



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS DARMA KABUPATEN KUNINGAN
TAHUN 2025**

NUR AYU RAHMAWATI

P2.06.30.1.22.029

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





Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS DARMA KABUPATEN KUNINGAN
TAHUN 2025**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Ahli Madya Farmasi

NUR AYU RAHMAWATI

P2.06.30.1.22.029

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



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

"GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DARMA KABUPATEN KUNINGAN TAHUN 2025"

Disusun Oleh:

NUR AYU RAHMAWATI

P20630122029

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:

16 Mei 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



apt. Ati Rohaeti, M.Si
NIP. 812008009

Pembimbing Pendamping,



Dr. Imat Rochimat, SKM., MM
NIP. 197710272006041005

Tasikmalaya, 16 Mei 2025

Ketua Jurusan Farmasi



apt. Nuri Handayani, M. Farm
NIP. 198807092015032004

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DARMA KABUPATEN KUNINGAN TAHUN 2025”

Disusun Oleh
NUR AYU RAHMAWATI
P2.06.30.1.22.029

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji

Pada tanggal: 28 Mei 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua,
apt. Ati Rohaeti, M.Si

NIP. 812008009

()

Anggota,
Dr. Imat Rochimat, SKM., MM

NIP. 197710272006041005

()

Anggota,
apt. Nooryza Martihandini, M.Farm

NIP. 198703082010122002

()

Tasikmalaya, 28 Mei 2025

Ketua Jurusan Farmasi


apt. Nuri Handayani, M. Farm
NIP. 198807092015032004

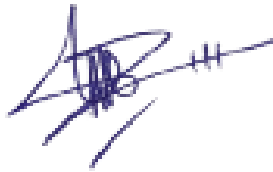
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya penulisan sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah penulis nyatakan dengan benar.

Nama : Nur Ayu Rahmawati

Nim : P2.06.30.1.22.029

Tanda Tangan:

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Tanggal : 16 Mei 2025

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Ayu Rahmawati
NIM : P2.06.30.1.22.029
Program Studi : D-III Farmasi
Jurusan : Farmasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyutujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas karya tulis ilmiah saya yang berjudul:

“Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Darma Kabupaten Kuningan Tahun 2025”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tasikmalaya

Pada tanggal : 16 Mei 2025

Yang menyatakan



Nur Ayu Rahmawati

INTISARI

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan salah satu kesatuan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian yang baik akan meningkatkan kualitas hidup pasien, loyalitas pasien, dan juga meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian yang bermutu dapat menimbulkan kepuasan yang dapat menjadi indikator kualitas pelayanan dan mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih pelayanan kesehatan. Puskesmas Darma merupakan unit fasilitas Kesehatan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan yang berfungsi melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan dasar di wilayah kerjanya. Puskesmas Darma memiliki wilayah kerja sebanyak 19 desa, yang dimana jumlah wilayah kerja tertinggi di kabupaten Kuningan. Tujuan dari penelitian mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Darma Kabupaten Kuningan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner, hasil kuisioner yang telah diisi kemudian diberikan nilai dengan memberikan skor berdasarkan skala likert. Sampel yang diperoleh sebanyak 98 responden.

Hasil penelitian didapatkan Tingkat kepuasan pada dimensi *responsiveness* 88,12% (sangat puas), *reliability* 84,27% (sangat puas), *assurance* 86,57% (sangat puas), *emphaty* 82,84% (sangat puas), dan *tangible* 85,04% (sangat puas). Penelitian ini disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Darma yaitu sebesar 85,3% dengan kategori sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan, pelayanan kefarmasian, puskesmas

ABSTRACT

Pharmaceutical services in health centers are an important unit in improving the quality of health services for the community. Good pharmaceutical services will improve the quality of life of patients, patient loyalty, and also increase patient satisfaction. Quality pharmaceutical services can create satisfaction that can be an indicator of service quality and influence consumer behavior in choosing health services. Darma Health Center is a health facility unit of the Kuningan Regency Health Office which functions to carry out basic health service activities in its work area. Darma Health Center has a working area of 19 villages, which is the highest number of working areas in Kuningan Regency. The purpose of the study was to determine the Level of Satisfaction of Outpatients with Pharmaceutical Services at Darma Health Center, Kuningan Regency.

This study uses a quantitative descriptive method with a purposive sampling technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires, the results of the questionnaires that had been filled in were then given a value by giving a score based on a Likert scale. The sample obtained was 98 respondents.

The results of the study obtained the level of satisfaction in the responsiveness dimension of 88.12% (very satisfied), reliability 84.27% (very satisfied), assurance 86.57% (very satisfied), empathy 82.84% (very satisfied), and tangible 85.04% (very satisfied). This study concluded that patient satisfaction with pharmaceutical services at the Darma Health Center was 85.3% with a very satisfied category.

Key words: *Satisfaction, pharmaceutical services, community health center*

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT., karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Darma Kabupaten Kuningan”. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada program studi D-III Farmasi Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan dan pengarahan ibu apt. Ati Rohaeti, M.Si., selaku pembimbing utama dan bapak Dr. Imat Rochimat, SKM. MM., selaku pembimbing pendamping serta bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Pada kesempatan ini, penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada:

Pada kesempatan ini, penulis sampaikan 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 D-III Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
3. Dosen Pembimbing 1 yaitu Ibu apt. Ati Rohaeti, M.Si., dan Dosen Pembimbing 2 yaitu Bapak Dr. Imat Rochimat, SKM. MM., yang telah banyak membantu penulis berupa bimbingan, arahan, masukan, ilmu dan pengalaman kepada penulis selama berjalannya pengerjaan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini.

Tasikmalaya, 12 Mei 2025

Penulis

PERSEMBAHAN

Saya ucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian karya tulis ilmiah ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Rasa syukur dan bahagia ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya cintai dan berarti dalam hidup saya karena menjadi penyemangat atas segala perjuangan selama ini sehingga menjadi alasan terkuat dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini:

1. Kepada orang tua saya yang menjadi alasan utama saya untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan untuk Bapa dan Mamah terimakasih telah memberikan dukungan moral dan material serta selalu mendoakan selama menempuh perkuliahan ini, kebahagiaan dan rasa bangga kalian menjadi tujuan utama hidupku. Semoga Allah senantiasa memuliakan kalian baik di dunia maupun di akhirat, Aamiin.
2. Untuk kakak saya Wuri Nurfandilah Handayani yang menjadi salah satu *role model*, sumber motivasi, selalu memberikan dukungan, dan menjadi contoh yang baik, terimakasih sudah menjadi kakak yang bisa saya banggakan.
3. Untuk sahabat saya (bb) dan (meja tengah) terimakasih telah menemani proses saya, memberi dukungan, motivasi, dan menjadi tempat keluh kesah, serta memberikan semangat yang luar biasa sehingga saya dapat bertahan dalam setiap proses perkuliahan.
4. Untuk teman-teman D3 Farmasi angkatan 2022 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama perkuliahan.
5. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Nur Ayu Rahmawati terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali ingin menyerah. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri, berbahagialah selalu dimanapun berada, apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian penelitian	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka.....	7
B. Landasan Teori	8
1. Puskesmas.....	8
2. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas	11
3. Kepuasan	16
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Populasi dan Sampel	19
1. Populasi	19
2. Sampel penelitian	20

C. Tempat dan waktu Penelitian	21
D. Variabel Penelitian	21
E. Definisi Operasional.....	22
F. Batasan Istilah	23
G. Jenis pengumpulan data	23
1. Jenis Data.....	23
2. Cara Pengumpulan Data	24
H. Instrumen Penelitian.....	24
I. Prosedur Penelitian.....	26
J. Manajemen Data	26
K. Etika Penelitian	27
L. Hambatan Penelitian	28
BAB IV	29
HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Karakteristik Responden	29
B. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien	31
C. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Lima Dimensi..	40
D. Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi.....	45
BAB V.....	47
KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Lampiran 1 Lembar penjelasan persetujuan penelitian.....	52
Lampiran 2 Informed consent	53
Lampiran 3 Quisioner	54
Lampiran 4 Surat permohonan studi pendahuluan.....	57
Lampiran 5 Surat pengantar studi pendahuluan.....	58
Lampiran 6 Hasil Penelitian.....	59
Lampiran 7 Pengisian Quisioer.....	60
Lampiran 8 Surat permohonan izin penelitian	61
Lampiran 9 Surat pengantas izin penelitian	62
Lampiran 10 Surat Kaji Etik	63
Lampiran 11 Pemantauan Pembimbing	64
Lampiran 12 Logbook Kegiatan Penelitian	65
Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian.....	68
Lampiran 14 Biodata.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep	18
Gambar 2 Prosedur Penelitian.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar penjelasan persetujuan penelitian	52
Lampiran 2	Informed consent.....	53
Lampiran 3	Quisioner	54
Lampiran 4	Surat permohonan studi pendahuluan	57
Lampiran 5	Surat pengantar studi pendahuluan	58
Lampiran 6	Hasil Penelitian	59
Lampiran 7	Pengisian Quisioer	60
Lampiran 8	Surat permohonan izin penelitian.....	61
Lampiran 9	Surat pengantas izin penelitian.....	62
Lampiran 10	Surat Kaji Etik	63
Lampiran 11	Pemantauan Pembimbing	64
Lampiran 12	Logbook Kegiatan Penelitian	65
Lampiran 13	Dokumentasi Penelitian.....	68