rata 89,51%, yang berada pada kategori "Sangat Puas". Dimensi yang memperoleh skor tertinggi adalah kehandalan (*reliability*) memiliki persentase tertinggi, yaitu 90,26%. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Panarung telah mampu memenuhi ekspektasi pasien dalam seluruh aspek pelayanan yang dinilai. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan pelayanan kefarmasian agar semakin optimal di masa mendatang.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Tingkat kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Puskesmas Panarung

**PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARDS PHARMACEUTICAL
SERVICES AT THE PANARUNG COMMUNITY HEALTH CENTER
PALANGKARAYA CITY**

PUTRI QURIN AMALLIA

23.71.027438

Department Of Pharmacy, Faculty of Pharmacy
Muhammadiyah University of Palangkaraya

ABSTRACT

Pharmaceutical services are an important part of the healthcare system that plays a direct role in improving the quality of life of patients. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Public Health Center Panarung. The method used was a quantitative descriptive survey approach through the distribution of questionnaires to 95 respondents who are all patients or patient companions who received services at the Public Health Center Panarung. Satisfaction assessments were carried out based on five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results showed that the overall patient satisfaction level reached an average of 89.51%, which is in the "Very Satisfied" category. The dimension that obtained the highest score was reliability with the highest percentage, namely 90.26%. These findings indicate that pharmaceutical services at the Public Health Center Panarung have met patient expectations in all aspects of service assessed. This research is expected to serve as a basis for evaluating and developing pharmaceutical services to further optimize them in the future.

Keywords: Patient satisfaction, Level of patient satisfaction, pharmaceutical service, public health center

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan dalam suatu wilayah. Tujuan dari pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal baik secara sosial maupun ekonomi. Untuk memperoleh kesehatan yang maksimal, penderita gangguan kesehatan akan mendatai institusi kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Sebaliknya, pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas selain pelayanan kesehatan juga diberikan pelayanan kefarmasian Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif diwilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan suatu tempat untuk mengembangkan serta menyelenggarakan upaya kesehatan, baik *promotif*, *preventif*, *kuratif*, maupun *rehabilitatif* yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya. Pelayanan

kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk mendukung tiga fungsi pokok pelayanan kesehatan di Puskesmas, yaitu sebagai pusat pelayanan kesehatan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016, standar pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai serta standar pelayanan kefarmasian klinik. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Adanya standar pelayanan kefarmasian bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Mutu pelayanan dapat dinilai salah satunya dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, dengan kata lain, kepuasan pasien berarti keseimbangan antara harapan dan persepsi dari apa yang diterima dalam pelayanan kesehatan. Terdapat beberapa indikator kepuasan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas atau mutu pelayanan menurut Teori Parasuraman, yaitu seperti dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Yudanisa *et al.*, 2019).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Afriantika 2024 yang juga mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Panarung. Penelitian terdahulu tersebut memfokuskan pada pengukuran tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan hasil rata-rata tingkat kepuasan mencapai 84,75% dengan kategori sangat puas.

Puskesmas Panarung dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyediakan

pelayanan kefarmasian secara langsung kepada masyarakat dengan jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi. Penelitian ini mengadopsi pendekatan pengumpulan data yang lebih terstruktur melalui penggunaan kuesioner yang telah disesuaikan berdasarkan Permenkes No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, serta memperkuat metode analisis dengan pendekatan persentase *skala likert* empat poin untuk menghindari bias netralitas responden.

Penelitian ini dilakukan dalam waktu yang berbeda yaitu pada tahun 2026, sehingga dapat memberikan gambaran terbaru mengenai perubahan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di lokasi yang sama. Perubahan ini penting untuk mengetahui konsistensi dan perkembangan mutu pelayanan dari waktu ke waktu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD. Puskesmas Panarung Kota Palangkaraya?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD. Puskesmas Panarung berdasarkan 5 dimensi yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *reliability*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD. Puskesmas Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangkaraya.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi peneliti

Seluruh tahapan penelitian dan hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memperluas wawasan dan dapat memberi pengalaman serta dapat digunakan sebagai referensi penulisan selanjutnya.

1.5.2 Bagi Puskesmas

Puskesmas dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan terhadap pasien.

1.5.3 Bagi Pasien

Dapat menjadi sumber informasi untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan di Puskesmas Panarung Kota Palangkaraya khususnya pada pelayanan kefarmasian.