

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS
KALIGANGSA KOTA TEGAL**



TUGAS AKHIR

Oleh:

REGINA PUTRI DWI OKTAVIANI

NIM. 23080052

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS HARKAT NEGERI**

2026

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS
KALIGANGSA KOTA TEGAL**



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi

Pada Program Studi Diploma III Farmasi

Oleh:

REGINA PUTRI DWI OKTAVIANI

NIM. 23080052

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS HARKAT NEGERI

2026

UNIVERSITAS HARKAT NEGERI	Kode/No :
	Tanggal :
FORMULIR LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	Revisi :
	SEKOLAH VOKASI

**HALAMAN PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR (TA)**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS
KALIGANGSA KOTA TEGAL**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Melaksanakan Tugas Akhir



Oleh:

Nama : Regina Putri Dwi Oktaviani
NIM : 23080052

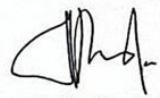
**Universitas
Harkat Negeri**
Tegal, 20 Februari 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING I


Apt. Purniyanti, S.Si., M.Farm
NIDN : 0619057802 ✓

PEMBIMBING II


apt. Rosaria Ika Pratiwi, M.Sc
NIDN : 0611108102

UNIVERSITAS HARKAT NEGERI	Kode/No :
	Tanggal :
FORMULIR LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	Revisi :
	SEKOLAH VOKASI

**HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR (TA)**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS
KALIGANGSA KOTA TEGAL**

Oleh:
Regina Putri Dwi Oktaviani
NIM. 23080052

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahi Madya Farmasi pada Program Studi Diploma III Farmasi, Universitas Harkat Negeri.

Tim Penguji

Ketua Penguji : apt. Susiyarti, M.Farm
NIDN. : 0627057502
Anggota Penguji I : apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M
NIDN. : 0623018502
Anggota Penguji II : apt. Purniyanti, S.Si., M.Farm
NIDN. : 0619057802

(.....)
(.....)
(.....)

Tegal, 04 Maret 2026

Menyetujui,

Fakultas Sekolah Vokasi
Dekan

Universitas Harkat Negeri
Sekolah Vokasi
Dr. Apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc.
NIPY. 010.007.038

Program Studi Diploma III Farmasi
Ketua Program Studi

Universitas Harkat Negeri
DIII Farmasi
Apt. Rizki Febriyanti, M. Farm
NIPY. 09.012.117

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

NAMA	: Regina Putri Dwi Oktaviani
NIM	: 23080052
Tanda Tangan	: 
Tanggal	: 12 Maret 2026

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Harkat Negeri, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Regina Putri Dwi Oktaviani
NIM : 23080052
Program Studi : Diploma III Farmasi
Jenis Karya : Tugas Akhir
Skim TA : KTI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Harkat Negeri Tegal **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*None - Exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneklusif ini Universitas Harkat Negeri Tegal berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tegal, 12 Maret 2026



Regina Putri Dwi Oktaviani
NIM. 23080052

MOTTO

Apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah tertukar.

Kupersembahkan untuk:

1. Kedua Orang tuaku Bapak Kusnadi dan Ibu Rohani.
2. Kakakku Riyan Riski.
3. Teman-teman seperjuanganku.
4. Almamaterku tercinta Universitas Harkat Negeri.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal”** dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm) pada Program Studi Diploma III Farmasi Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan karya ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri
2. Ibu Apt. Rizki Febriyanti, M.Farm selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi Universitas Harkat Negeri
3. Ibu Apt. Purgiyanti, S.Si., M.Farm selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.

4. Ibu apt. Rosaria Ika Pratiwi, M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Kepala Puskesmas dan seluruh tenaga kefarmasian Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal yang telah memberikan izin serta membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Kusnadi dan Ibu Rohani serta kakak tercinta Rian Riski, yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, doa yang tiada henti, serta dukungan moral dan material kepada penulis. Terima kasih atas kesabaran, pengorbanan, perhatian, dan kepercayaan yang selalu diberikan kepada penulis dalam menempuh pendidikan hingga tahap ini.
7. Seluruh teman penulis, khususnya Zahwa, Ica, dan Yuli, yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Fardiaz Dwi Arafat, yang telah memberikan dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Tegal, Februari 2026

Penulis

Regina Putri Dwi Oktaviani

INTISARI

Oktaviani, Regina Putri Dwi., Purgiyanti., Pratiwi, Rosaria Ika., 2026. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal. Program Diploma III Farmasi Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri.

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang berperan penting dalam menjamin keselamatan pasien serta rasionalitas penggunaan obat di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Tingkat kepuasan pasien terhadap PIO menjadi indikator keberhasilan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan informasi obat di Puskesmas Kaligangsa pada bulan September 2025 sebanyak 1.770 pasien. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis data dilakukan secara univariat untuk memperoleh distribusi persentase tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat berada pada kategori sangat puas pada seluruh dimensi. Dimensi keandalan memperoleh nilai sebesar 84,00%, daya tanggap 80,67%, jaminan 87,5%, empati 86,25%, dan bukti fisik 83,81%. Hasil rata-rata tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi SERVQUAL mencapai 84,45% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Secara keseluruhan, pelayanan informasi obat di Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal dinilai sangat memuaskan oleh pasien.

Kata Kunci: *kepuasan pasien, pelayanan informasi obat, puskesmas, SERVQUAL*

ABSTRACT

Oktaviani, Regina Putri Dwi., Purgiyanti., & Pratiwi, Rosaria Ika. (2026). An Overview of Patient Satisfaction Levels with Drug Information Services at Kaligangsa Public Health Center, Tegal City. Diploma III Pharmacy Program, Vocational School, Universitas Harkat Negeri.

Drug Information Services (DIS) are one of the pharmaceutical care services that play an important role in ensuring patient safety and the rational use of medicines in primary healthcare facilities. The level of patient satisfaction with DIS serves as an indicator of the quality and success of healthcare services. The purpose of this study is to determine the level of patient satisfaction with the drug information services offered at the Kaligangsa Community Health Center in Tegal City.

This study employed a quantitative method with a cross-sectional approach. The study population consisted of all patients who received drug information services at Kaligangsa Public Health Center in September 2025, totaling 1,770 patients. The sample was determined using a purposive sampling technique. The research instrument was a patient satisfaction questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was conducted using univariate analysis to obtain the percentage distribution of patient satisfaction levels.

The results showed that patient satisfaction with drug information services fell into the very satisfied category across all dimensions. The reliability dimension achieved a score of 84.00%, responsiveness 80.67%, assurance 87.5%, empathy 86.25%, and tangibles 83.81%. The average patient satisfaction level across the five SERVQUAL dimensions reached 84.45%, which is categorized as very satisfied. Overall, drug information services at Kaligangsa Public Health Center, Tegal City, were perceived as very satisfactory by patients.

Keywords: patient satisfaction, drug information services, public health center, SERVQUAL

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PRAKATA.....	viii
INTISARI	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kepuasan Pasien.....	8
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	8
2.1.2 Konsep Kepuasan Pasien	9
2.2 Teori SERVQUAL Kepuasan Pasien	10
2.2.1 Definisi SERVQUAL	10
2.2.2 Lima Dimensi SERVQUAL.....	11
2.3 Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	12
2.3.1 Definisi PIO	12
2.3.2 Tujuan PIO	13
2.3.3 Kegiatan Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas	14
2.4 Puskesmas	16

2.4.1 Definisi Puskesmas	16
2.4.2 Tujuan Puskesmas	16
2.4.3 Ruang Lingkup Puskesmas	17
2.4.4 Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal.....	18
2.5 Kerangka Teori.....	20
2.6 Kerangka Konsep.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	22
3.1.1 Ruang Lingkup Ilmu	22
3.1.2 Ruang Lingkup Tempat.....	22
3.1.3 Ruang Lingkup Waktu	22
3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Variabel	25
3.5 Definisi Operasional.....	25
3.6 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	27
3.6.1 Jenis Data	27
3.6.2 Cara Pengumpulan Data.....	27
3.7 Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.7.1 Uji Validitas.....	28
3.7.2 Uji Reliabilitas	29
3.8 Pengolahan Data dan Analisa Data	31
3.8.1 Pengolahan Data.....	31
3.8.2 Analisa Data	32
3.9 Etika Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Karakteristik Responden	37
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	41
4.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi	42
4.2.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	42

4.2.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	47
4.2.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	50
4.2.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	53
4.2.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	56
4.2.5 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan... ..	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	6
Tabel 1.2 Lanjutan Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	26
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	29
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 3.4 Kriteria Pengukuran DataKuesoner	33
Tabel 3.5 Kategori Tingkat Kepuasan	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	42
Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	47
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	50
Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	53
Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	56
Tabel 4.9 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	20
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	21
Gambar 4.1 Diagram Rata-rata Tingkat Kepuasan	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Izin Pengambilan Data	69
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Pengambilan Data	70
Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Penelitian	71
Lampiran 4 Tabel Pertanyaan Kuesioner	72
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Responden	75
Lampiran 6 Lembar Kuesioner Yang Telah Di Isi Responden.....	76
Lampiran 7 Data Karakteristik Responden	78
Lampiran 8 Hasil Kuesioner Responden	81
Lampiran 9 Dokumentasi Pengambilan Data	95
Lampiran 10 Surat Keterangan Hasil Uji Plagiasi	98