

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 SEHAT SEJAHTERA
KOTA PALANGKA RAYA



ARAIYENI NENTİYATI
23.71.027422

PROGRAM STUDI DII FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
PALANGKA RAYA
2026

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 SEHAT SEJAHTERA
KOTA PALANGKA RAYA

Diajukan untuk memenuhi persyaratan melakukan penelitian
dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah



ARAIYENI NENTİYATI
23.71.027422

PROGRAM STUDI DII FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
PALANGKA RAYA
2026

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan berkat, kekuatan, pertolongan, kesehatan dan kemampuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Karya Tulis Ilmiah ini penulis persembahkan untuk:

1. Papah dan kakak, Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan untuk segala doa, dukungan, nasihat, dan motivasi yang tiada hentinya diberikan sehingga penulis mampu bertahan dan kuat melewati segala proses dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Bapak dan ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Terima kasih banyak atas bimbingan, arahan, serta ilmu yang sangat berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Adetia Yeremia Mentari, teman sekaligus sahabat seperjuangan, yang telah banyak membantu dan membersamai proses penulis dari awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, waktu, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini.
4. Seluruh teman-teman yang telah berperan banyak dalam memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah.

HALAMAN PERSETUJUAN
KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 SEHAT SEJAHTERA KOTA
PALANGKA RAYA

ARAIYENI NENTYATI
23.71.027422

Disetujui oleh pembimbing untuk mengajukan uji sidang Karya Tulis Ilmiah pada
Program Studi DIII Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah
Palangka Raya

Palangka Raya , 22 April 2026

Pembimbing,

apt. Rabiatul Adawiyah, S.Farm., M.Si
NIDN. 1123018201

HALAMAN PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 SEHAT SEJAHTERA KOTA
PALANGKA RAYA

ARAIYENI NENTİYATI
23.71.027422

Untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi
Program Studi DII Farmasi

Palangka Raya, Mei 2026

Pembimbing,

apt. Rabiatul Adawiyah, S.Farm., M.Si
NIDN. 1123018201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Farmasi

Ketua Program Studi DII Farmasi

apt. Nurul Chusna, S.Farm., M.Sc
NIK. 15.0601.014

apt. Syahrida Dian Ardhanı, M.Sc
NIK. 14.0601.033

HALAMAN PENGUJIAN
KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 SEHAT SEJAHTERA KOTA
PALANGKA RAYA

ARAIYENI NENTİYATI

23.71.027422

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pogram Studi DIII Farmasi
Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

Palangka Raya, 11 Mei 2026

TIM PENGUJI

Penguji : apt. Dewi Sari Mulia, M.Si (.....)
Utama

Anggota : Rika Arfiana, M.Farm (.....)

: apt. Rabiatul Adawiyah, S.Farm., M.Si (.....)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Ilmiah ini tidak pernah digunakan sebelumnya untuk keperluan memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun. Berdasarkan pemahaman saya, seluruh isi tulisan tidak memuat karya atau gagasan milik pihak lain tanpa penyebutan sumber yang jelas, dan setiap referensi telah dicantumkan dalam daftar Pustaka

Palangka Raya, 22 April 2026

Araiyei Nentiyati

23.71.027422

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat Anugerah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek K-24 Sehat Sejahtera Kota Palangkaraya“ semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca sekalian.

Penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih ada kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan penulis dalam hal kemampuan, pengetahuan dan pengalaman, sehingga sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapa 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 Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
3. Ibu apt. Syahrinda Dian A.,S.Farm., M.Sc selaku Ketua Program Studi D-III Farmasi Falkultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
4. Ibu apt. Rabiatul Adawiyah , S.Farm., M.Si, selaku pembimbing utama Karya Tulis Ilmiah yang selalu memberikan masukan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
5. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh staf pegawai Program Studi D-II Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Ibu kepala Instalasi Farmasi Apotek K-24 Sehat Sejahtera Kota Palangka Raya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian ditempat tersebut.
7. Papah dan kakak tersayang terimakasih atas segala doa, semangat dan dukungan yang luar biasa yang diberikan kepada penulis selama masa studi hingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

8. Teman-teman seperjuangan di D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya angkatan 2023 atas segala kerja sama dan kebersamaan selama ini.
9. Dan teman-teman serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari Karya Tulis Ilmiah Ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhir kata, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Terimakasih.

Palangka Raya, April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PENGUJIAN	vi
PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Apotek	4
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian	5
2.3 Kepuasan Pasien.....	6
2.4 Dimensi Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	8
BAB III METODE PENELITIAN	10
3.1 Jenis penelitian	10
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	10
3.3 Populasi dan sampel	10
3.3.1 Populasi	10
3.3.2 Sampel.....	10
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	11
3.5 Teknik Pengumpulan Data	11
3.5.1 Instrumen Penelitian.....	11
3.6 Pengelolaan dan Analisis Data	12

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	13
4.1 Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian	13
4.2 Prsentase Tingkat kepuasan.....	20
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	22
5.1 Simpulan.....	22
5.2 Saran	22
Daftar Pustaka.....	23
LAMPIRAN.....	26

DAFTAR TABEL

Table 1. Dimensi Bukti Fisik	10
Table 2. Dimensi Reliability (<i>Keandalan</i>)	11
Table 3. Dimensi Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	13
Table 4. Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)	14
Table 5. Dimensi Empati (<i>empathy</i>).....	16
Table 6. Hasil perentase rata-rata tingkat kepuasan	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat izin Penelitian	19
Lampiran 2. Balasan Surat Izin Penelitian	20
Lampiran 3. Surat Persetujuan Menjadi Responden	21
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	23
Lampiran 5. Dokumentasi saat pengisian kuesioner	27
Lampiran 6. Formulir Lembar Validasi	28
Lampiran 7. Data Karakteristik Responden	31
Lampiran 8. Perhitungan Skala <i>Likert</i>	32
Lampiran 9. Hasil Tabulasi Responden	37

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 SEHAT SEJAHTERA KOTA
PALANGKA RAYA**

ARAIYENI NENTİYATI

23.71.027422

Program Studi DII Farmasi, Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Dalam perkembangannya, pelayanan kefarmasian mengalami perubahan dari pendekatan yang berfokus pada obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*). Perubahan ini menuntut tenaga kefarmasian untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal sesuai kebutuhan pasien. Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien, karena kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Sehat Sejahtera Kota Palangka Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 67 responden. Hasil penelitian menunjukkan persentase kepuasan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 89,25%, keandalan (*reliability*) sebesar 89,15%, daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 86,17%, jaminan (*assurance*) sebesar 87,37%, dan empati (*empathy*) sebesar 86,77%. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Sehat Sejahtera Kota Palangka Raya memperoleh nilai rata-rata sebesar 87,74% dengan kategori sangat puas.

Kata Kunci: Apotek K-24, Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Kepuasan

**PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES AT PHARMACY K-24 SEHAT SEJAHTERA
PALANGKA RAYA CITY
ARAIYENI NENTİYATI
23.71.027422**

Pharmacy DIII Study Program, Faculty of Pharmacy
Universitas Muhamadiyah Palangka Raya

ABSTRACT

Health services are an important aspect in improving the quality of public health. In its development, pharmaceutical services have shifted from an approach focused on drugs (*drug-oriented*) to an approach focused on patients (*patient-oriented*). This change requires pharmaceutical personnel to provide more optimal services according to patient needs. One of the indicators to determine the quality of health services is the level of patient satisfaction, because patient satisfaction can be used as a benchmark in assessing the quality of services provided by pharmacies. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the K-24 Sehat Sejahtera Pharmacy, Palangka Raya City. The research method used was quantitative descriptive, using questionnaires. Sampling using the accidental sampling method with a sample of 67 respondents. The results showed that the percentage of satisfaction in the physical evidence dimension (*tangibles*) was 89.25%, (*reliability*) was 89.15%, (*responsiveness*) was 86.17%, (*assurance*) was 87.37%, and (*empathy*) was 86.77%. Based on the results of the study, it can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the K-24 Sehat Sejahtera Pharmacy in Palangka Raya City obtained an average score of 87.74% with a very satisfied category.

Keywords: Pharmacy K-24, Pharmaceutical Services, Satisfaction Level

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Dalam perkembangannya, pelayanan kefarmasian mengalami perubahan yang signifikan dari pendekatan yang berfokus pada obat (*drug oriented*) menuju pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*). Perubahan paradigma ini sejalan dengan konsep *pharmaceutical care* yang menuntut tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang berfokus pada kebutuhan pasien, seperti pemberian informasi obat, konsultasi, pemantauan terapi obat (Musyarofah *et al.*,2021). Perubahan tersebut menuntut tenaga kefarmasian untuk memberikan pelayanan yang lebih komprehensif, tidak hanya sebatas pengadaan dan penyerahan obat, tetapi juga mencakup edukasi, konsultasi, pemantauan terapi obat, serta memastikan keamanan dan efektivitas penggunaan obat. Transformasi pelayanan ini juga ditegaskan melalui berbagai kebijakan pemerintah yang menempatkan keselamatan pasien serta mutu layanan sebagai prioritas utama dalam praktik kefarmasian.

Apotek merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang paling mudah diakses oleh masyarakat dan memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan kefarmasian. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, setiap apotek diwajibkan menyelenggarakan pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik secara profesional. Tujuan utama dari standar tersebut adalah untuk menjamin penggunaan obat yang tepat, aman, efektif, dan rasional. Dengan adanya regulasi ini, apotek dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara optimal.

Kualitas pelayanan kefarmasian menjadi salah satu faktor yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Menurut Sheila & Situmorang (2018), kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa aspek, termasuk konsistensi layanan,

kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan informasi obat, kecepatan pelayanan, serta sikap petugas. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan farmasi cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan kefarmasian diperlukan untuk menilai sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan pasien.

Berdasarkan temuan berbagai penelitian, kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan kefarmasian. Apotek K-24 Sehat Sejahtera Kota Palangka Raya merupakan apotek swasta yang beroperasi selama 24 jam dan melayani masyarakat setiap hari. Jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi menyebabkan pada waktu tertentu terjadi antrean dalam proses pelayanan. Apotek K-24 Sehat Sejahtera juga menyediakan layanan praktik Dokter umum dan Dokter gigi sehingga menjadi pusat pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan di apotek K-24 dilakukan oleh Apoteker dan tenaga kefarmasian sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pasien dapat berbeda-beda di setiap fasilitas kesehatan tergantung pada kualitas pelayanan, serta karakteristik pasien. Namun hingga saat ini belum ada peneliti sebelumnya yang melakukan penelitian Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek K-24 Sehat Sejahtera Kota Palangka Raya. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Sehat Sejahtera Kota Palangka Raya sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Sehat Sejahtera kota Palangka Raya?"

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Sehat Sejahtera kota Palangka Raya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi apotek

Penelitian ini memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan aspek yang masih kurang, serta mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

1.4.2 Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan berdampak positif bagi masyarakat karena perbaikan pelayanan di apotek akan meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan mutu pelayanan yang diterima pasien.

1.4.3 Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai kualitas pelayanan kefarmasian di apotek serta memahami cara mengukur tingkat kepuasan pasien.