

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KIE OLEH
TENAGA KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BUKIT HINDU



PUTRI

23.71.027153

PROGRAM STUDI DIII FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
2026

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Setiap langkah dan pencapaian yang kuraih merupakan wujud nyata dari kasih Tuhan, yang mengalir melalui doa-doa tulus dari kedua orang tuaku.”

- **Putri** -

“ Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, jangan bimbang, sebab aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang Membawa Kemenangan”

ULANGAN 31 : 6

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran, dan keberkahan bagi penulis untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Dengan segenap rasa cinta dan kasih, penulis sembahkan Karya Tulis Ilmiah ini untuk :

Penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Lokasi dan Ibu Sri Rejeki, atas segala doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti dalam setiap langkah kehidupan penulis, serta kepada saudara-saudara tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dengan baik. Karya ini dipersembahkan sebagai wujud rasa terima kasih dan kebanggaan bagi keluarga tercinta.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. apt. Moh. Rizki Fadhil Pratama, S.Farm., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti. Ilmu dan pengalaman yang diberikan tidak hanya membantu dalam penyusunan karya tulis ini, tetapi juga menjadi bekal berharga bagi penulis dalam mengembangkan kemampuan di masa yang akan datang.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada teman tercinta, Nadia Anjelina, yang telah menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan. Dukungan, semangat, dan kebersamaan yang diberikan sangat berarti serta menjadi kenangan berharga hingga terselesaikannya karya tulis ini.

Terimakasih kepada sahabat tercinta saya Yolanda, Yoya Chantika, Sarmini, Amelia hilda. yang telah mendengar keluh kesah penulis, mendengarkan setiap cerita, selalu memberikan dukungan, semangat kepada penulis, terimakasih sudah menjadi sahabat yang baik bahkan seperti saudara, kalian tetap menjadi rumah untuk pulang dan berbagi tawa.

Terimakasih kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Tagas Saputra telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, telah menjadi rumah yang menemani dan meluangkan waktunya mendukung maupun menghibur dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat kepada penulis.

Terakhir, untuk diri saya sendiri Putri, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya hingga sekarang. Terima kasih telah percaya pada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses ini, meskipun jalannya terasa begitu berat. Saya bangga pada diri saya sendiri! Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, Mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena kasih dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIE oleh Tenaga Kefarmasian di Puskesmas Bukit Hindu” dengan baik dan tepat pada waktunya tanpa adanya hambatan yang berarti. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di Program Studi D-III Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian karya ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Yusuf, S. Sos., M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
2. Ibu apt. Nurul Chusna, S.Farm., M.Sc selaku Dekan Fakultas Farmasi Muhammadiyah Palangkaraya.
3. Ibu apt. Syahrida Dian Ardhany, M.Sc selaku Ketua Program Studi D-III Farmasi.
4. Ibu apt. Syahrida Dian Ardhany, M.Sc M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik di Program Studi D-III Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
5. Bapak Dr.apr. Moh. Rizki Fadhil Pratama, S.Farm., M.Si selaku pembimbing utama Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan selama proses penyusunan.
6. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh staf Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga.
7. Ibu Hellyana, S.Kep.,Ns selaku Kepala UPTD Puskesmas Buki Hindu beserta seluruh staf yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.

8. Kepada kedua orang tua saya, keluarga, serta orang-orang tercinta yang selalu memberikan doa, perhatian, dan dukungan penuh kepada penulis.
9. Penulis menyampaikan apresiasi kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan karya ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu. Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih memiliki kekurangan, sehingga sangat terbuka terhadap berbagai masukan yang konstruktif guna perbaikan di kemudian hari. Semoga Tuhan selalu memberikan perlindungan dan petunjuk dalam setiap usaha, serta tulisan ini dapat memberikan nilai guna bagi para pembaca.

Palangka Raya, 13 April 2026

Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHA	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
<i>ABSTRACT</i>	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 Tingkat Kepuasan KIE.....	4
2.1.1 Pengertian Tingkat Kepuasan KIE	4
2.1.2 Komponen Kepuasan	4
2.1.3 Konsep Mengukur Kepuasan	6
2.1.4 Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan KIE	7
2.2 Pelayanan KIE.....	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan KIE	9
2.2.2 Profil Puskesmas Bukit Hindu	11
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	17
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	17

3.3	Populasi dan Sampel	17
3.3.1	Populasi.....	17
3.3.2	Sampel	17
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	18
3.5	Instrumen Penelitian	19
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.7	Pengolahan Data	20
3.7.3	<i>Scoring</i>	20
3.7.4	Tabulating	21
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAAN	22
4.1	Karakteristik Responden	22
4.2	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIE Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	28
5.1	Kesimpulan.....	28
5.2	Saran	28
DAFTAR PUSTAKA		30
LAMPIRAN.....		37

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Bukit Hindu Tahun 2026.....	17
Tabel 4.2 Rekapulasi Kepuasan Pasien terhadap KIE Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bukit Hindu	18
Tabel 4.3 Rata-Rata Per Dimensi	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian Fakultas	37
Lampiran 2.	Surat Izin Penelitian DPMPTSP	38
Lampiran 3.	Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan	40
Lampiran 4.	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	41
Lampiran 5.	Identitas Responden	42
Lampiran 6.	Pertanyaan dari Kuesioner	43
Lampiran 7.	Lembar Kuesioner Penelitian yang Telah diisi	45
Lampiran 8.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	46
Lampiran 9.	Dokumentasi Tempat Penelitian	47
Lampiran 10.	Penelitian membagikan Kuesioner Kepasien	48
Lampiran 11.	Data Karakteristik Responden.....	49
Lampiran 12.	Perhitungan Persentase Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan.....	51
Lampiran 13.	Validasi Kuesioner	56

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KIE OLEH TENAGA KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BUKIT HINDU

PUTRI

23.71.027153

Program Studi DIII Farmasi Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

ABSTRAK

Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) oleh tenaga kefarmasian di puskesmas sangat krusial untuk meningkatkan pemahaman pasien terhadap pengobatan serta kepatuhan minum obat guna mencegah kekambuhan penyakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE oleh tenaga kefarmasian di Puskesmas Bukit Hindu Kota Palangka Raya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik accidental sampling terhadap 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Data dikumpulkan pada periode Januari hingga Maret 2026 menggunakan instrumen kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Karakteristik responden didominasi oleh perempuan (69%) dengan kelompok usia 17–25 tahun (46%) dan tingkat pendidikan terakhir SMA (76%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE kefarmasian secara keseluruhan berada pada kategori sangat puas. Hal ini didukung oleh capaian persentase pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (83,5%), daya tanggap (85,5%), jaminan (88,2%), empati (83%), dan bukti fisik (88%). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan KIE di Puskesmas Bukit Hindu telah dilaksanakan dengan sangat memuaskan, sehingga mampu memberikan pemahaman yang komprehensif bagi pasien mengenai nama, dosis, aturan pakai, serta cara penyimpanan obat guna mendukung penggunaan obat yang aman dan rasional.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan KIE, Tenaga Kefarmasian, Puskesmas.

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KIE OLEH
TENAGA KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BUKIT HINDU**

PUTRI

23.71.027153

Program Studi DIII Farmasi Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

ABSTRAK

Communication, Information, and Education (CIE) services by pharmacy personnel are essential for improving patient understanding of therapy and medication adherence in primary health care settings. This study aimed to determine the level of patient satisfaction with CIE services at the Bukit Hindu Community Health Center in Palangka Raya. This descriptive research employed a quantitative approach with accidental sampling on 100 respondents. Data were collected from January to March 2026 using a validated 15-item questionnaire covering five service quality dimensions. The majority of respondents were female (69%), aged 17–25 years (46%), and high school graduates (76%). The results indicated that the overall level of patient satisfaction was categorized as "Very Satisfied." Specifically, the dimensions of assurance (88.2%) and tangibles (88%) received the highest scores, followed by responsiveness (85.5%), reliability (83.5%), and empathy (83%). These findings reflect that information regarding dosage, administration rules, and drug storage was delivered effectively and professionally. In conclusion, the CIE services at Bukit Hindu Community Health Center have achieved a very high standard of satisfaction, which is critical for ensuring safe and rational drug use within the community.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmacy Services, CIE, Public Health Center, Palangka Raya,

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) merupakan salah satu upaya penting dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pasien terhadap penyakit maupun pengobatan yang dijalani. Melalui KIE, tenaga kesehatan dapat memberikan informasi yang jelas dan tepat agar pasien mampu berpartisipasi aktif dalam menjaga kesehatannya. Kegiatan KIE juga menjadi sarana untuk membangun hubungan yang baik antara petugas kesehatan dan pasien, sehingga tercipta pelayanan yang efektif dan berkualitas (Anindita & Khurin, 2022).

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang menyeluruh, termasuk dalam pelaksanaan kegiatan KIE. Di Puskesmas Bukit Hindu, kegiatan KIE dilakukan oleh tenaga kesehatan, khususnya tenaga farmasi dan perawat, untuk memberikan pemahaman kepada pasien mengenai cara penggunaan obat, pola hidup sehat, serta pencegahan penyakit. Namun, keberhasilan kegiatan KIE tidak hanya diukur dari seberapa sering kegiatan dilakukan, tetapi juga dari tingkat kepuasan pasien terhadap informasi yang diterima (Yuliana & Kurniawati, 2024).

Tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan di puskesmas. Pasien yang merasa puas terhadap informasi dan edukasi yang diberikan cenderung lebih patuh terhadap pengobatan serta memiliki kepercayaan yang lebih tinggi kepada tenaga kesehatan. Sebaliknya, jika KIE disampaikan kurang jelas atau tidak sesuai kebutuhan pasien, maka dapat menurunkan efektivitas pengobatan dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan (Permadi, 2023).

Pelayanan KIE tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada bagaimana pasien memahami dan mampu menerapkan informasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Keberhasilan KIE dapat dilihat dari meningkatnya literasi kesehatan pasien, yaitu kemampuan pasien untuk memperoleh, memahami, serta menggunakan informasi kesehatan secara efektif.

Menunjukkan bahwa literasi kesehatan yang baik memiliki hubungan erat dengan peningkatan kepatuhan minum obat dan pencegahan kekambuhan penyakit (Pratama, 2023). Hal ini menjadi alasan penting mengapa evaluasi kepuasan pasien terhadap KIE perlu dilakukan secara berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap KIE adalah sarana dan prasarana pendukung, seperti ruang konseling yang nyaman, media edukasi yang memadai, serta sistem pelayanan yang tertata. Jika fasilitas pendukung tidak optimal, proses pemberian KIE dapat terganggu sehingga pasien kesulitan menerima informasi secara maksimal. Beberapa studi menunjukkan bahwa lingkungan pelayanan yang kondusif dan penggunaan media edukasi modern, seperti *leaflet* informatif dan media digital, dapat meningkatkan pemahaman serta kepuasan pasien terhadap pelayanan edukasi kesehatan (Lestari, 2024). Oleh karena itu, Puskesmas Bukit Hindu perlu memastikan bahwa seluruh fasilitas pendukung KIE tersedia dan dimanfaatkan dengan baik.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan primer di Indonesia, yang memiliki peran strategis dalam mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Salah satu aspek kunci dalam pelayanan kesehatan yang komprehensif adalah Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE). KIE adalah proses penyampaian informasi kesehatan kepada pasien atau masyarakat untuk menumbuhkan kesadaran, meningkatkan pengetahuan, dan mengubah perilaku ke arah yang lebih sehat. Pelayanan KIE yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai tindakan promotif dan preventif, tetapi juga meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan manajemen penyakitnya sendiri, yang pada akhirnya memengaruhi keberhasilan program kesehatan secara keseluruhan (Anggraini & Pratiwi, 2023).

Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan KIE dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangibles* (bukti langsung). Salah satu evaluasi mutu di puskesmas adalah evaluasi mutu pelayanan KIE seperti tingkat kepuasan konsumen sehingga kualitas pelayanan KIE yang diberikan petugas Kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pengukuran

tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan Kesehatan, melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan KIE oleh Kesehatan yang telah diselenggarakan apakah sudah memenuhi atau belum memenuhi harapan masyarakat (Kotler, 2016).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap KIE di Puskesmas Bukit Hindu?”

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini membahas kepuasan pasien dalam pelayanan KIE berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*).

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Puskesmas Bukit Hindu Kota Palangka Raya.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi :

1. Puskesmas

Sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan KIE di Puskesmas Bukit Hindu.

2. Masyarakat

Dapat menjadi sumber informasi untuk mengetahui bagaimana mutu dan kualitas pelayanan KIE di Puskesmas Bukit Hindu.