

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TAMPANG TUMBANG ANJIR
KUALA KURUN



Disusun Oleh :
Melisa Andrianie
23.71.026853

PROGAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
PALANGKA RAYA

2026

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TAMPANG TUMBANG ANJIR
KUALA KURUN

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



Disusun Oleh :

Melisa Andrianie
23.71.026853

PROGAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
PALANGKA RAYA

2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

'Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku'

(Filipi 4:3)

"The only way to do great work is to love what you do"

-Steve Jobs-

PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah yang saya kerjakan dengan penuh rasa syukur ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, dukungan, cinta, dan kasih sayang tanpa henti. Kepada adik saya yang selalu memberi semangat, serta kepada teman-teman dan orang-orang yang saya sayangi yang telah menemani, mendukung, dan memberi warna dalam setiap proses yang saya jalani hingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga karya ini menjadi langkah awal untuk membuat semua orang yang saya cintai dan hormati bahagia serta bangga kepada saya yang sudah berjuang sampai di titik ini.

HALAMAN PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAAN DI PUSKESMAS TAMPANG TUMBANG ANJIR KUALA KURUN

MELISA ANDRIANIE

23.71.026853

Disetujui oleh pembimbing untuk melakukan penelitian

Dalam rangka penulisan Karya Tulis Ilmiah

Palangka Raya, 14 April 2026

Pembimbing Utama,

Susi Novaryatiin, S.Si, M.si

NIDN: 1106118801

HALAMAN PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TAMPANG TUMBANG ANJIR
KUALA KURUN

MELISA ANDRIANIE
23.71.026853

Untuk memperoleh Gelar Ahli Madya Farmasi
Progam Studi D-III Farmasi
Palangka Raya, 14 April 2026

Pembimbing,

Susi Novaryatiin, S.Si, M.si
NIDN: 1106118801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Farmasi

Ketua Progam Studi D-III Farmasi

apt. Nurul Chusna, S.Farm., M.Sc
NIK. 15.0601.1.014

apt. Syahrida Dian Ardhany, M.Sc
NIK. 14.0601.003

HALAMANAN PENGUJIAN

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TAMPANG TUMBANG ANJIR KUALA KURUN

MELISA ANDRIANIE

23.71.026853

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Program Studi D-III Farmasi Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Palangka Raya, 14 April 2026

TIM PENGUJI

Penguji Utama : apt. Syahrída Dian Ardhaný, M.Sc (.....)

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

Susi Novaryatiin, M.Si (.....)

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 disamping 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, 14 April 2026

Melisa Andrianie

23.71.026853

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan Karta Tulis Ilmiah ini. Dengan segenap rasa terima kasih kepada Maha Pemilik Ilmu yang karena atas rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tampang Tumbang Anjir Kuala Kurun" dengan baik dan lancar serta tepat pada waktunya tanpa adanya halangan yang berarti.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi D-III Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terwujudnya Karya Tulis Ilmiah ini berkat adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Assc. Prof. Dr. H. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
2. Ibu apt. Nurul Chusna, M.Sc selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
3. Ibu Rika Arfiana Safitri, M.Farm selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis selama perkuliahan.
4. Ibu apt. Syahrida Dian Ardhany. M,Sc selaku Ketua Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
5. Ibu Susi Novaryatiin, S.Si, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu penulis dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Kedua orang tua penulis, pertama Ayah tercinta, Terwi. Terima kasih telah menjadi guru pertama bagi penulis yang tidak hanya memberikan kasih sayang, tetapi juga mengajarkan pentingnya ilmu pengetahuan. Dukungan

akademis dan doa yang tidak putus adalah fondasi utama bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

7. Ibu terhebat, Dartie. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam menulis Karya Tulis Ilmiah ini, namun penulis mempersembahkan ini untuk beliau. Ketidakadaan beliau bukan menjadikan patahnya semangat penulis namun penulis menjadi lebih bersemangat dan ingin membuktikan kepada beliau bahwa penulis bisa menyelesaikan semuanya, yang didukung pula oleh kehadiran serta kasih sayang tulus dari Ibu Yuliana yang telah bersedia mendampingi, memberikan perhatian, dan menjadi penguat bagi penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Teruntuk Junedi, terima kasih telah menjadi pendengar setia dan pendukung paling sabar selama proses penyusunan karya ini. Kehadiranmu bukan sekadar pemberi semangat, melainkan menjadi tempat penulis kembali saat merasa lelah, memberikan energi positif yang tak ternilai hingga penelitian ini selesai.
9. Kepada sahabat hebat penulis, Mila Puspitasari, Aprila Udia Rosi, dan Kasih Kartika Sari. Terima kasih telah menjadi sistem pendukung terbaik yang selalu ada untuk mendengarkan keluh kesah, berbagi tawa, dan memberikan semangat di masa-masa sulit. Kehadiran kalian membuat perjalanan panjang dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini terasa jauh lebih ringan dan berkesan.
10. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Melisa Andrianie, terima kasih sudah bertahan sampai sejauh ini. Terima kasih selalu tetap memilih berusaha walaupun sering merasa putus asa atas apa yang diusahakan tapi belum berhasil. Terima kasih sekali lagi karena sudah menjadi manusia yang mau berusaha semaksimal mungkin dan tidak menyerah.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik serta saran dari pembaca untuk kesempurnaan tulisan ini, akhir kata semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi kita semua.

Palangka Raya, 14 April 2026

Melisa Andrianic
23.71.026853

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMANAN PENGUJIAN	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pasien	5
2.2 Puskesmas	5
2.2.1 Tugas dan Fungsi Puskesmas	7
2.2.2 Kategori Puskesmas	7
2.3 Pelayanan Kefarmasian.....	8
2.4 Kepuasan.....	9
2.5 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	10
2.6 Dimensi Kepuasan	12

BAB III	METODE PENELITIAN	14
3.1	Metode Penelitian	14
3.2	Waktu dan Tempat	14
3.3	Populasi dan Sampel	14
3.3.1	Populasi	14
3.3.2	Sampel	14
3.4	Instrumen Pengumpulan Data	15
3.5	Teknik Pengumpulan Sampel	16
3.6	Teknik Pengumpulan Data	16
3.7	Pengolahan dan Analisis Data	16
3.7.1	Persentase	16
3.7.2	Skala Likert	17
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1	Karakteristik Responden	20
4.2	Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian	24
4.3	Persentase Tingkat Kepuasan	30
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	33
5.1	Simpulan	33
5.2	Saran	33
	DAFTAR PUSTAKA	34
	LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin	20
Tabel 2. Responden berdasarkan Pendidikan.....	20
Tabel 3. Responden berdasarkan Usia	22
Tabel 4. Responden berdasarkan Pekerjaan	22
Tabel 5. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	25
Tabel 6. Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	26
Tabel 7. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	27
Tabel 8. Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	28
Tabel 9. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	29
Tabel 10. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Keseluruhan	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	37
Lampiran 2. Surat Selesai Penelitian	38
Lampiran 3. Data Jumlah Kunjungan Pasien November 2025 s/d Januari 2026	39
Lampiran 4. Lembar Persetujuan Responden	40
Lampiran 5. Lembar Kuisisioner.....	41
Lampiran 6. Foto Pengisian Kuisisioner	43
Lampiran 7. Dokumentasi Pemberian Kuisisioner kepada Responden.....	49
Lampiran 8. Data Responden.....	51
Lampiran 9. Data Karakteristik Responden.....	54
Lampiran 10. Perhitungan Skala <i>Likert</i>	56

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TAMPANG TUMBANG ANJIR
KUALA KURUN**

**MELISA ANDRIANIE
23.71.026853**

Progam Studi D-III Farmasi Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah perasaan puas karena terpenuhinya harapan atau keinginan, dalam menerima jasa pelayanan, kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi kunjungan pasien khususnya di Puskesmas Tampang Tumbang Anjir Kuala Kurun. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampang Tumbang Anjir Kuala Kurun. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bukti fisik). Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive sampling* dengan jumlah 90 responden. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tampang Tumbang Anjir Kuala Kurun sebesar 88,67% yang menunjukkan berada pada kategori sangat puas.

Kata Kunci : Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas, Kuala Kurun, Tingkat Kepuasan

**PATIENT SATISFACTION LEVELS REGARDING PHARMACEUTICAL
SERVICES AT THE TAMPANG TUMBANG ANJIR KUALA KURUN
HEALTH CENTER**

**MELISA ANDRIANIE
23.71.026853**

Department of Pharmacy Faculty of Pharmacy
Muhammadiyah University of Palangkaraya

ABSTRACT

Patient satisfaction is a feeling of satisfaction due to the fulfillment of expectations or desires, in receiving services, patient satisfaction with the quality of health services will greatly affect patient visits, especially at the Tampang Tumbang Anjir Kuala Kurun Health Center. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Tampang Tumbang Anjir Kuala Kurun Health Center. This study used a quantitative descriptive method using a pharmaceutical service questionnaire based on five dimensions, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. Sampling in this study used Purposive sampling with a total of 90 respondents. Based on the results of the study, it can be concluded that the level of patient satisfaction at the Tampang Tumbang Anjir Kuala Kurun Health Center was 88.67%, which indicates that it is in the very satisfied category.

Keywords: Pharmaceutical Services, Kuala Kurun, Health Center, Satisfaction Level

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016, Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Tanggung jawab utamanya adalah menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja tertentu. Misi Puskesmas adalah mendukung misi pembangunan kesehatan nasional dan mewujudkan masyarakat mandiri melalui hidup sehat. Puskesmas memfasilitasi inisiatif kesehatan individu dan komunitas untuk mewujudkan visi ini.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 2020, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah 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 di wilayah kerjanya. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk mendukung tiga fungsi pokok pelayanan kesehatan di Puskesmas, yaitu sebagai pusat pelayanan kesehatan.

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat yang bertujuan untuk menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Wulandari, 2022).

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri (Nurhaliza dan Fitriani, 2021).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016, Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instalasi farmasi di bawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepada Kepala Puskesmas. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik, telah terjadi perubahan orientasi pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien.

Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan pelayanan. Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan. Pihak pelayanan kesehatan perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Pratama & Setiawan, 2022).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan

kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien (Hardiansyah, 2022). Kepuasan berdasarkan Kotler ialah 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 *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bukti fisik). Bagian penting dari penilaian kualitas di Puskesmas ialah penilaian pelayanan seperti tingkat kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian Juwita (2019), mutu pelayanan yang diberikan oleh personel kesehatan memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Pemilihan Puskesmas Tampang Tumbang Anjir Kuala Kurun sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa puskesmas tersebut merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat. Secara geografis, puskesmas ini berada di posisi strategis yang menjembatani aksesibilitas masyarakat dari kawasan “daerah atas” maupun “daerah bawah” Kuala Kurun, menjadikannya titik kumpul pelayanan yang sangat dinamis. Meskipun secara spasial lokasinya berdekatan dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), Puskesmas Tampang Tumbang Anjir tetap menjadi pilihan utama masyarakat untuk fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Hal ini menunjukkan bahwa faktor geografis dan posisi puskesmas di tengah pemukiman warga memegang peranan krusial dalam kemudahan akses obat-obatan. Puskesmas ini memiliki jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi serta cakupan pelayanan yang luas, sehingga dinilai representatif untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Selain itu, Puskesmas Tampang Tumbang Anjir tengah berupaya meningkatkan mutu pelayanan, termasuk dalam aspek pengelolaan obat dan pemberian informasi kefarmasian.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampang Tumbang Anjir Kuala Kurun?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Tampang Tumbang Anjir Kuala Kurun meliputi 5 dimensi yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kemampuan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (kepedulian).

1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampang Tumbang Anjir Kuala Kurun.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti mampu untuk memperluas wawasan dan pandangan terkait kualitas pelayanan di Puskesmas.
2. Bagi masyarakat diharapkan bahwa penelitian ini dapat menjadi sumber informasi untuk mengetahui mutu dan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampang Tumbang Anjir Kuala Kurun.