

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
INFORMASI OBAT PADA PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS CIBEUREUM KOTA TASIKMALAYA
TAHUN 2025



NISA CAHYA NENGSIH
P2.06.30.1.23.083

PROGRAM D-III FARMASI
JURUSAN FARMASI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
TASIKMALAYA
TAHUN 2026



KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI OBAT
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS CIBEUREUM
KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2025**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

gelar Ahli Madya Farmasi

**NISA CAHYA NENGSIH
P2.06.30.1.23.083**

PROGRAM D-III FARMASI

**JURUSAN FARMASI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
TASIKMALAYA
TAHUN 2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

“Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat
Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Cibeureum
Kota Tasikmalaya Tahun 2025”

Disusun oleh
NISA CAHYA NENGSIH
P2.06.30.1.23.083

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing untuk dipresentasikan

Pembimbing Utama,



apt. Heni Oktaviani, M.Farm
NIP. -

Tanggal : 02 Juni 2026

Pembimbing Pendamping



apt. Nooryza Martihandini, M.Farm
NIP. 198703082010122002

Tanggal : 02 Juni 2026

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI OBAT
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS CIBEUREUM
KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2025”

Disusun oleh:
NISA CAHYA NENGSIH
P2.06.30.1.23.083

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji
Pada tanggal: 04 Juni 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji



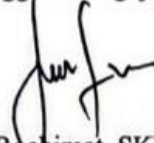
apt. Heni Oktaviani, M.Farm
NIP. -

Anggota Penguji 1



apt. Nooryza Martinandini, M.Farm
NIP. 198703082010122002

Anggota Penguji 2



Dr. Imat Rochimat, SKM, MM
NIP. 197710272006041005

Tasikmalaya, 04 Juni 2026
Ketua Jurusan Farmasi



apt. Nuri Handayani, M.Farm
NIP. 198807092015032004

HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : NISA CAHYA NENGSIH

NIM : P2.06.30.1.23.083

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nisa', with a stylized flourish at the end.

Tanggal : 04 Juni 2026

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama	: Nisa Cahya Nengsih
NIM	: P2.06.30.1.23.083
Program Studi	: D-III Farmasi
Jurusan	: Farmasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui 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 Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Cibeureum Kota Tasikmalaya Tahun 2025”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya 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 pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tasikmalaya
Pada tanggal :
04 Juni 2026

Yang menandatangani


(Nisa Cahya Nengsih)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyusun Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik. Penyusunan Karya tulis ilmiah ini merupakan salah satu tahapan dalam memenuhi persyaratan akademik guna mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan dan pengarahan dari ibu apt. Heni Oktaviani, M.Farm, selaku pembimbing utama dan ibu apt. Nooryza Martihandini, M.Farm selaku pembimbing pendamping serta bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep., selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
2. apt. Nuri Handayani, M.Farm., selaku Ketua Jurusan Farmasi, atas motivasi, serta dukungannya selama proses perkuliahan hingga penyusunan karya tulis ilmiah ini.
3. Drg. Titin Hajari selaku kepala UPTD Puskesmas Cibeureum yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Cibeureum.
4. Seluruh dosen dan staf pendidikan D-III Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya yang telah memberikan ilmu sealama proses perkuliahan dan bantuan dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Secara istimewa, penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Almarhum Bapak Aep Saepuloh dan Ibu Aan Aswati, atas doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. Almarhum Bapak Aep Saepuloh akan selalu menjadi sosok yang menginspirasi penulis. Kasih sayang, doa, dan nilai-nilai kehidupan yang telah beliau berikan semasa hidup akan selalu menjadi kekuatan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Kepada Ibu Aan Aswati, penulis mengucapkan terima kasih atas doa, cinta, kesabaran, dan dukungan yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

6. Kepada kakak, adik, dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan
7. Kepada sahabat penulis yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini serta selalu mendengarkan cerita dan proses selama penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, baik dalam isi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca.

Tasikmalaya, 3 Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KARYA TULIS ILMIAH	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Ruang Lingkup	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Keaslian penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Telaah Pustaka	7
B. Landasan Teori.....	9
C. Pertanyaan Peneliti.....	18
D. Kerangka Konsep	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis dan desain penelitian	19
B. Populasi dan Sampel	19
C. Waktu dan Tempat Penelitian	21
D. Variabel Penelitian	21
E. Definisi Operasional.....	21
F. Batasan Istilah	23
G. Jenis dan Pengumpulan data	24
H. Alat ukur/ Instrumen Penelitian	24
I. Uji Validitas Dan Realibilitas	25
J. Prosedur Penelitian.....	27
K. Manajemen Data	27
L. Etika Penelitian	29
M. Hambatan Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Karakteristik Responden	31
B. Hasil Kepuasan Pelayanan Informasi Obat Berdasarkan Lima Dimensi ..	35

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep	18
Gambar 2 Prosedur Penelitian.....	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Keaslian Penelitian	5
Tabel 2	Definisi Operasional	21
Tabel 3	Tingkat Kepuasan	29
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	32
Tabel 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 8	Hasil Keseluruhan Kepuasan Pasien	35
Tabel 9	Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability	37
Tabel 10	Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness	42
Tabel 11	Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance	46
Tabel 12	Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empathy	49
Tabel 13	Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangible	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	65
Lampiran 2 Surat Keterangan Layak Etik.....	66
Lampiran 3 Surat Uji Validitas	67
Lampiran 4 Data Uji Validitas dan Reliabilitas	68
Lampiran 5 Penjelasan Sebelum Persetujuan	69
Lampiran 6 Informed Consent	70
Lampiran 7 Kuesioner.....	71
Lampiran 8 Data Karakteristik Responden.....	65
Lampiran 9 Data Hasil Kuesioner.....	70
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian.....	75
Lampiran 11 Lembar Bimbingan KTI	76
Lampiran 12 Loogbook Penelitian.....	78
Lampiran 13 Biodata.....	80

ABSTRAK

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan bagian penting dari pelayanan kefarmasian karena membantu meningkatkan kepatuhan pasien, mencegah kesalahan penggunaan obat, dan mendukung keberhasilan terapi. Di Puskesmas Cibeureum, pelayanan diberikan oleh satu apoteker dan satu asisten apoteker dengan rata-rata 73 pasien per hari. Beban kerja yang tinggi ini berpotensi memengaruhi kualitas informasi obat yang diterima pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di Puskesmas Cibeureum Kota Tasikmalaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi. Jumlah responden sebanyak 100 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan rumus Slovin. Variabel yang diteliti meliputi lima dimensi kepuasan pelayanan berdasarkan teori SERVQUAL, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi diukur menggunakan skala likert 1–4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden didominasi oleh perempuan sebanyak 77 responden (77%), tingkat pendidikan SMA sebanyak 37 responden (37%), usia 46–55 tahun sebanyak 29 responden (29%), dan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 63 responden (63%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan informasi obat termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi *assurance* memperoleh nilai tertinggi sebesar 87,75%, diikuti *empathy* sebesar 85,75%, *responsiveness* sebesar 83,08%, *tangible* sebesar 78,25%, dan *reliability* sebesar 77,00%.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, pelayanan informasi obat, lima dimensi kepuasan

ABSTRACT

Drug Information Services (DIO) are a crucial component of pharmaceutical care because they help improve patient compliance, prevent medication errors, and support successful therapy. At the Cibeureum Community Health Center (Puskesmas), services are provided by one pharmacist and one assistant pharmacist, with an average of 73 patients per day. This high workload has the potential to impact the quality of drug information received by patients. This study aims to determine the level of satisfaction with drug information services among outpatients at the Cibeureum Community Health Center in Tasikmalaya City.

The research method used was descriptive quantitative, with data collected through questionnaires from outpatients who met the inclusion criteria. A total of 100 respondents were selected using purposive sampling. The sample size was determined using the Slovin formula. The variables studied included five dimensions of service satisfaction based on SERVQUAL theory: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Patient satisfaction levels for each dimension were measured using a Likert scale of 1–4.

The results showed that respondents were predominantly female (77 respondents), with 37 respondents having a high school education (37%), 29 respondents aged 46–55 years (29%), and 63 respondents working as housewives (63%). The results showed that all dimensions of drug information services were categorized as very satisfied. The assurance dimension obtained the highest value of 87.75%, followed by empathy at 85.75%, responsiveness at 83.08%, tangible at 78.25%, and reliability at 77.00%.

Keywords: Patient satisfaction, drug information services, five dimensions of satisfaction