



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI
RSUD KHZ MUSTHAFA KABUPATEN TASIKMALAYA
TAHUN 2025**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

PEPI SAFIRA DEWI
P2.06.30.1.22.068

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





KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI
RSUD KHZ MUSTHAFA KABUPATEN TASIKMALAYA
TAHUN 2025**

**PEPI SAFIRA DEWI
P2.06.30.1.22.068**

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



INTISARI

Rumah Sakit merupakan salah satu unit pelayanan publik yang menyediakan berbagai pelayanan kesehatan termasuk fasilitas pelayanan penunjang berupa Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat menentukan kualitas layanan Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. RSUD KHZ Musthafa menjadi Rumah Sakit rujukan utama milik pemerintah daerah di Kabupaten Tasikmalaya yang menyediakan berbagai jenis pelayanan kesehatan termasuk fasilitas pelayanan penunjang berupa IFRS. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya tahun 2025.

Jenis dan desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa dengan jumlah populasi sebanyak 85.343 responden. Metode pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* yang dihitung menggunakan rumus slovin. Analisis data yang akan diuji yaitu variabel *univariat*.

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya tahun 2025 berdasarkan dimensi bukti fisik memiliki nilai IKM unit pelayanan sebesar 80,77 (baik), dimensi kehandalan sebesar 80,27 (baik), dimensi daya tanggap sebesar 80,22 (baik), dimensi jaminan sebesar 84,12 (baik) dan dimensi empati sebesar 78,85 (baik). Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya tahun 2025 termasuk dalam kategori “baik” dengan nilai IKM unit pelayanan 80,67.

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, RSUD KHZ Musthafa.

ABSTRACT

Hospital is one of the public service units that provides various health services including supporting service facilities in the form of Hospital Pharmacy Installation (IFRS). One indicator of the success of health services in hospitals is patient satisfaction. Patient satisfaction can determine the quality of hospital services or Hospital Pharmacy Installation. The Public Satisfaction Survey (SKM) was conducted to measure the level of public satisfaction as service users and is an effort to improve the quality of public service delivery. KHZ Musthafa Hospital is the main referral hospital owned by the local government in Tasikmalaya Regency which provides various types of health services including supporting service facilities in the form of IFRS. The purpose of this study was to determine the picture of satisfaction with pharmaceutical services for outpatients at the KHZ Musthafa Hospital pharmacy installation, Tasikmalaya Regency in 2025.

The type and design of the research used is quantitative descriptive using a questionnaire. The population in this study were outpatients who received pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of KHZ Musthafa Hospital with a population of 85,343 respondents. The sampling method was accidental sampling which was calculated using the Slovin formula. The data analysis to be tested was univariate variables.

Based on the calculation of the Community Satisfaction Index (IKM), the results of the study showed that the picture of satisfaction with pharmaceutical services for outpatients at the Pharmacy Installation of KHZ Musthafa Hospital, Tasikmalaya Regency in 2025 based on the physical evidence dimension had a service unit IKM value of 80.77 (good), reliability dimension of 80.27 (good), responsiveness dimension of 80.22 (good), assurance dimension of 84.12 (good) and empathy dimension of 78.85 (good). The level of satisfaction with pharmaceutical services for outpatients at the Pharmacy Installation of KHZ Musthafa Hospital, Tasikmalaya Regency in 2025 is included in the "good" category with a service unit IKM value of 80.67.

Keywords: *patient satisfaction, pharmaceutical services, KHZ Musthafa Hospital.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2025”. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma Tiga Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu baik berupa moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya 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.
3. Ibu apt. Essty Damayanti, M. Farm selaku pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
4. Bapak Dr. Imat Rochimat, SKM., MM selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Seluruh dosen dan staf pendidikan D-III Farmasi yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar Karya Tulis Ilmiah ini menjadi lebih baik lagi.

Tasikmalaya,2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN 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
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan	4
D. Ruang Lingkup	5
E. Manfaat	5
F. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka.....	7
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Konsep	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
A. Jenis dan Desain Penelitian	18
B. Populasi dan Sampel.....	18
C. Waktu dan Tempat Penelitian	20
D. Variabel Penelitian.....	20
E. Definisi Oprasional.....	21
F. Batasan Istilah	22
G. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	22

H. Prosedur Penelitian	24
I. Manajemen Data.....	24
J. Pengolahan Data	25
K. Etika Penelitian.....	28
L. Hambatan Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Karakteristik Responden	31
B. Dimensi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian.....	35
C. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa	46
D. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2025	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Keaslian Penelitian	6
Tabel 2.1 Definisi Operasional.....	21
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	33
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	34
Tabel 4.5 Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>tangibles</i>).....	35
Tabel 4.6 Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)...	37
Tabel 4.7 Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	40
Tabel 4.8 Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>).....	42
Tabel 4.9 Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Dimensi Empati (<i>emphaty</i>)	44
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pelayanan	46
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Secara Umum di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	17
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	55
Lampiran 2 Surat Rekomendasi Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	56
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian RSUD KHZ Musthafa	57
Lampiran 4 Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan.....	58
Lampiran 5 Lembar <i>Informed Consent</i> Responden.....	59
Lampiran 6 Surat Keterangan Layak Etik.....	60
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 8 Kuesioner penelitian yang sudah diisi responden.....	64
Lampiran 9 Perhitungan Pengolahan Data Hasil Penelitian	67
Lampiran 10 Hasil Pengolahan Data Penelitian	75
Lampiran 11 Lembar Pemantauan Bimbingan.....	81
Lampiran 12 Logbook Kegiatan Penelitian	83
Lampiran 13 <i>Curriculum Vitae</i>	86