



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KUNINGAN
KABUPATEN KUNINGAN TAHUN 2025**

RACHIL KHURUN NAFSIL MUTMAINAH
P2.06.30.1.22.069

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI
JURUSAN FARMASI
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025





KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KUNINGAN
KABUPATEN KUNINGAN TAHUN 2025**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Ahli Madya Farmasi

**RACHIL KHURUN NAFSIL MUTMAINAH
P2.06.30.1.22.069**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI
JURUSAN FARMASI
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma Tiga Farmasi Jurusan Farmasi Poltekkes Kesehatan Tasikmalaya. Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan dan pengarahan dari pembimbing serta bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep. selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
2. Ibu apt. Nuri Handayani, M.Farm. selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
3. Ibu apt. Tovani Sri, M.Si. selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
4. Ibu apt. Rani Rubiyanti, M.Farm. selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Seluruh dosen dan staf Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya yang telah memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Tasikmalaya, Mei 2025



Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Ruang Lingkup.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Telaah Pustaka.....	8
B. Landasan Teori	11
C. Pertanyaan Penelitian	22
D. Kerangka Konsep	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel	24
C. Waktu dan Tempat.....	27
D. Variabel Penelitian	27
E. Definisi Operasional.....	27

F.	Batasan Istilah	29
G.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	29
H.	Instrumen Penelitian.....	30
I.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
J.	Prosedur Penelitian.....	34
K.	Manajemen Data	35
L.	Etika Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
A.	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability (Keandalan)	38
B.	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	42
C.	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	44
D.	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	46
E.	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).	48
F.	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi	50
G.	Hambatan Penelitian	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		53
A.	Kesimpulan	53
B.	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....		55
LAMPIRAN.....		59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian	7
Tabel 2. Definisi Operasional	28
Tabel 3. Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4. Tingkat Reliabilitas	33
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 6. Skala Tingkat Kepuasan	36
Tabel 7. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	38
Tabel 8. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	42
Tabel 9. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	44
Tabel 10. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	46
Tabel 11. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	48
Tabel 12. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Telaah Pustaka.....	8
Gambar 2. Kerangka Konsep	23
Gambar 3. Prosedur Penelitian.....	34

DAFTAR RUMUS

Rumus 1. Rumus <i>Slovin</i>	25
Rumus 2. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Uji Validitas Kuesioner	60
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	61
Lampiran 3. Surat Keterangan Layak Etik.....	62
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 5. Kegiatan Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 6. Hasil Pernyataan Persetujuan Responden (<i>Informed Consent</i>)	67
Lampiran 7. Hasil Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 8. Logbook Kegiatan Penelitian	69
Lampiran 9. Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	72

INTISARI

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat kategori “Baik” namun skornya masih di bawah rata-rata kabupaten, sehingga penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*) untuk memberikan rekomendasi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

Penelitian menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan observasi; sampel sebanyak 100 responden diambil menggunakan teknik *accidental sampling* berdasarkan rumus *Slovin*. Instrumen berupa kuesioner dengan skala *Likert* 5 poin sesuai model *SERVQUAL*. Data dianalisis secara kuantitatif dengan rumus perhitungan persentase kepuasan untuk tiap dimensi, kemudian dikategorikan dalam skala tingkat kepuasan dari “Tidak Puas” hingga “Sangat Puas”.

Hasil menunjukkan rata-rata kepuasan pasien per dimensi, yaitu *Reliability* 80% (Puas), *Responsiveness* 81% (Sangat Puas), *Assurance* 81% (Sangat Puas), *Empathy* 81% (Sangat Puas), dan *Tangibles* 80% (Puas) serta rata-rata keseluruhan 81% (Sangat Puas), menandakan kualitas interaksi dan kecepatan pelayanan yang tinggi, meski aspek keandalan informasi dan fasilitas fisik perlu ditingkatkan.

Kata kunci: Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

Pharmaceutical services at Puskesmas Kuningan in Kuningan Regency showed a Community Satisfaction Index in the “Good” category but the score was still below the district average, so this study aims to measure the level of patient satisfaction based on five dimensions of service quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles) to provide recommendations for improving the quality of pharmaceutical services.

The study used a quantitative descriptive design with an observational approach; a sample of 100 respondents was taken using accidental sampling technique based on the Slovin formula. The instrument was a questionnaire with a 5-point Likert scale according to the SERVQUAL model. Data were analyzed quantitatively with the formula for calculating the percentage of satisfaction for each dimension, then categorized on a satisfaction level scale from “Dissatisfied” to “Very Satisfied”.

The results show the average patient satisfaction per dimension, namely Reliability 80% (Satisfied), Responsiveness 81% (Very Satisfied), Assurance 81% (Very Satisfied), Empathy 81% (Very Satisfied), and Tangibles 80% (Satisfied) and an overall average of 81% (Very Satisfied), indicating a high quality of interaction and speed of service, although the reliability of information and physical facilities needs to be improved.

Keywords: *Pharmaceutical Services, Health Center, Level of Satisfaction*