

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN  
KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS MANONJAYA TAHUN 2025**



**SITI NAJWA NURAZIZAH  
P2.06.30.1.23.046**

**PRODI D-III FARMASI JURUSAN FARMASI  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN  
TASIKMALAYA  
TAHUN 2026**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN  
KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS MANONJAYA TAHUN 2025**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi



**SITI NAJWA NURAZIZAH  
P2.06.30.1.23.046**

**PRODI D-III FARMASI JURUSAN FARMASI  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN  
TASIKMALAYA  
TAHUN 2026**

## **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 salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma Tiga Farmasi Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Proses penulisan dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak luput dari dukungan, bantuan, dan bimbingan berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih 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 Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
3. Ibu apt. Essty Damayanti, M.Farm. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu apt. Nunung Yulia, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan doa serta dukungan material dan moral.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang kefarmasian, serta bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Tasikmalaya, 03 Juni 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                                                 | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                                                                             | i       |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING .....                                                                    | ii      |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                                                        | iii     |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                                           | iv      |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS<br>ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS ..... | v       |
| KATA PENGANTAR .....                                                                            | vi      |
| DAFTAR ISI .....                                                                                | vii     |
| DAFTAR TABEL .....                                                                              | ix      |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                             | x       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                                           | x       |
| ABSTRAK .....                                                                                   | xi      |
| ABSTRACT .....                                                                                  | xii     |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                                         | 1       |
| A. Latar Belakang .....                                                                         | 1       |
| B. Rumusan Masalah .....                                                                        | 4       |
| C. Tujuan Penelitian .....                                                                      | 4       |
| D. Ruang Lingkup .....                                                                          | 5       |
| E. Manfaat Penelitian .....                                                                     | 5       |
| F. Keaslian Penelitian .....                                                                    | 6       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                                                   | 7       |
| A. Telaah Pustaka .....                                                                         | 7       |
| B. Landasan Teori .....                                                                         | 8       |
| C. Kerangka Konsep .....                                                                        | 18      |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                                                 | 19      |
| A. Jenis dan Desain Penelitian .....                                                            | 19      |
| B. Populasi dan Sampel .....                                                                    | 19      |
| C. Waktu dan Tempat Penelitian .....                                                            | 22      |
| D. Variabel Penelitian .....                                                                    | 22      |

|                                                                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| E. Definisi Operasional .....                                                                                                            | 23        |
| F. Batasan Istilah .....                                                                                                                 | 24        |
| G. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....                                                                                                | 24        |
| H. Instrumen Penelitian .....                                                                                                            | 25        |
| I. Prosedur Penelitian .....                                                                                                             | 26        |
| J. Manajemen Data .....                                                                                                                  | 27        |
| K. Pengolahan Data .....                                                                                                                 | 28        |
| L. Etika Penelitian .....                                                                                                                | 30        |
| M. Hambatan Penelitian .....                                                                                                             | 32        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                                 | <b>33</b> |
| A. Karakteristik Responden.....                                                                                                          | 34        |
| B. Dimensi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian.....                                                                                           | 41        |
| C. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan<br>Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Manonjaya ..... | 52        |
| D. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Rawat Jalan di<br>Puskesmas Manonjaya Tahun 2025.....                              | 53        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                                                                                                | <b>55</b> |
| A. Kesimpulan.....                                                                                                                       | 55        |
| B. Saran.....                                                                                                                            | 56        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                              | <b>57</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                                     | <b>61</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                      | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1. Keaslian Penelitian.....                                                                                    | 6       |
| Tabel 2. Definisi Operasional .....                                                                                  | 23      |
| Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                     | 34      |
| Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....                                                               | 36      |
| Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....                                                 | 37      |
| Tabel 6. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....                                                   | 39      |
| Tabel 7. Kepuasan Pelayanan berdasarkan Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....                               | 41      |
| Tabel 8. Kepuasan Pelayanan berdasarkan Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....                               | 43      |
| Tabel 9. Kepuasan Pelayanan berdasarkan Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....                         | 46      |
| Tabel 10. Kepuasan Pelayanan berdasarkan Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....                                   | 48      |
| Tabel 11. Kepuasan Pelayanan berdasarkan Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ).....                                      | 50      |
| Tabel 12. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Rawat Jalan berdasarkan Dimensi Kepuasan Pelayanan..... | 52      |
| Tabel 13. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Rawat Jalan Secara Umum di Puskesmas Manonjaya .....    | 53      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                            | Halaman |
|--------------------------------------------|---------|
| Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian ..... | 18      |
| Gambar 2. Prosedur Penelitian .....        | 26      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                               | Halaman |
|---------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1. Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan .....       | 61      |
| Lampiran 2. Informed Consent .....                            | 62      |
| Lampiran 3. Kuisisioner yang belum diisi .....                | 66      |
| Lampiran 4. Kuisisioner yang sudah diisi.....                 | 68      |
| Lampiran 5. Keterangan Layak Etik .....                       | 70      |
| Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....                        | 71      |
| Lampiran 7. Perhitungan Pengelohan Data Hasil Penelitian..... | 75      |
| Lampiran 8. Hasil Pengolahan Data Penelitian.....             | 80      |
| Lampiran 9. Dokumentasi Penelian .....                        | 100     |
| Lampiran 10. Lembar Pemantauan Bimbingan.....                 | 101     |
| Lampiran 11. Curriculum Vitae .....                           | 101     |

## ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyediakan berbagai pelayanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan penunjang berupa pelayanan kefarmasian. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat menentukan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas maupun pelayanan kefarmasian yang diberikan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan serta menjadi upaya dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Puskesmas Manonjaya merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Tasikmalaya yang menyediakan berbagai pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kefarmasian bagi pasien rawat jalan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Manonjaya Tahun 2025.

Jenis dan desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan desain retrospektif menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Manonjaya pada periode Januari hingga Juni 2025 dengan jumlah populasi sebanyak 13.122 pasien. Metode pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* yang dihitung menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 389 responden. Analisis data yang akan diuji yaitu variabel univariat menggunakan skala Likert untuk menilai tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Manonjaya Tahun 2025 berdasarkan dimensi bukti fisik memiliki nilai IKM unit pelayanan sebesar 83,43 (baik), dimensi kehandalan sebesar 86,11 (baik), dimensi daya tanggap sebesar 87,04 (baik), dimensi jaminan sebesar 88,14 (baik) dan empati sebesar 88,80 (sangat baik). Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Manonjaya Tahun 2025 secara umum termasuk dalam kategori “baik” dengan nilai IKM unit pelayanan 86,70.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, pasien rawat jalan, puskesmas Manonjaya, dimensi pelayanan

## ABSTRACT

*The Community Health Center (Puskesmas) is a first-level health care facility that provides various health services to the community, including supporting services in the form of pharmaceutical services. One indicator of the success of health services at the Puskesmas is patient satisfaction. Patient satisfaction can determine the quality of health services at the Puskesmas and the pharmaceutical services provided. The Community Satisfaction Survey (SKM) was conducted to measure the level of patient satisfaction as service users and as an effort to improve the quality of health care delivery. The Manonjaya Puskesmas is a health care facility in Tasikmalaya Regency that provides various health services, including pharmaceutical services for outpatients. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction with pharmaceutical services among outpatients at the Manonjaya Puskesmas in 2025.*

*The type and design of the research used is descriptive quantitative with a retrospective design using a questionnaire. The population in this study were all outpatients who received pharmaceutical services at the Manonjaya Community Health Center in the period January to June 2025 with a total population of 13,122 patients. The sampling method was purposive sampling calculated using the Slovin formula to obtain a sample of 389 respondents. Data analysis to be tested is a univariate variable using a Likert scale to assess the level of patient satisfaction based on five dimensions of service quality including physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

*Based on the results of the study, it shows that the description of the level of satisfaction of pharmaceutical services in outpatients at the Manonjaya Community Health Center in 2025 based on the physical evidence dimension has a service unit IKM value of 83,43 (good), a reliability dimension of 86,11 (good), a responsiveness dimension of 87,04 (good), a guarantee dimension of 88,14 (good) and empathy of 88,80 (very good). The level of satisfaction of pharmaceutical services in outpatients at the Manonjaya Community Health Center in 2025 is generally included in the "good" category with a service unit IKM value of 86,70.*

**Keywords:** *Patient satisfaction, pharmaceutical services, outpatients, Manonjaya Community Health Center, service dimensions*