



KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TENTANG LAYANAN INFORMASI OBAT DI
PUSKESMAS KARANGANYAR TAHUN 2025**

DISUSUN OLEH :

KEENANTY PRASASTI DIVA FITRIA

P2.06.30.1.22.022

**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
PROGRAM STUDI DIII FARMASI
JL. CILOLOHAN NO. 35 TELP. (0265) 340186
TASIKMALAYA**

2025



KARYA TULIS ILMIA

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TENTANG LAYANAN INFORMASI OBAT DI
PUSKESMAS KARANGANYAR TAHUN 2025**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

DISUSUN OLEH :

KEENANTY PRASASTI DIVA FITRIA

P2.06.30.1.22.022

**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
PROGRAM STUDI DIII FARMASI
JL. CILOLOHAN NO. 35 TELP. (0265) 340186
TASIKMALAYA**

2025



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

“Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tentang Layanan Informasi Obat Di
Puskesmas Karanganyar Tahun 2025”

Disusun Oleh:

KEENANTY PRASASTI DIVA FITRIA

P2.06.30.1.22.022

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:

19 Mei 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Apt. Peppi Zulfian Yuzaqi, M.Farm
NIP. 198406232010011014


Apt. Nuri Handayani, M.Farm
NIP. 198807092015032004

Tasikmalaya, 19 Mei 2025
Kepada Jurusan Farmasi



Apt. Nuri Handayani, M.Farm
NIP. 198807092015032004

HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

“Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tentang Layanan Informasi Obat Di
Puskesmas Karanganyar Tahun 2025”

Disusun oleh:
KEENANTY PRASASTI DIVA FITRIA
P2.06.30.1.22.022

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji
Pada tanggal: 27 Mei 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua,
apt. Peppi Zulfian Yuzaqi, M.Farm
NIP. 198406232010011014


(.....)

Anggota,
apt. Nuri Handayani, M.Farm
NIP. 198807092015032004


(.....)

Anggota,
apt. Nooryza Martihandini, M.Farm
NIP. 198703082010122002


(.....)



Tasikmalaya, 27 Mei 2025
Ketua Jurusan Farmasi


apt. Nuri Handayani, M.Farm
NIP. 198807092015032004

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Keenanty Prasasti Diva Fitria

NIM : P2.06.30.1.22.022

Tanda Tangan:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Keenanty', with a stylized flourish at the end.

Tanggal : 27 Mei 2025

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Keenanty Prasasti Diva Fitria

NIM : P2.06.30.1.22.022

Program Studi : D III Farmasi

Jurusan : Farmasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya **Hak Bebas royalti Noneksklusif** (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) Atas Karya Tulis Ilmiah saya berjudul:

“Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tentang Layanan Informasi Obat Di Puskesmas Karanganyar Tahun 2025”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tasikmalaya

Pada tanggal : 27 Mei 2025

Yang menyatakan



(Keenanty Prasasti Diva Fitria)

INTISARI

Layanan kesehatan yang berkualitas merupakan tantangan besar bagi setiap instansi kesehatan, mengingat dampak langsungnya terhadap kualitas hidup pasien. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan dan kenyataan dalam layanan tidak menguntungkan bagi pasien. Kegagalan dalam memberikan informasi obat yang tidak tepat dapat meningkatkan risiko ketidakpuasan pasien dan di Puskesmas Karanganyar, diketahui hanya terdapat satu apoteker dan tenaga vokasi farmasi untuk melayani 139 resep perhari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas tersebut tentang layanan informasi obat.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling*, yaitu responden secara tidak acak berdasarkan kriteria tertentu, dan secara *accidental sampling*, di mana sampel ditentukan berdasarkan kebetulan, yaitu individu yang bertemu peneliti mulai pada hari selasa, 7 April – 14 April 2025 pukul 08.00-12.00 WIB.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 170 responden, didapatkan mayoritas responden memiliki karakteristik jenis kelamin perempuan 64,1%, umur 26-35 tahun 31,8% dan pekerjaan buruh 46%. Tingkat kepuasan berdasarkan keseluruhan faktor menunjukkan 94,2% dan berdasarkan faktor ketanggapan 94%, bukti fisik 94%, kehandalan 93%, jaminan 95%, dan empati 95%.

Kata kunci: kepuasan pasien, layanan informasi obat, lima faktor kepuasan

ABSTRACT

Quality healthcare is a major challenge for any healthcare institution, given its direct impact on patients' quality of life. Previous studies have shown that the difference between expectations and reality in service is unfavorable to patients. Failure to provide inappropriate drug information can increase the risk of patient dissatisfaction and . At Karanganyar Health Center, it is known that there is only one pharmacist and Pharmacy Vocational Workers to serve 139 prescriptions per day. This study aims to determine the picture of outpatient patient satisfaction at the health center.

This study uses a quantitative descriptive method. Samples were taken using purposive sampling technique, namely non-random respondents based on certain criteria, and accidental sampling, where the sample was determined by chance, namely individuals who met the researcher starting on Tuesday, April 7-14, 2025, at 08.00-12.00 WIB.

Based on the results of research on 170 respondents, it was found that the majority of respondents had characteristics of female gender 64.1%, age 26-35 years 31.8% and labor work 46%. The level of satisfaction based on all factors shows 94.2% and based on the 94% responsiveness factor, 94% physical evidence, 93% reliability, 95% assurance, and 95% empathy.

Keywords: *patient satisfaction, drug information services, five satisfaction factors*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai bagian dari persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, inspirasi, dan bimbingan dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih khususnya 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 dan selaku dosen pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Bapak apt. Peppi Zulfian Yuzaqi, M.Farm selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan kepada penyusun.
5. Seluruh Civitas Akademika Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya atas bantuannya selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhir kata semoga Karya Tulis Ilmiah ini memberikan manfaat bagi pembaca.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji Syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang tercinta, akhirnya Karya Tulis Ilmiah ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan Bahagia saya ucapkan rasa Syukur dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena hanya atas izin karunianyalah maka Karya Tulis Ilmiah ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Mamah Tetin Supartini dan ayah Toni Senjaya yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang tercapai dari orang tua.
3. Adik-adik saya tercinta yang selalu memberi semangat dan do'a untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Sahabat saya yang telah menyemangati dan mendukung dalam setiap Langkah pada proses penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Teman-teman organisasi, kebersamaan kita selama organisasi yang terkadang diselingi dengan berbagai aktivitas canda tawa yang memberikan arti pentingnya sebuah pertemanan yang tak terlupakan dan menjadi catatan sejarah bagi kita semua.

6. Seseorang yang tidak dapat disebutkan namanya, namun kehadirannya selalu ada dalam doa dan harapan, yang menjadi sumber motivasi, inspirasi dan semangat.

Semoga segala bantuan dan kebaikan semua pihak yang telah diberikan kepada penyusun mendapat limpahan balasan dari Allah SWT.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Ruang Lingkup.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Keaslian Penelitian	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka	7
B. Landasan Teori	9
C. Pertanyaan Peneliti	15
D. Kerangka Konsep	15
BAB III.....	16
METODE	16
A. Jenis dan Desain Penelitian	16
B. Populasi dan Sampel	16
C. Waktu dan Tempat.....	17
D. Variabel Penelitian atau Aspek-aspek yang diteliti	17
E. Definisi Operasional.....	18
F. Batasan Istilah	19
G. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
I. Uji Validitas Instrumen.....	21
J. Prosedur Penelitian.....	22
K. Manajemen Data.....	22

L. Etika Penelitian.....	23
BAB IV	25
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
B. Karakteristik Responden Berdasarkan umur	26
C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26
E. Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Layanan Informasi Obat Berdasarkan Faktor Tanggap	28
F. Tingkat Layanan Informasi Obat Berdasarkan Faktor Bukti Fisik	30
G. Tingkat Layanan Informasi Obat Berdasarkan Faktor Kehandalan	31
H. Tingkat Layanan Informasi Obat Berdasarkan Faktor Jaminan	33
I. Tingkat Layanan Informasi Obat Berdasarkan Faktor Empati.....	36
BAB V	38
KESIMPULAN DAN SARAN	38
A. Kesimpulan.....	38
B. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	40

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Keaslian penelitian.....	6
Tabel 2 Definisi operasional	18
Tabel 3 Tingkat kepuasan	23
Tabel 4 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	25
Tabel 5 Karakteristik responden berdasarkan umur	26
Tabel 6 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	26
Tabel 7 Hasil keseluruhan kepuasan pasien	27
Tabel 8 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor tanggap	28
Tabel 9 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor bukti fisik.....	30
Tabel 10 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor kehandalan	31
Tabel 11 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor Jaminan.....	33
Tabel 12 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor empati	36

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Kerangka Konsep	15
Gambar 2 Prosedur Penelitian	22

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	45
Lampiran 2 Surat Izin Etik Penelitian	46
Lampiran 3 Uji Validitas	47
Lampiran 4 Uji Relibilitas	47
Lampiran 7 Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)	48
Lampiran 8 Informed Consent.....	50
Lampiran 9 Kuesioner	51
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian	55
Lampiran 11 Hasil Data Penelitian.....	56
Lampiran 12 Pemantauan Bimbingan Karya Tulis Ilmiah.....	67
Lampiran 13 Logbook Kegiatan Penelitian KTI.....	69