

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAAN PELAYANAN
KEFARMASIAN PADA PASIEN DI UPT PUSKESMAS
CIBALIUNG KABUPATEN PANDEGLANG TAHUN 2025**



**ROSIDA RUSDIANA
P2.06.30.1.23.041**

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

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAAN PELAYANAN
KEFARMASIAN PADA PASIEN DI UPT PUSKESMAS
CIBALIUNG KABUPATEN PANDEGLANG TAHUN 2025**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi



**ROSIDA RUSDIANA
P2.06.30.1.23.041**

**PRODI D-III FARMASI
JURUSAN FARMASI
POLI EKNIK 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 Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir 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 Hdanayani, M.Farm selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
3. Ibu apt. Resha Resmawati Shaleha, M.Farm, selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
4. Ibu apt. Essty Damayanti M. Farm. Selaku pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Seluruh dosen dan staf Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya yang telah memberikan dukungan.

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, 3 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Ruang Lingkup	4
E. Manfaat penelitian	5
F. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka.....	7
B. Landasan Teori	8
C. Pertanyaan Penelitian	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	21
D. Variabel Penelitian	22
E. Definisi Operasional	22
F. Batasan Istilah	23
G. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	23
H. Prosedur Penelitian.....	25
I. Manajemen Data.....	26
J. Analisis Data	26
K. Etika Penelitian.....	28
L. Hambatan Penelitian.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Karakteristik Responden	30
B. Dimensi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian	35
C. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi	43

BAB V	PENUTUP	45
	A. Kesimpulan.....	45
	B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN.....		52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2. Definisi Operasional	22
Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4. Distribusi Responde Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	33
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	34
Tabel 7. Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) ...	35
Tabel 8. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap...	37
Tabel 9. Hasil Tingkat Kpeuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	38
Tabel 10. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati	40
Tabel 11. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	41
Tabel 12. Hasil Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep	18
Gambar 2. Prosedur Penelitian.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	52
Lampiran 2. Surat Keterangan Layak Etik.....	53
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran 4. Kegiatan Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 5. Hasil Pernyataan Persetujuan Responden (<i>Informed Consent</i>)	57
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 7. Lembar Pemantauan Bimbingan	60
Lampiran 8. Logbook Kegiatan Penelitian KTI.....	61
Lampiran 9. Perhitungan Pengolahan Data.....	63
Lampiran 10. Biodata Diri	68

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan yang berperan meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPT Puskesmas Cibaliung berada pada kategori baik, sehingga perlu dilakukan pengukuran lebih lanjut terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Cibaliung Kabupaten Pandeglang Tahun 2025 berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (ServQual), yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan observasional. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik quota sampling berdasarkan rumus Slovin dari populasi sebanyak 11.046 pasien. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert yang mengacu pada model ServQual.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan kefarmasian memperoleh kategori baik, yaitu kehandalan sebesar 86 (baik), daya tanggap 85,16 (baik), jaminan 87,08 (baik), empati 84,68 (baik), dan bukti fisik 85 (baik). Rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan mencapai 85,58 (baik).

Kata kunci: Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas, Tingkat Kepuasan.

ABSTRACT

Pharmaceutical services are a crucial component of healthcare services, contributing to increased patient satisfaction. Based on the results of the Community Satisfaction Survey (SKM), the Cibaliung Community Health Center (UPT Puskesmas) achieved a Community Satisfaction Index (IKM) categorized as good. Therefore, further measurement of patient satisfaction with pharmaceutical services is necessary. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the UPT Puskesmas Cibaliung in Pandeglang Regency in 2025 based on five dimensions of service quality (ServQual): reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

This study employed a quantitative descriptive method with an observational approach. The sample size was 100 respondents selected using quota sampling based on the Slovin formula from a population of 11,046 patients. Data were collected using a Likert-scale questionnaire based on the ServQual model.

The results of the study showed that all dimensions of pharmaceutical services were categorized as good, namely reliability of 86 (good), responsiveness of 85.16 (good), assurance of 87.08 (good), empathy of 84.68 (good), and physical evidence of 85 (good). The average level of patient satisfaction overall reached 85.58 (good).

Keywords: *Pharmaceutical Services, Community Health Centers, Satisfaction Level.*