

**KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI  
PUSKESMAS KENDALSARI MALANG**



**OLEH :**

**NOVITA RIZQI KAMILIA**

**NIM. 19.40.64**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI  
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN  
RS DR.SOEPRAOEN  
MALANG  
2022**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI  
PUSKESMAS KENDALSARI MALANG**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Ahli Madya Farmasi Pada Prodi Diploma III Farmasi  
Institut Teknologi Sains dan Kesehatan  
RS dr.Soepraoen Malang**



**OLEH :  
NOVITA RIZQI KAMILIA  
NIM. 19.40.64**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI  
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN  
RS DR. SOEPRAOEN  
MALANG  
2022**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novita Rizqi Kamilia  
Tempat/tanggal lahir : Bangkalan, 14 april 2001  
NIM : 19.40.64  
Alamat : Jl. Raya Longkek Galis Bangkalan

Menyatakan dan bersumpah bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jnjang pendidikan di perguruan tinggi manapun.

Jika dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran atas pernyataan dan sumpah tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Malang, 20 Juni 2022

Yang Menyatakan



Novita Rizqi Kamilia

NIM.19.40.64

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novita Rizqi Kamilia

NIM : 19.40.64

Program Studi : Diploma III Farmasi

dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kendalsari Malang

Saya susun tanpa tindakan plagiarisme, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang 20 Juni 2022



( Novita Rizqi Kamilia )

## CURICULUM VITAE

Nama : Novita Rizqi Kamilia  
Tempat/Tanggal Lahir : Bangkalan, 14 April 2001  
Alamat : Jl. Raya Longkek Galis Kec. Galis, Kab. Bangkalan  
Nama Orang Tua : a. Ayah : Arif  
b. Ibu : Holidayah

Riwayat Pendidikan :

- SDN Longkek 1 2007 – 2013
- SMPN 01 Galis 2013 – 2016
- SMK Kesehatan Yannas Husada Bangkalan 2016 – 2019



## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Disetujui Untuk Diujikan  
Didepan Tim Penguji

Tanggal ..... 2022

Oleh :

Pembimbing I,

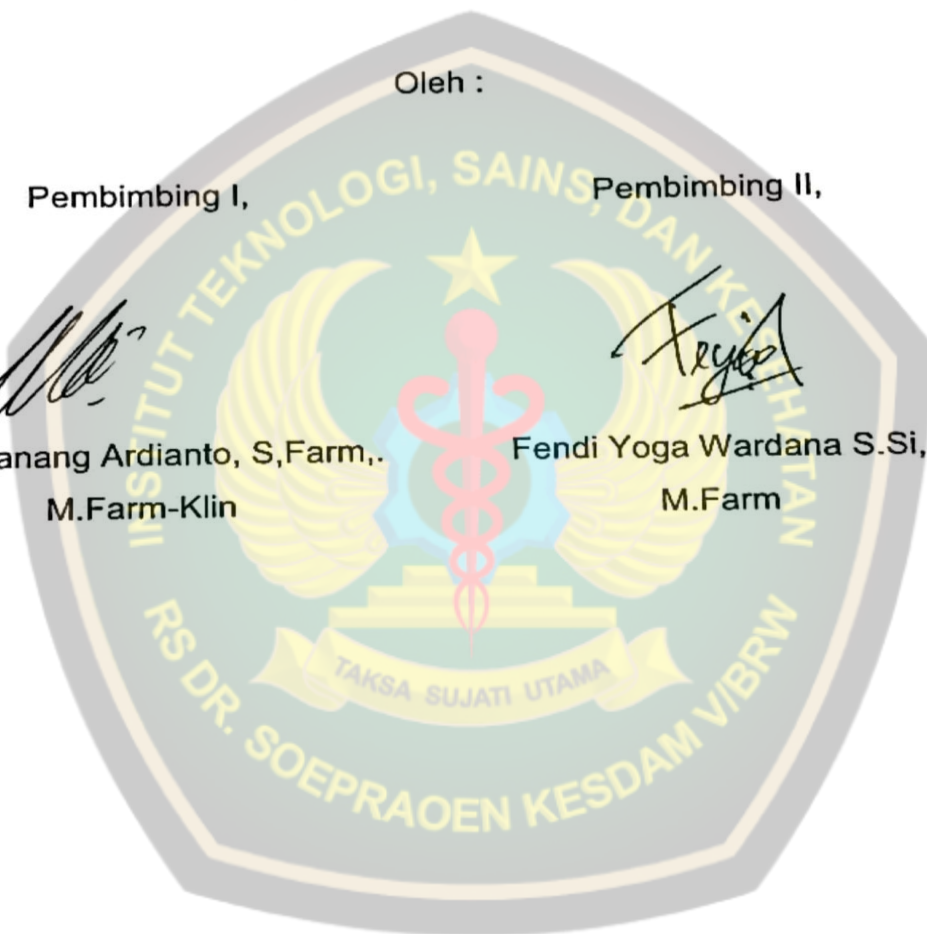
Pembimbing II,



Apt. Nanang Ardianto, S,Farm.,  
M.Farm-Klin



Fendi Yoga Wardana S.Si,  
M.Farm



## HALAMAN PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang  
di Program Studi Diploma III Farmasi Institut Teknologi dan Kesehatan  
RS dr. Soepraoen Malang

Tanggal ..... 2022

TIM PENGUJI :

Nama

Ketua

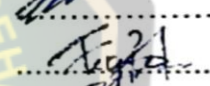
Anggota

: Apt. Mayang Aditya Ayuning Siwi, M.Farm

: Apt. Nanang Ardianto, S,Farm,. M.farm-Klin

Fendi Yoga Wardana S.Si, M.Farm

Tanda tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi Diploma III Farmasi

Apt.Beta Herilla S, M.Farm



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kendalsari Malang” sesuai waktu yang ditentukan. Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya FARMASI di Program Studi FARMASI ITSK RS dr. Soepraoen Malang.

Dalam penyusunan KTI ini, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Kolonel Ckm dr. Supriyanto., Mars, selaku Karumkit Tk. II dr. Soepraoen Malang.
2. Bapak Letnan Kolonel (Ckm) Arief Efendi, SMpH., SH, S.Kep.,Ners, M.M, selaku Direktur Poltekkes RS dr. Soepraoen Malang.
3. Ibu Apt. Beta Herilla S. M.Farm selaku Ka Prodi Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang .
4. Bapak Apt. Nanang Ardiyanto, M.Farm-Klin selaku pembimbing I dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Bapak Fendi Yoga Wardana S.Si, M.Farm selaku pembimbing II dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
6. Ibu Apt. Mayang Aditya Ayuning Siwi, M.Farm selaku ketua penguji dalam penelitian ini yang telah memberikan saran yang membangun hingga terwujudnya Karya Tulis Ilmiah ini.



7. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Farmasi dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, dengan sebaik-baiknya. Namun demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu demi kesempurnaan, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak, untuk menyempurnakan.



## ABSTRAK

Kamilia, Novita Rizqi, 2021, *Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kendalsari Malang*. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Diploma III Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang.

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bertanggungjawab menyelenggarakan kesehatan dalam suatu wilayah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pasien dalam pelayanan kefarmasian. Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif “non eksperimental” deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mengambil obat di Instalasi Farmasi di Puskesmas Kendalsari Malang dengan jumlah sampel responden sebanyak 100 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner dengan Accidental Sampling. Uji instrument memakai uji validitas dan reabilitas dengan bantuan SPSS serta penilaian menggunakan skala Likert. Pengolahan data menggunakan coding, scoring dan tabulating. Sedangkan untuk Teknik analisis data menggunakan rumus CSI (Customer Satisfaction Indeks). Hasil penelitian yang telah dilakukan didapati bahwa pada dimensi kehandalan mendapatkan tingkat kepuasan 86%, pada dimensi ketanggapan mendapatkan tingkat kepuasan 85,6%, pada dimensi jaminan mendapatkan tingkat kepuasan 86%, pada dimensi empati mendapatkan tingkat kepuasan 87,4% dan pada dimensi bukti langsung mendapatkan tingkat kepuasan 88,6%. Kesimpulan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi puskesmas kendalsari malang yakni 86,72% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

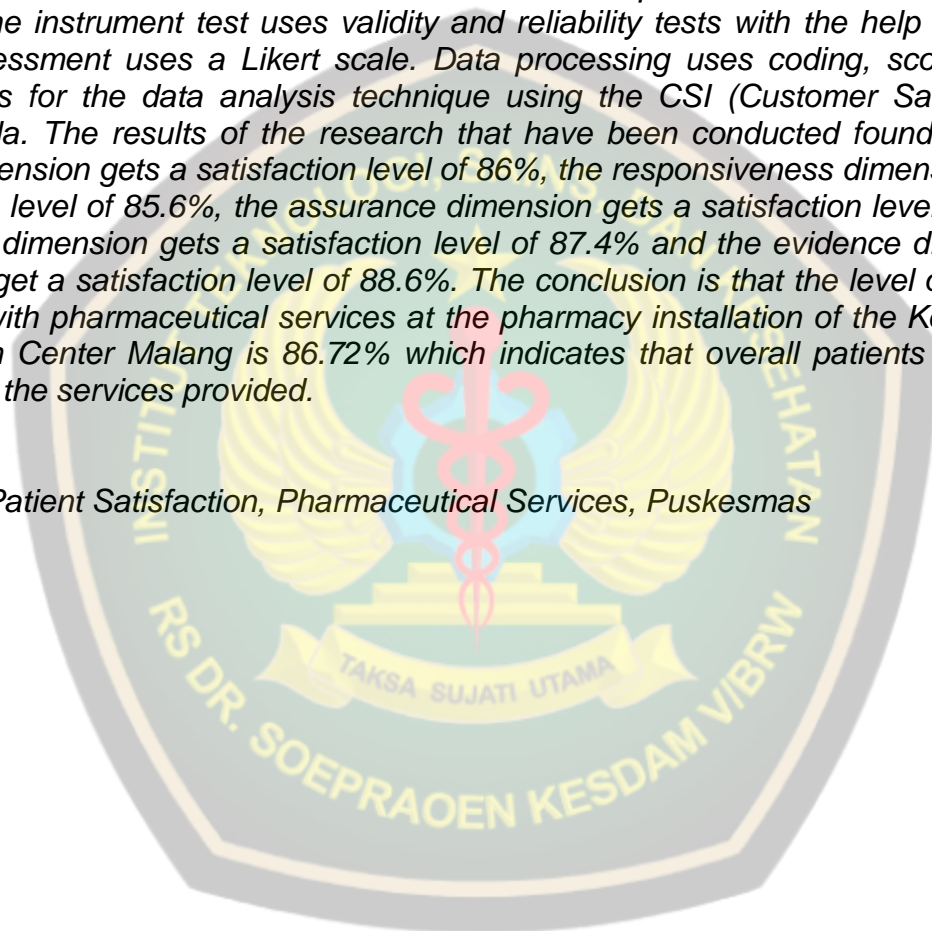
**Kata Kunci :** Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

## **ABSTRACT**

*Kamilia, Novita Rizqi, 2021, Patient Satisfaction Levels in Pharmaceutical Services at Kendalsari Public Health Center Malang. Scientific papers. ITSK Diploma III Pharmacy Study Program RS dr. Soepraoen Malang.*

*Puskesmas is a first-level health facility that is responsible for administering health in an area. This study aims to determine how satisfied patients are in pharmaceutical services. The research design in this study used descriptive "non-experimental" quantitative methods. The population in this study were patients who took drugs at the Pharmacy Installation at the Kendalsari Public Health Center Malang with a total sample of 100 respondents. The research instrument used a questionnaire with Accidental Sampling. The instrument test uses validity and reliability tests with the help of SPSS and the assessment uses a Likert scale. Data processing uses coding, scoring and tabulating. As for the data analysis technique using the CSI (Customer Satisfaction Index) formula. The results of the research that have been conducted found that the reliability dimension gets a satisfaction level of 86%, the responsiveness dimension gets a satisfaction level of 85.6%, the assurance dimension gets a satisfaction level of 86%, the empathy dimension gets a satisfaction level of 87.4% and the evidence dimension immediately get a satisfaction level of 88.6%. The conclusion is that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the pharmacy installation of the Kendalsari Public Health Center Malang is 86.72% which indicates that overall patients are very satisfied with the services provided.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Puskesmas*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
COVER DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Bagi Penentu Kebijakan .....	4
1.4.2 Bagi Responden.....	4
1.4.3 Bagi Ilmu Kefarmasian .....	4
1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Sub Pokok Bahasan .....	5
2.1.1 Puskesmas.....	5
2.1.1.1 Definisi Puskesmas.....	5

2.1.1.2 Tugas dan fungsi Puskesmas.....	6
2.1.1.3 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	8
2.1.2 Konsep Kepuasan .....	8
2.1.3 Dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien .....	9
2.1.4 Aspek – aspek kepuasan pasien .....	11
2.1.5 Elemen kepuasan .....	11
2.1.6 Rumus Kepuasan .....	12
2.2 Kerangka Konseptual .....	14
2.3 Definsi Kerangka Konseptual.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Desain Penelitian.....	16
3.2 Kerangka kerja.....	17
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling .....	18
3.3.1 Definisi Populasi .....	18
3.3.2 Definisi Sampel .....	18
3.3.3 Sampling .....	19
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional .....	19
3.4.1 Identifikasi Variabel .....	19
3.4.2 Definisi Operasional .....	20
3.5 Prosedur Pengambilan Data .....	21
3.5.1 Proses Perizinan .....	21
3.5.2 Proses Pengumpulan Data.....	22
3.6 Pengolahan dan Analisis Data .....	25
3.6.1 Pengolahan Data .....	25
3.6.2 Analisis Data .....	26
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian .....	29
3.8 Etika Penelitian .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	31

4.1.1 Uji Validitas .....	31
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	33
4.1.3 Karakteristik Responden .....	33
4.1.4 Pengolahan Data Tingkat Harapan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kendalsari Malang .....	35
4.1.5 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Kendalsari .....	39
4.1.6 Perhitungan Tingkat Kepuasan Total Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kendalsari.....	41
4.2 Pembahasan .....	42
4.2.1 Karakteristik Responden .....	43
4.2.2 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Keandalan.....	45
4.2.3 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan.....	46
4.2.4 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Jaminan .....	47
4.2.5 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Empati.....	49
4.2.6 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Bukti Langsung .....	50
4.2.7 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi keandalan .....	51
4.2.8 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi ketanggapan .....	52
4.2.9 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi jaminan .....	52
4.2.10 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi empati .....	52
4.2.11 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi bukti langsung .....	53

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2.Saran .....	56
5.2.1 Bagi Pihak Instansi Farmasi Puskesmas Kendalsari.....	56
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	56

## DAFTAR PUSTAKA



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual ..... **Error! Bookmark not defined.**14

Gambar 3.1 Kerangka Kerja..... 17





## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi operasional .....	20
Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan .....	23
Tabel 3.3 Tingkat Harapan.....	23
Tabel 3.4 kriteria tingkat kepuasan pasien .....	28
Tabel 4.1 hasil uji validitas kepuasan .....	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan .....	32
Tabel 4. 3 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan.....	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas Harapan .....	33
Tabel 4.5 Karakteristik Responden .....	33
Tabel.4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	34
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	34
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel 4.9 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Kehandalan .....	36
Tabel 4.10 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan .....	36
Tabel 4.11 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Jaminan .....	37
Tabel 4.12 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Empati .....	37
Tabel 4.13 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Bukti Langsung.....	38
Tabel 4.14 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi kehandalan .....	39
Tabel 4.15 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi Ketanggapan .....	39
Tabel 4.16 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi Jaminan .....	40

Tabel 4.17 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi Empati ..... 40

Tabel 4.18 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi Bukti Langsung..... 41

Tabel 4.19 Perhitungan Tingkat Kepuasan Total Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kendalsari ..... 42



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent Form (Surat Persetujuan Responden).....	61
Lampiran 2 Kuisisioner.....	63
Lampiran 3 Data Responden .....	66
Lampiran 4 Data Uji Validitas Kuisisioner .....	69
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner .....	79
Lampiran 6 r Tabel Product Moment .....	80
Lampiran 7 Perhitungan Tingkat Kepuasan Tiap Pernyataan dengan metode CSI	81
Lampiran 8 Perhitungan Tingkat Kepuasan Tiap dimensi Dengan Metode CSI	87
Lampiran 9 Surat Selesai Penelitian.....	93
Lampiran 10 Lokasi Penelitian.....	94
Lampiran 11 Dokumen Penelitian .....	95

