

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
BUKIT HINDU PALANGKA RAYA**



UCU
23.71.026812

PROGRAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
PALANGKARAYA
2026

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
BUKIT HINDU PALANGKA RAYA**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Ahli Madya Farmasi



UCU

23.71.026812

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



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk:

Superhero dan panutan, Ayahanda tercinta Darsono, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya dengan pencapaian gelar A.md.Farm. Sehat selalu dan Panjang umur karena ayah harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.

Pintu surgaku, Ibunda tercinta Rustiana yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi yang luar biasa. Terimakasih untuk doa-doa yang selalu diberikan untuk penulis, terimakasih selalu berjuang untuk penulis, berkat doa serta dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan Panjang umur karena ibu harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.

Kepada kakak tercinta, Sungky dan Yohana Riri Andriyani. Terimakasih sudah selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk adik-adikmu, termasuk penulis. Kasih sayang dan dukungan mu sangat berarti dalam perjalanan ini. Kehadiranmu adalah kekuatan yang tak tergantikan bagi penulis.

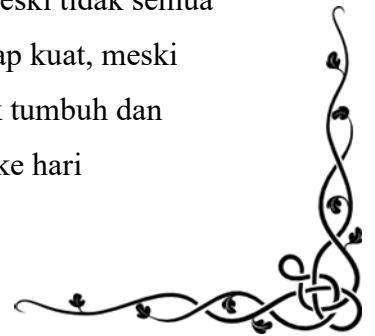
Adik terkasih, Julfikar. Terimakasih telah menjadi sumber kebahagiaan dan semangat dalam setiap langkah penulis. Dik, Hiduplah lebih baik dari kakakmu. Teruslah berjuang dan jadilah pribadi yang selalu membawa kebanggaan bagi keluarga.

Kepada sahabat seperjuangan penulis yaitu , Alexsa Nopita Sari, Stevani Athalia, Novia dan Afifah juga yang selalu menemani di setiap langkah, memberikan semangat dan memberikan bantuan kepada penulis agar bisa menyelesaikan Karya

Tulis Ilmiah ini dan selalu menjadi tempat suka duka bagi penulis selama masa dari awal masuk perkuliahan.

Kepada grub kos bersama terkasih kakak Friska, kakak Putri, dan kakak Jessy, serta teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus karena telah menjadi tempat pulang di tengah lelahnya proses pengerjaan Karya Tulis Ilmiah ini sebagai teman nongkrong, teman berbagi cerita, teman tertawa, sekaligus teman berdoa dan bertumbuh bersama di gereja. Kehadiran kalian membuat setiap hari terasa lebih ringan, setiap beban terasa lebih kecil, dan setiap proses terasa lebih indah untuk dijalani. Dalam setiap tawa yang kita bagi, dalam setiap doa yang kita panjatkan bersama, penulis menemukan kekuatan untuk terus bertahan dan tidak menyerah.

Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, Katarina Ucu. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah.. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas ke Hadirat 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 Bukit Hindu".

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 ditengah 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. Allah yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya
3. Ibu apt. Nurul Chusna, S.Farm.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
4. Ibu apt. Syahrida Dian Ardhany, M.Sc, selaku Ketua Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya
5. Ibu apt. Syahrida Dian Ardhany, M.Sc, 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 D-III Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

7. Kedua orang tua, saudara, seluruh keluarga, sahabat, pasangan serta teman-teman yang telah memberikan motivasi dan semangat bagi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuan dan dukungan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Palangka Raya, 14 April 2026

Ucu
23.71.026812

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PENGUJIAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
 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.....	
2.1 Puskesmas	5
2.1.1 Pengertian Puskesmas.....	5
2.1.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	5
2.1.3 Persyaratan Puskesmas	8
2.1.4 Kategori Puskesmas.....	10
2.1.5 Organisasi Puskesmas	10
2.1.5 Upaya Kesehatan Puskesmas.....	12
2.1.6 Sistem Informasi Puskesmas	12
2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	13
2.3 Tingkat Kepuasan	13
2.3.1 Definisi Kepuasan.....	13
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.	14

2.3.3	Kuesioner	15
2.3	Profil Puskesmas Bukit Hindu	15
2.4	Visi, Misi dan Tata Nilai Puskesmas Bukit Hindu	16
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	Definisi Operasional.....	18
3.6	Instrumen Penelitian.....	19
3.7	Teknis Pengumpulan Data.....	19
3.8	Pengelolaan Data dan Analisis	22
3.8.1	Persentase	22
3.8.2	Skala <i>Likert</i>	22
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1	Karakteristik Responden	24
4.2	Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bukit Hindu.....	24
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	34
5.1	Simpulan.....	34
5.2	Saran.....	34
	DAFTAR PUSTAKA.....	35
	LAMPIRAN.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Usia	24
Tabel 3. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bukit Hindu	25
Tabel 4. Hasil Penelitian berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	25
Tabel 5. Hasil Penelitian berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	27
Tabel 6. Hasil Penelitian berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	29
Tabel 7. Hasil Penelitian berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Kepastian/Jaminan)	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	38
Lampiran 2. Surat Persetujuan Izin Penelitian.....	39
Lampiran 3. Surat Populasi dan Surat Telah Menyelesaikan Penelitian.....	40
Lampiran 4. Lembar Kuesioner Penelitian	41
Lampiran 5. Dokumentasi Peneliti.....	43
Lampiran 6. Perhitungan Skala <i>Likert</i>	46
Lampiran 7. Lembar Perhitungan Rata-Rata Kuesioner 4 Dimensi	51
Lampiran 8. Perhitungan Data Responden.....	52
Lampiran 9. Tempat Penerimaan dan Penyerahan Resep	55
Lampiran 10. Struktur Organisasi Puskesmas Bukit Hindu.....	56

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BUKIT HINDU
PALANGKA RAYA**

**UCU
23.71.026812**

Program Studi DIII Farmasi Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bukit Hindu Kota Palangka Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei menggunakan kuesioner. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengukuran kepuasan pasien dilakukan berdasarkan dimensi responsiveness (daya tanggap), reliability (keandalan), empathy (empati), dan assurance (jaminan). Data dianalisis menggunakan perhitungan persentase dan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bukit Hindu Kota Palangka Raya memperoleh nilai rata-rata sebesar 88,59% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Pada dimensi responsiveness diperoleh persentase sebesar 86,77%, dimensi reliability sebesar 89,33%, dimensi empati sebesar 89,83%, dan dimensi assurance sebesar 89,11%, yang seluruhnya berada pada kategori sangat puas.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas Bukit Hindu

**THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES AT BUKIT HINDU PUBLIC HEALTH CENTER,
PALANGKA RAYA**

**UCU
23.71.026812**

Diploma III Pharmacy Study Program, Faculty of Pharmacy,
Muhammadiyah University, Palangka Raya

ABSTRACT

Pharmaceutical services are an essential component of healthcare services that play an important role in improving service quality and patient satisfaction. Patient satisfaction can be used as an indicator to evaluate the quality of pharmaceutical services provided by pharmacy personnel. This study aimed to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Bukit Hindu Public Health Center, Palangka Raya City. The study employed a quantitative descriptive research design using a survey approach with questionnaires as the data collection instrument. A total of 100 respondents were selected using purposive sampling. Patient satisfaction was assessed based on four dimensions of service quality, namely responsiveness, reliability, empathy, and assurance. The data were analyzed using percentage analysis and a Likert scale. The results showed that the overall level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Bukit Hindu Public Health Center, Palangka Raya City, reached an average score of 88.59%, which was categorized as very satisfied. The responsiveness dimension obtained a score of 86.77%, the reliability dimension 89.33%, the empathy dimension 89.83%, and the assurance dimension 89.11%, all of which were categorized as very satisfied.

Keywords: Patient Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Bukit Hindu Community Health Center

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016, Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas.

Pelayanan kefarmasian ialah suatu pelayanan langsung dan berkewajiban terhadap orang sakit yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud menggapai sesuatu yang jelas untuk menaikkan mutu kehidupan (Umar & Jklr, 2020). Pengembangan mutu pelayanan kefarmasian adalah tuntutan personel farmasi yang memerlukan pengembangan dari sasaran produk ke sasaran pasien yang disebut pengetahuan jasa kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) (Tahir & Asis, 2022).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisah dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangun berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan di bidang kesehatan dianggap penting oleh Puskesmas Bukit Hindu karena merupakan salah satu wujud dan bentuk tanggung jawab untuk turut serta dalam tugas meningkatkan derajat kesehatan yang optimal sehingga berbagai upaya perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

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 empat dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati). Bagian penting dari penilaian kualitas di Puskesmas ialah penilaian pelayanan seperti tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan Kuncahyo diambil (Juwita, 2019) mutu pelayanan yang sampaikan personel kesehatan berdampak bagi kepuasan pasien.

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia memiliki peran yang sangat vital dalam menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi masyarakat. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020), Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan responsif, termasuk dalam pengelolaan resep obat. Namun, kenyataannya banyak Puskesmas yang masih menghadapi masalah dalam hal waktu tunggu yang lama, yang dapat mengurangi efisiensi pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, waktu tunggu menjadi salah satu indikator yang sangat diperhatikan karena berhubungan langsung dengan persepsi masyarakat terhadap efisiensi dan profesionalitas tenaga kesehatan.

Puskesmas Bukit Hindu dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu yang memiliki cakupan wilayah pelayanan yang luas dan menjadi salah satu rujukan utama masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dasar, termasuk pelayanan kefarmasian. Selain itu, Puskesmas Bukit Hindu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui peningkatan kompetensi tenaga kefarmasian dan penyediaan fasilitas yang memadai. Namun, di sisi lain, masih terdapat keluhan dari pasien mengenai waktu tunggu obat, ketersediaan obat tertentu, serta komunikasi antara petugas farmasi dan pasien yang belum optimal. Hal tersebut menjadi alasan penting dilakukannya penelitian untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Bukit Hindu Kota Palangka Raya?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Ruang lingkup penelitian, fokus penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan resep di Puskesmas Bukit Hindu selama periode tertentu (Januari-Februari 2026).
2. Indikator kepuasan pasien yang digunakan dalam penelitian ini meliputi empat dimensi kualitas pelayanan, yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskemas Bukit Hindu Kota Palangka Raya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, menambah wawasan dan pengetahuan tenaga kefarmasian dalam melaksanakan tugas profesi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas.
2. Bagi Puskesmas Bukit Hindu Kecamatan Jekan Raya Kota Palangkaraya Kalimantan tengah, hasil peelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan kefarmasian, khususnya tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Hindu Kecamatan Jekan Raya Kota Palangkaraya Kalimantan tengah dimasa mendatang dengan lebih baik.
3. Bagi Institusi Pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

4. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan di Puskesmas Bukit Hindu Kecamatan Jekan Raya Kota Palangkaraya Kalimantan tengah khususnya tentang kepuasan pasien.