



**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA  
PELAYANAN FARMASI DI UPTD PUSKESMAS  
RAJAPOLAH KABUPATEN TASIKMALAYA**

**ISMI NUR AZIZAH  
P2.06.30.1.21.065**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI TASIKMALAYA  
JURUSAN FARMASI  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2024**



**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA  
PELAYANAN FARMASI DI UPTD PUSKESMAS  
RAJAPOLAH KABUPATEN TASIKMALAYA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

**ISMI NUR AZIZAH  
P2.06.30.1.21.065**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI TASIKMALAYA  
JURUSAN FARMASI  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2024**

## INTISARI

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan pelayanan puskesmas yang berperan penting untuk menunjang kesehatan masyarakat. UPTD Puskesmas Rajapolah belum pernah meneliti tingkat kepuasan pasien pada pelayanan farmasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan farmasi berdasarkan dimensi *reliability*, *emphaty*, *assurance*, *responsiveness*, dan *tangible*. Pelayanan kefarmasian perlu diperhatikan sebab berpengaruh terhadap kepuasan pasien, apabila pasien tidak menemukan kepuasan maka pasien cenderung g tidak akan kembali ke tempat pengobatan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di UPTD Puskesmas Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya.

Jenis peneltian yang di gunakan adalah deskriptif kuantitatif menggunakan *accidental sampling* untuk menentukan sampel dari kueisoner. Analisis data penelitian yang digunakan analisis univariate yaitu mengukur satu *variable*. Data yang diperoleh direkapitulasi dan diberikan nilai menggunakan sistem komputerisasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang berobat ke UPTD Puskesmas Rajapolah berdasarkan dimensi *reliability* (Kehandalan) sebanyak 84%, dimensi *emphaty* (Empati) sebanyak 85,22%, dimensi *assurance* (Jaminan) sebanyak 86,9%, dimensi *responsiveness* (Ketanggapan) sebanyak 85,76%, dan dimensi *tangible* (Fasilitas) sebanyak 86,1%. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Rajapolah adalah sangat puas dengan skor total rata-rata 84,55% dari 110 responden.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, UPTD Puskesmas Rajapolah

## **ABSTRAK**

*Pharmaceutical services are community health center service activities that play an important role in supporting public health. The Rajapolah Health Center UPTD has never studied the level of patient satisfaction with pharmaceutical services. The aim of this research is to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services based on the dimensions of reliability, empathy, assurance, responsiveness and tangible. Pharmaceutical services need to be paid attention to because pharmaceutical services affect patient satisfaction, if the patient does not find satisfaction then the patient is likely not to return to the place of treatment. This research was conducted to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Rajapolah Community Health Center UPTD.*

*The type of research used is a quantitative descriptive using accidental sampling to determine the sample from the questionnaire. For research data analysis, univariate analysis was used, namely measuring one variable. The data obtained is recapitulated and given a value using a computerized system.*

*The results of this study show that patients who seek treatment at the Rajapolah Health Center UPTD based on the reliability dimension are 84%, the empathy dimension is 85.22%, the assurance dimension is 86.9%, the responsiveness dimension is 85.76%, and the tangible dimension is 86.1%. The overall level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Rajapolah Health Center UPTD is very satisfied with an average total score of 84.55% from 110 respondents.*

**Keywords:** *Satisfaction, Pharmaceutical Services, UPTD Rajapolah Health Center*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. karena atas berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Farmasi Di UPTD Puskesmas Rajapolah”. Penulisan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi D III Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Penulis pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Hj. Ani Radianti R, S.Pd., selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
2. Ibu apt. Nuri Handayani, M. Farm selaku ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
3. Ibu apt. Eva Dania Kosasih, M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak Imat Rochimat, SKM.,MM. selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini banyak kekurangan baik dalam penulisan maupun isi dari proposal. Akhir kata, penulis berharap Allah SWT. berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Proposal Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Tasikmalaya, 07 Mei 2024  
Penulis

Ismi Nur Azizah

## DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH .....	iii
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADAPELAYANAN FARMASI DI UPTD PUSKESMAS RAJAPOLAH TASIKMALAYA .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRAK</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan .....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Telaah Pustaka.....	7
B. Landasan Teori .....	8
C. Kerangka Konsep.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	17
B. Populasi dan Sampel.....	17
C. Waktu dan Tempat Penelitian .....	19
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	22
E. Instrumen Penelitian .....	23
F. Prosedur Penelitian .....	25
G. Rancangan Analisis Data.....	25
H. Manajemen Data .....	26

I. Etika Penelitian.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	29
A. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	29
B. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	30
C. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	31
D. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Tanggapan) .....	32
E. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Fasilitas) .....	34
F. Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi .....	35
G. Keterbasan Penelitian .....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	38
A. Kesimpulan.....	38
B. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	43
<i>Informed Consent</i> .....	46

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Daftar penelitian serupa yang pernah diteliti .....	6
Tabel 2. Definisi Operasional.....	20
Tabel 3. 1 Uji Validitas Kuesioner .....	23
Tabel 3. 2 Kelas Tingkatan Realibilitas.....	24
Tabel 3. 3 Hasil Uji Realibilitas .....	24
Tabel 4. 1 Hasil Kepuasan Pasien berdasarkan dimensi Reliability .....	29
Tabel 4. 2 Hasil Kepuasan Pasien berdasarkan dimensi Emphaty .....	30
Tabel 4. 3 Hasil Kepuasan Pasien berdasarkan dimensi Assurance .....	31
Tabel 4. 4 Hasil Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi Responsiveness .....	32
Tabel 4. 5 Hasil Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi Tangible .....	34



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 1 Kerangka Konsep .....	16
Gambar 2 1 Prosedur Penelitian .....	25
Gambar 3 1 Diagram Kepuasan Pasien .....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	43
Lampiran 2. Penjelasan Sebelum Penelitian.....	44
Lampiran 3. Informed Consent .....	46
Lampiran 4. Kuesioner.....	47
Lampiran 5. Data Penelitian.....	49
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian .....	52
Lampiran 7. Validasi dan Realibilitas Kuesioner .....	53
Lampiran 8. Pemantauan Bimbingan Karya Tulis Ilmiah .....	58
Lampiran 9. Biodata.....	61