

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
MARINA PERMAI PALANGKA RAYA TAHUN 2026



STEVANI ATHALIA G. OBOS

23.71.026811

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

KARYA TULIS ILMIAH

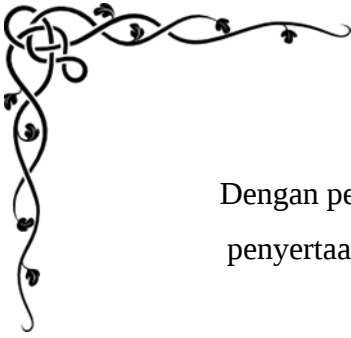
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
MARINA PERMAI PALANGKA RAYA TAHUN 2026**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Ahli Madya Farmasi



STEVANI ATHALIA G. OBOS
23.71.026811

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



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, penyertaan, hikmat, dan kekuatan-Nya, karya tulis ilmiah ini saya persembahkan kepada

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”

Filipi 4:13

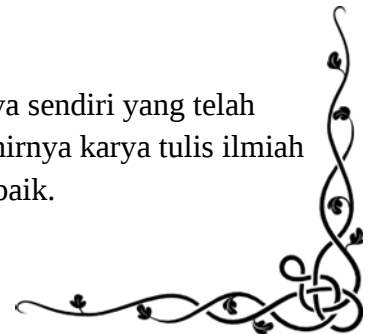
Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan penyertaan-Nya, karya tulis ilmiah ini saya persembahkan kepada-Nya.

Saya persembahkan karya ini dengan tulus kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan, nasihat, dan dukungan yang tiada henti dalam setiap langkah hidup saya. Kepada keluarga yang senantiasa menjadi sumber semangat, perhatian, dan penguat dalam setiap keadaan.

Terima kasih saya sampaikan kepada dosen pembimbing, apt. Rezqi Handayani, S.Farm., M.P.H, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama proses penyusunan karya ini.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada sahabat dan teman-teman terdekat saya: Ucu, Novia, Alex, dan Talita, yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta kebersamaan yang indah selama proses perkuliahan dan penyusunan karya tulis ilmiah ini. Kepada Jojo yang selalu hadir memberikan perhatian, semangat, doa, dan dukungan dalam suka maupun duka.

Karya ini juga saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah hingga akhirnya karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Palangka Raya, 12 Mei 2026

Stevani Athalia G. Obos
23.71.026811

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Marina Permai Palangka Raya Tahun 2026".

Dalam penyusunan dan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari dosen pembimbing dan pembaca guna kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Dalam hal ini penulis juga menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini dapat dibuat dengan lancar dan tepat waktu berkat peran dari beberapa orang yang mau memberikan sedikit waktunya di tengah kesibukannya guna memberikan masukan dan saran untuk kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Berdasarkan hal tersebut maka penulis meminta izin untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
3. Ibu apt. Nurul Chusna, S.Farm., M.Si, selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
4. Ibu apt. Syahrida Dian Ardhany, M.Sc, selaku Ketua Program Studi DIII Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
5. Ibu apt. Rezqi Handayani, S.Farm., M.P.H selaku Dosen Pembimbing Utama yang tulus ikhlas dan penuh kesabaran telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan yang berharga dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Bapak/Ibu Dosen serta *staf* pegawai Program Studi DIII Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuan dan dukungan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Palangka Raya, 12 Mei 2026

Stevani Athalia G. Obos
23.71.026811

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Puskesmas	5
2.1.1 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	5
2.1.2 Prinsip Penyelenggaraan, Tugas, Fungsi dan Wewenang Puskesmas	5
2.1.3 Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	8
2.1.4 Persyaratan Puskesmas	9
2.1.5 Kategori Puskesmas	10
2.1.6 Organisasi Puskesmas	12
2.1.7 Upaya Kesehatan Puskesmas	12
2.1.8 Sistem Informasi Puskesmas	13
2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan	13

2.3	Tingkat Kepuasan	13
2.3.1	Kepuasan Pasien	13
2.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.	14
2.3.3	Kuesioner	14
2.3.4	Indikator Kepuasan Pasien	15
2.3.5	Penelitian Terdahulu yang Relevan	15
2.4	Profil UPTD Puskesmas Marina Permai Kota Palangka Ray	16
2.5	Visi, Misi, Motto dan Tata Nilai UPTD Puskesmas Marina Permai	17
2.5.1	Visi	17
2.5.2	Misi	17
2.5.3	Motto	17
2.5.4	Tata Nilai	17
BAB III	METODE PENELITIAN	22
3.1	Jenis dan Metode Penelitian	22
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	22
3.3	Populasi dan Sampel	22
3.3.1	Populasi	22
3.3.2	Sampel	22
3.4	Variabel Penelitian	25
3.5	Definisi Operasional	25
3.6	Teknik Pengumpulan Data	26
3.7	Pengolahan dan Analisis Data	27
3.7.1	Persentase	27
3.7.2	Skala Likert	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1	Karakteristik Responden	28
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1	Kesimpulan	39
5.2	Saran	39

DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kuesioner	26
Tabel 2.	Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	28
Tabel 3.	Data responden berdasarkan usia	28
Tabel 4.	Data Responden Berdasarkan Pendidikan	28
Tabel 5.	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	28
Tabel 6.	Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Marina Permai Palangka Raya.....	30
Tabel 7	Hasil penelitian berdasarkan dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap)	32
Tabel 8.	Hasil penelitian berdasarkan dimensi <i>empathy</i> (empati)	34
Tabel 9.	Hasil penelitian berdasarkan dimensi <i>assurance</i> (kepastian/jaminan)	35
Tabel 10.	Hasil penelitian berdasarkan dimensi <i>reliability</i> (kehandalan).....	36
Tabel 11.	Hasil penelitian berdasarkan dimensi <i>tangibles</i> (bukti fisik).....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Persentase Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	32
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat izin penelitian dari Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.....	42
Lampiran 2	Surat izin penelitian dari Dinas Kesehatan.....	43
Lampiran 3	Surat izin penelitian dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan.....	44
Lampiran 4	Surat persetujuan penelitian dari Puskesmas Marina Permai.....	46
Lampiran 5	Surat penyelesaian penelitian dari Puskesmas Marina Permai.....	47
Lampiran 6	Surat pernyataan kesesuaian populasi di Puskesmas Marina Permai.....	48
Lampiran 7	Lembar kuesioner penelitian.....	49
Lampiran 8	Dokumentasi peneliti wawancara kepada pasien dan mengisi kuesioner.....	51
Lampiran 9	Perhitungan skala likert.....	53
Lampiran 10	Lembar perhitungan rata-rata kuesioner 5 dimensi.....	57
Lampiran 11	Perhitungan data responden.....	58
Lampiran 12	Distribusi frekuensi tiap dimensi.....	65
Lampiran 13	Ruang tunggu dan pengambilan resep di Puskesmas Marina Permai.....	66
Lampiran 14	Halaman Persetujuan.....	67
Lampiran 15	Krejcie & Morgan	68

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
MARINA PERMAI PALANGKA RAYA TAHUN 2026**

**STEVANI ATHALIA G.OBOS
23.71.026811**

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Farmasi,
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dapat digunakan sebagai indikator mutu pelayanan dan bahan evaluasi untuk perbaikan layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Marina Permai Kota Palangka Raya Tahun 2026. Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Marina Permai. Pengukuran kepuasan dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data dianalisis secara deskriptif dalam bentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Marina Permai berada pada kategori sangat puas dengan nilai rata-rata sebesar 71,54%. Dimensi dengan nilai tertinggi adalah *responsiveness* sebesar 78,27%, sedangkan dimensi dengan nilai terendah adalah *tangibles* sebesar 67,01%. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Namun, aspek bukti fisik (*tangibles*) masih perlu mendapat perhatian sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Marina Permai.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Pasien; Pelayanan Kefarmasian; Puskesmas Marina Permai.

**THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT MARINA PERMAI
PUBLIC HEALTH CENTER, PALANGKA RAYA IN 2026**

**STEVANI ATHALIA G.OBOS
23.71.026811**

DIII Pharmacy Study Program, Faculty of Pharmacy,
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

ABSTRACT

Pharmacy services are one of the important components in health services that play a role in increasing patient satisfaction. The level of patient satisfaction can be used as an indicator of service quality and evaluation material for health service improvement. This research aims to find out the level of patient satisfaction with pharmacy services at the Marina Permai Puskesmas of Palangka Raya City in 2026. This research uses a quantitative descriptive survey method with a cross-sectional approach. Data was obtained through the distribution of questionnaires to patients who received pharmacy services at the Marina Permai Health Center. Satisfaction measurement is carried out based on five dimensions of SERVQUAL, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data is analyzed descriptively in the form of percentages. The research results show that the level of patient satisfaction with pharmacy services at the Marina Permai Health Center is in the very satisfied category with an average score of 71,54%. The dimension with the highest value is responsiveness of 78,27%, while the dimension with the lowest value is tangibles of 67,01%. Based on the research results, it can be concluded that patients feel very satisfied with the pharmacy services provided. However, the aspect of physical evidence (tangibles) still needs attention as an effort to improve the quality of pharmacy services at the Marina Permai Health Center

Keywords: Patient Satisfaction Level; Pharmacy Service; Marina Permai Health Center.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia karena berpengaruh terhadap produktivitas, kualitas hidup, dan kesejahteraan masyarakat. Derajat kesehatan masyarakat yang baik menjadi salah satu indikator keberhasilan pembangunan kesehatan. Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan melalui penyediaan fasilitas kesehatan yang merata, bermutu, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar adalah Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas.

Permenkes Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), mengatakan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya *promotif* dan *preventif*. Selain itu, Puskesmas juga memberikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebagai fasilitas kesehatan yang dekat dengan masyarakat, Puskesmas memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang bermutu, termasuk pelayanan kefarmasian.

Permenkes Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, menyatakan bahwa Pelayanan kefarmasian merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien. Pelayanan kefarmasian tidak hanya terbatas pada penyediaan dan penyerahan obat, tetapi juga mencakup pemberian informasi obat, edukasi kepada pasien, serta pemantauan penggunaan obat agar pasien memperoleh pengobatan yang aman, tepat, dan rasional. Pelayanan kefarmasian yang baik sangat diperlukan karena berhubungan langsung dengan keberhasilan terapi dan keselamatan pasien.

Mutu pelayanan kefarmasian dapat dinilai melalui tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapannya. Dalam pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek, pelayanan, kelengkapan obat, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, serta ketersediaan media informasi kesehatan (Tatara *et al.*, 2023)

Pengukuran kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian dapat dilakukan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, *reliability*, dan *tangibles*. Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan. *Empathy* berkaitan dengan sikap ramah dan perhatian petugas kepada pasien. *Assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan menumbuhkan rasa percaya pasien. *Reliability* berkaitan dengan kecepatan dan keandalan pelayanan, termasuk ketersediaan obat. Sementara itu, *tangibles* berkaitan dengan fasilitas fisik, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, serta ketersediaan media informasi (Ahmed *et al.*, 2021).

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sebelumnya telah dilakukan oleh Astrid Angelica (2024) di Puskesmas Marina Permai. Penelitian tersebut memperoleh hasil tingkat kepuasan pasien sebesar 93,70% dengan kategori sangat puas. Namun, kepuasan pasien merupakan hal yang bersifat dinamis dan dapat berubah seiring waktu. Perubahan tersebut dapat dipengaruhi oleh kondisi pelayanan, jumlah pasien, pengalaman pasien, serta persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Sari *et al.*, 2022).

Meskipun penelitian sebelumnya dilakukan pada lokasi yang sama, yaitu Puskesmas Marina Permai, hasil penelitian pada waktu yang berbeda belum tentu menunjukkan nilai yang sama. Hal ini karena persepsi pasien terhadap pelayanan dapat berubah, meskipun sistem pelayanan atau kondisi fasilitas relatif tidak mengalami perubahan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi ulang untuk mengetahui gambaran terbaru mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Marina Permai tahun 2026. Berdasarkan hasil

observasi di tahun 2026, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperhatikan, terutama pada fasilitas fisik pelayanan kefarmasian. Ruang tunggu pelayanan berada pada area terbuka sehingga pasien dapat terpapar panas matahari secara langsung. Selain itu, belum tersedia kipas angin, tempat duduk masih kurang nyaman, dan media informasi seperti poster atau brosur sebagian sudah kurang layak dibaca. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kenyamanan pasien selama menunggu pelayanan obat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi kembali tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Marina Permai Kota Palangka Raya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran terbaru mengenai kepuasan pasien, serta menjadi bahan masukan bagi pihak Puskesmas dalam mempertahankan pelayanan yang sudah baik dan memperbaiki aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Marina Permai Palangka Raya Tahun 2026.”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Marina Permai Kota Palangka Raya Tahun 2026?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan terhadap pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Marina Permai Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya.
2. Pengukuran kepuasan pasien dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.

3. Indikator kepuasan pasien yang digunakan dalam penelitian ini meliputi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Marina Permai Kota Palangka Raya Tahun 2026.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang pelayanan kefarmasian, khususnya mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

b. Praktis

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak Puskesmas Marina Permai Kota Palangka Raya dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, terutama dalam hal komunikasi, ketepatan, dan kenyamanan pelayanan kepada pasien.
3. Penelitian ini memberikan pengalaman dan pemahaman bagi peneliti mengenai cara mengukur tingkat kepuasan pasien, serta melatih kemampuan dalam melakukan penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif melalui kuesioner.