

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS KERENG PANGI
KABUPATEN KATINGAN



KASIH KARTIKA SARI
23.71.026844

PROGRAM STUDI DIII FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
PALANGKA RAYA
2026

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS KERENG PANGI
KABUPATEN KATINGAN

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Ahli Madya Farmasi



KASIH KARTIKA SARI
23.71.026844

PROGRAM STUDI DIII FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
PALANGKA RAYA
2026

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kepada Almarhum Bapak Sugianto, terima kasih atas segala kasih sayang, didikan, dan doa yang tak pernah putus hingga detik ini. Kepergian Bapak menjadi pengingat bahwa waktu adalah hal paling berharga. Semoga karya ini menjadi bukti bahwa cita-cita yang pernah Bapak tanamkan kini mulai berbuah manis. Al-Fatihah.

Untuk Mama Hariyati, wanita terhebat yang selalu menjadi sandaran dan kekuatan terbesar dalam hidupku. Terima kasih telah sabar mendidik, membiayai, dan mendoakan setiap langkahku. Keberhasilan ini adalah buah dari keringat dan air mata Mama yang tak pernah terlihat lelah. Aku sayang Mama.

Untuk Adikku Tersayang, Agung Prawira Birowo dan Arini, terima kasih telah menjadi teman berbagi cerita dan penyemangat di rumah. Semoga karya ini bisa menjadi inspirasi dan motivasi buat kalian untuk terus belajar dan meraih mimpi setinggi mungkin. Sukses selalu untuk kalian.

Untuk Sahabat Seperjuangan, Aprila Mila dan Melisa, terima kasih telah menjadi teman terbaik yang selalu ada, baik di saat senang maupun susah. Perjuangan menyelesaikan studi ini terasa jauh lebih ringan karena ada canda tawa dan dukungan dari kalian. Semoga persahabatan kita abadi dan kesuksesan selalu menyertai kita semua.

Terima kasih kepada Muhamad Edy Riyanto yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terima kasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan, doa dan support dalam proses penyusunan karya tulis ini sampai selesai.

Dan terakhir, sangat berterima kasih kepada wanita yang telah berjuang tanpa lelah yaitu Kasih Kartika Sari. Sosok perempuan yang memiliki impian yang sangat besar, yaitu diri saya sendiri. Terima kasih telah berusaha keras menyelesaikan karya tulis ini meski banyak rintangan, kelelahan dan malam-malam panjang tanpa adanya kata menyerah hingga menyelesaikan studi ini. Bersyukur dan berbahagialah dengan pencapaianmu, jangan pernah sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Kereng Pangi Kabupaten Katingan” dengan baik dan lancar.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di Program Studi DIII Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis tidak lepas dari peran, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. M. Yusuf, S.Sos., M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
2. Ibu apt. Nurul Chusna, S.Farm., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
3. Ibu apt. Syahrida Dian Ardhany, S.Farm., M.Sc., selaku Ketua Program Studi DIII Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
4. Ibu. Susi Novaryatiin, S.Si., M.Si., selaku pembimbing utama Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan masukan dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran, sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan.
5. Bapak apt. Guntur Satrio Pratomo, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dengan penuh kesabaran, sehingga proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dapat berjalan dengan baik.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen dan staff Program Studi DIII Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya yang tanpa kenal lelah memberikan ilmu, tenaga, dan bantuannya kepada penulis.

7. Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa dengan penuh kesabaran serta pengorbanan memberikan dukungan, baik berupa materi maupun non materi, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Terima kasih kepada seseorang yang juga penting kehadirannya, sahabat dan teman-teman serta semua pihak yang telah banyak memberikan saran dan motivasi, terima kasih atas dukungannya selama ini.
9. Semua pihak terkait yang telah mendukung dan membantu hingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Walaikumsalam Wr. Wb.

Palangka Raya, 25 Juni 2026

Kasih Kartika Sari

23.71.026844

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGUJI	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pelayanan Kefarmasian	4
2.2 Kepuasan	5
2.3 Pasien.....	7
2.4 Puskesmas.....	8
2.5 Konsep Kepuasan Pasien.....	10
2.6 UPT Puskesmas Kereng Pangi Kabupaten Katingan	11
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
3.4 Teknik pengambilan Sampel	15
3.5 Definisi Operasional	15
3.6 Teknik Pengumpulan Data	15
3.7 Hasil dan Analisis Data	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	25

5.1	Simpulan.....	25
5.2	Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA		26
LAMPIRAN.....		28

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. Kuesioner Kepuasan Pasien	16
Tabel 2. <i>Range</i> Skala.....	17
Tabel 3. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	18
Tabel 4. Dimensi Keandalan (<i>Realibility</i>).....	19
Tabel 5. Dimensi daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	20
Tabel 6. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	21
Tabel 7. Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	22

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien	23

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	28
Lampiran 2. Surat Persetujuan Penelitian	29
Lampiran 3. Surat Keterangan Populasi di UPT Puskesmas Kereng Pangi...	30
Lampiran 4. Lembar Kuesioner Penelitian	31
Lampiran 5. Pengisian Kuesioner	32
Lampiran 6. Data Karakteristik Responden	34
Lampiran 7. Perhitungan Skala <i>Likert</i>	35
Lampiran 8. Data Responden	38
Lampiran 9. Hasil Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi	40
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian	41

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS KERENG PANGI
KABUPATEN KATINGAN**

KASIH KARTIKA SARI

23.71.026844

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Farmasi,
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

ABSTRAK

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang bermutu kepada masyarakat. Namun masih sering dijumpai berbagai kendala dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas seperti keterbatasan sumber daya manusia farmasi, kurangnya sarana dan prasarana, serta waktu tunggu pelayanan yang panjang. Hal ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan setelah menerima pelayanan yang diharapkannya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Kereng Pangi Kabupaten Katingan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan metode pengambilan sampel menggunakan instrumen berupa kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible* (sarana fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian) dengan jumlah sampel berdasarkan perhitungan *Slovin* sebanyak 89 responden. Data diolah menggunakan persentase dan skala *likert*, didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Kereng Pangi Kabupaten Katingan dalam kategori sangat puas dengan pencapaian persentase rata-rata dari lima indikator yang digunakan sebesar 88%.

Kata kunci: Pelayanan Kefarmasian, Puskemas Kereng Pangi, Tingkat Kepuasan.

***PATIENT SATISFACTION LEVEL FOR PHARMACY
SERVICES AT UPT PUSKESMAS KERENG PANGI REGENCY
KATINGAN***

KASIH KARTIKA SARI

23.71.026844

*Department of Pharmacy, Faculty of Pharmacy,
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya*

ABSTRACT

Puskesmas as first-level health facilities, play a strategic role in providing quality pharmaceutical services to the community. However, various obstacles are still often encountered in pharmaceutical services at Puskesmas, such as limited human resources for pharmacists, lack of facilities and infrastructure, and long waiting times for services. This can affect the level of patient satisfaction with the services received. Pharmaceutical service standards are benchmarks used as guidelines for pharmacists in providing pharmaceutical services. Satisfaction is the level of feeling of a patient after comparing the performance or results felt after receiving the service with their expectations. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction with pharmaceutical services at the UPT Puskesmas Kereng Pangsi Regency Katingan. This study used a descriptive quantitative method with a sampling method using a questionnaire instrument to determine the level of patient satisfaction measured based on five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). The sample size based on Slovin's calculation was 89 respondents. The data was processed using percentages and a Likert scale, and the research results showed that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the UPT Puskesmas Kereng Pangsi Regency Katingan, was in the very satisfied category with an average percentage achievement of 88% of the five indicators used.

Keywords: *Level of Satisfaction, Pharmaceutical Services, Puskesmas Kereng Pangsi*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas yang berperan langsung dalam menjamin penggunaan obat yang rasional, efektif, dan aman bagi pasien. Pelayanan kefarmasian tidak hanya mencakup kegiatan pengelolaan obat, tetapi juga pelayanan farmasi klinik yang berorientasi pada pasien seperti pemberian informasi obat, konseling, serta pemantauan efek terapi obat. Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien dan keberhasilan terapi (Addani, 2020).

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan berkewajiban terhadap orang sakit yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud menggapai sesuatu yang jelas untuk menaikkan mutu kehidupan. Pelayanan kefarmasian merangkum sumber daya manusia, fasilitas infrastruktur, sediaan farmasi dan perlengkapan kesehatan juga administrasi, dan jasa farmasi klinik (penerimaan resep, pembuatan obat, pemberian obat, penyampaian tentang obat) dan pendataan atau pengumpulan resep (Tahir & Asis, 2022). Pentingnya pelayanan kefarmasian adalah untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien puskesmas harus menciptakan dan mengolah suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Stevani, 2018).

Upaya yang perlu dilakukan untuk mewujudkan pelayanan farmasi sesuai standar yang dilakukan semaksimal mungkin dengan senantiasa mengedepankan tanggung jawab profesi (*pharmaceutical care*) Dalam upaya peningkatan kualitas hidup pasien hal penting yang harus dilakukan adalah dengan membangun pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan dapat dirasakan oleh masyarakat secara

umum, karena kualitas layanan adalah hak mutlak yang harus diperoleh oleh masyarakat Indonesia tidak pandang bulu (Stevani, 2018).

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk di Puskesmas. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap tenaga farmasi, serta akan lebih patuh dalam menjalankan terapi obat yang diberikan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan kepercayaan pasien dan menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan (Bartawali, 2019).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seorang memberitahukan perbedaan antara kualitas produk yang didapat dan yang diinginkan. Kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian mampu disimpulkan oleh lima dimensi yaitu *tangible* (sarana fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian). Bagian penting dari penilaian kualitas di Puskesmas ialah penilaian pelayanan seperti tingkat kepuasan pasien, dimana mutu pelayanan yang sampaikan personel kesehatan berdampak bagi kepuasan pasien (Gulta *et al.*, 2024).

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelaksanaan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas yaitu sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang bermutu kepada masyarakat. Namun, pada kenyataannya, masih sering dijumpai berbagai kendala dalam pelayanan kefarmasian, seperti keterbatasan sumber daya manusia farmasi, kurangnya sarana dan prasarana, serta waktu tunggu pelayanan yang panjang. Hal

ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Calundu, 2025).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat disimpulkan bahwa belum terdapat penelitian yang secara spesifik meneliti tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Kereng Pangi Kabupaten Katingan. Kondisi ini menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Kereng Pangi Kabupaten Katingan”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kefarmasian serta menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam meningkatkan mutu pelayanan farmasi di puskesmas tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Kereng Pangi Kabupaten Katingan?”.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible* (sarana fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Kereng Pangi Kabupaten Katingan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi UPT Puskesmas Kereng Pangi, hasil peneliti ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan kefarmasian.
2. Bagi Peneliti, menambah wawasan dan pengetahuan calon tenaga teknis kefarmasian dalam melaksanakan tugas profesi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas.