

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI KLINIK PRATAMA NUSANTARA**



**Oleh :
REZA APRILIA
202205023**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI KLINIK PRATAMA NUSANTARA

Diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Ahli Madya Farmasi

(A.Md.Farm)



Oleh :
REZA APRILIA
202205023

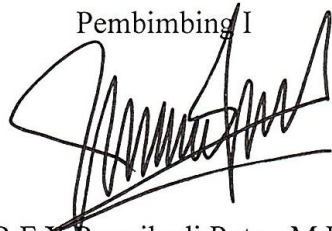
**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji
Karya Tulis Ilmiah pada tanggal 21 Juli 2025

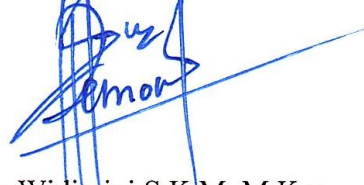
Oleh:

Pembimbing I



apt. R.F.X Premihadi Putra, M.Farm
NUPTK. 3345769670130323

Pembimbing II



Dr. Retno Widiarini, S.K.M., M.Kes
NUPTK. 7860759660230162

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Farmasi



apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm
NUPTK. 3539757658230132

LEMBAR PENGESAHAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI KLINIK PRATAMA NUSAANTARA

Disusun Oleh :

REZA APRILIA

NIM. 202205023

Telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji

Pada tanggal : 12 Agustus 2025

Dewan Penguji

Ketua Penguji : apt. Dra. Susilowati, M.Kes
NUPTK. 8153736637230043


:

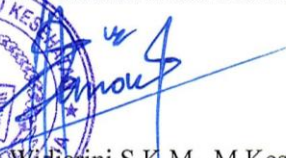
Penguji I : apt. R.F.X. Premihadi Putra, M.Farm
NUPTK. 3345769670130323


:

Penguji II : Dr. Retno Widiarini, S.K.M., M.Kes
NUPTK. 7860759660230162


:

Mengesahkan
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun



Dr. Retno Widiarini, S.K.M., M.Kes
NUPTK. 7860759660230162

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reza Aprilia

Nim : 202205023

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm) di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan, baik yang sudah maupun belum / tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, 12 Agustus 2025



Reza Aprilia

NIM. 202205023

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Reza Aprilia
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Bojonegoro, 13 April 2004
Agama : Islam
Alamat : Ds. Sugihwaras Dsn. Pagak RT.38 RW.06
Kec.Kepohbaru, Kab.Bojonegoro
Email : rzapriliala@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 2009 – 2010 : TK Kuncup Murni
2010 – 2016 : SDN Sugihwaras 1
2016 – 2019 : SMP Darussalam Baureno
2019 – 2022 : SMK Muhammadiyah 5 Babat
2022 – 2025 : STIKES Bhakti Husada Mulia
Madiun

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI KLINIK PRATAMA NUSANTARA

Reza Aprilia

Program Studi Diploma III Farmasi, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : rzapriliaa@gmail.com

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang atau puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan yang diberikan oleh farmasis. Kualitas kepuasan pasien bisa dievaluasi dari lima aspek meliputi kehandalan (*reliability*) yaitu kecepatan pelayanan di klinik, jaminan (*Assurance*) yaitu kualitas pelayanan di klinik, bukti fisik (*tangibles*) yaitu penampilan klinik yang meliputi sarana fisik, empati (*Emphaty*) yaitu perhatian untuk memahami kebutuhan pasien, dan ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu keramahan petugas pada saat pelayanan.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yang dilaksanakan pada tanggal 14-20 Mei 2025. Kepuasan pelayanan kefarmasian diukur dengan menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan adalah 94 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Data yang diperoleh dari kuesioner di hitung presentase rata-rata kepuasan dan dikategorikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan Aspek *reliability* 85,63% dengan kategori sangat puas. *Assurance* 82,33% dengan kategori sangat puas. *Tangibles* 87,23% dengan kategori sangat puas. *Emphaty* 81,27% dengan kategori sangat puas dan *responsiveness* 75,10%. Dari kelima aspek didapatkan skor rata-rata sebesar 87,58% dengan kategori Sangat Puas.

Berdasarkan dari kajian data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien merasa puas dengan akan pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Klinik Pratama Nusantara.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACY SERVICES AT PRATAMA NUSANTARA CLINIC

Reza Aprilia

Diploma III Pharmacy Study Program, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : rzaprilaa@gmail.com

Patient satisfaction is the result of an assessment in the form of an emotional response (feelings of pleasure or satisfaction) in patients due to the fulfillment of expectations or desires in using and receiving services provided by pharmacists.. The quality of patient satisfaction can be evaluated from five aspects including reliability (reliability) which is the speed of service at the clinic, assurance (assurance) which is the quality of service at the clinic, physical evidence (tangibles) which is the appearance of the clinic which includes physical facilities, empathy (empathy) which is attention to understanding patient needs, and responsiveness (responsiveness) which is the friendliness of officers during service.

This study used a descriptive approach, conducted from May 14–20, 2025. Satisfaction with pharmaceutical services was measured using a questionnaire. The sample used was 94 respondents who met the inclusion criteria. The data obtained from the questionnaire were calculated as an average percentage of satisfaction and categorized.

The results showed that patient satisfaction was based on aspects of reliability 85,63% with a satisfied category. Assurance 82,33% with a satisfied category. Tangibles 87,23% with a satisfied category. Emphaty 81,27% with a satisfied category and responsiveness 75,10%. Of the five aspects obtained an average score of 87,58% with a satisfied category.

Based on the data review and discussion, it can be concluded that patients are satisfied with the services provided by the Nusantara Pratama Clinic.

Keywords: *Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, saya panjatkan puja dan puji syukur kepada hadirat-Nya yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul “ Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Pratama Nusantara”.

Dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak sekali mendapatkan dukungan baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa Terimakasih dengan tulus Kepada:

1. Allah SWT. Yang telah melimpahkan nikmat sehat serta karunia-Nya
2. Ibu Dr. Retno Widiarini, S.K.M., M.Kes selaku Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
3. Ibu apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm selaku Ketua Program Studi DIII Farmasi yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah ini,
4. Ibu apt. Dra. Susilowati, M.Kes selaku Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan saran serta masukan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini,
5. Bapak apt. R.F.X. Premihadi Putra, M.Farm selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan masukan serta arahan dalam bimbingan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Dr. Retno Widiarini, S.K.M., M.Kes selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan serta arahan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Bapak / ibu dosen serta staf Program Studi DIII Farmasi yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan di STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
8. Kedua orang tua tersayang. Ayah Edi widodo dan Ibu Fatimah, Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun ayah dan ibu tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta mengusahakan dan memprioritaskan untuk pendidikan dan kebahagiaan anak – anaknya. Besar harapan penulis semoga ayah dan ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

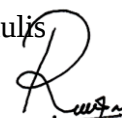
9. Teruntuk Almarhumah Kakakku tercinta Kharisma Pramudita yang udah tenang dialam sana. Semoga kau bangga diatas sana dengan apa yang adikmu raih ini. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan ditempatkan ditempat yang paling mulia disisi Allah SWT.
10. Sebagai tanda cinta dan sayang, juga kupersembahkan karya kecil ini untuk adikku Vanno Ramadhan yang senantiasa ikut serta dalam memberikan semangat dan dukungan setiap harinya.
11. Teruntuk sahabat penulis Cindy Septya, Adisty Sukma, Deliya Indah, Putri Diana dan Virna Dyah terima kasih untuk menjadi partner baik yang memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Beserta teman – teman DIII Farmasi angkatan 2022, yang telah memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan ini.
12. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Reza Aprilia. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih telah memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang di usahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karna memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin walaupun berbagai tekanan diluar keadaan, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun kau berada, Reza Aprilia. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan dirimu sendiri.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis berharap Allah SWT memberikan limpahan rahmat serta hidayahnya kepada semua pihak – pihak diatas, semoga amal baik yang telah diberikan penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Madiun, 21 Agustus 2025

Penulis



Reza Aprilia

NIM. 202205023

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan.....	v
Daftar Riwayat Hidup	vi
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
1. Bagi Peneliti.....	5
2. Bagi Instansi Tempat Penelitian	5
3. Bagi Peneliti Lain	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien	6
B. <i>Service Excellent</i>	9
C. Pelayanan Kefarmasian.....	9
1. Definisi Pelayanan Kefarmasian.....	9
2. Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik	10
3. Pelayanan Resep	13
D. Klinik	13
1. Pengertian Klinik	13
2. Jenis Klinik	15
3. Klinik Pratama Nusantara.....	15
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	
A. Kerangka Konseptual.....	18
B. Penjelasan Kerangka Konseptual.....	19
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel	20
1. Populasi.....	20
2. Sampel	21
C. Teknik Sampling	22
D. Kerangka Operasional Penelitian.....	23
E. Variabel Penelitian	23
F. Definisi Operasional	24
G. Instrumen Penelitian	25

H. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
1. Lokasi Penelitian	26
2. Waktu Penelitian	26
I. Prosedur Pengumpulan Data.....	26
J. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	27
1. Teknik Pengolahan Data	27
2. Analisis Data.....	28
K. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
1. Uji Validitas	29
2. Uji Reliabilitas	30
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil	31
1. Gambaran Umum Penelitian Deskriptif Kuantitatif	31
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	32
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	33
6. Hasil Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian	34
B. Pembahasan	41
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional.....	24
Tabel 4.2	<i>Range</i> Skala Kepuasan Pasien	29
Tabel 4.3	Uji Validitas.....	30
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas	30
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	31
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	33
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan	33
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan pasien terhadap aspek Keandalan (<i>Reliability</i>)	35
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian aspek Jaminan (<i>Assurance</i>)	36
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Aspek Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	37
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Aspek Empati (<i>Empathy</i>).....	39
Tabel 5.9	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Aspek Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi Klinik Pratama Nusantara.....	17
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Pengambilan Data Awal	51
Lampiran 2.	Surat Keterangan Etik.....	52
Lampiran 3.	Surat Izin Penelitian	53
Lampiran 4.	Surat Balasan Izin Penelitian.....	54
Lampiran 5.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	55
Lampiran 6.	Lembar Permohonan Menjadi Responden	56
Lampiran 7.	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	57
Lampiran 8.	Kuesioner Kepuasan Pasien	58
Lampiran 9.	SOP Pengelolaan dan Pelayanan Kefarmasian.....	61
Lampiran 10.	Hasil Tabulasi Data Responden	62
Lampiran 11.	Hasil Uji SPSS.....	66
Lampiran 12.	Dokumentasi Penelitian.....	70