



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS
KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
PUSKESMAS CEMPAKA KOTA BANJARBARU**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan
Program Studi Sarjana Farmasi**

Oleh

**Irvana Santika Ayu Widyanti
NIM SF20037**

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
BANJARBARU**

JULI 2024

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru”. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Universitas Borneo Lestari. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan bantuan doa, dorongan dan semangat, serta selalu mengingatkan jaga kesehatan yang terpenting untuk bisa menyusun skripsi dan menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu.
2. Bapak Dr. Ir. Bambang Joko Priatmadi, MP. Selaku Rektor Universitas Borneo Lestari.
3. Ibu apt. Eka Fitri Susiani, M.Sc. Selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari.
4. Bapak apt. Mochammad Maulidie Alfiannor Saputera, M.Farm. Selaku Ketua Program Studi Sarjana Farmasi.
5. Bapak apt. Mochammad Maulidie Alfiannor Saputera, M.Farm. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Azmi Yunarti, M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan arahan, bimbingan, saran, dukungan, dan motivasi kepada penulis dari awal penyusunan sampai skripsi selesai.
6. Ibu apt. Esty Restiana Rusida, M.Kes. selaku penguji I dan ibu apt. Rahmayanti Fitriah, M.P.H. selaku penguji II yang memberikan saran untuk skripsi ini.

7. Ibu apt. Fitriyanti, M.Farm. selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah memberikan arahan serta bimbingan selama berkuliah di Universitas Borneo Lestari.
8. Kepada seluruh Dosen dan Staff Universitas Borneo Lestari yang telah banyak membantu dalam masa perkuliahan dan praktikum di laboratorium.
9. Sahabat dan teman-teman saya Ihda, Resty, Riri, Nita, Amud, Amel, Wafiq, Azkia, Rendy, Sammy, Ryan, dan Alwi yang telah banyak membantu dan menjadi *support system* selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi hingga selesai.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dengan segala keterbatasan yang dimiliki penulis masih jauh dari kata sempurna. Kritik, saran serta nasihat yang diharapkan oleh penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan kebaikan segala bantuan dan dukungan selama ini.

Banjarbaru, 21 Mei 2024
Penulis,



Irvana Santika Ayu Widyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	3
1.3.Tujuan Penelitian.....	3
1.4.Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1.Puskesmas.....	6
2.1.1.Definisi Puskesmas.....	6
2.1.2.Kategori Puskesmas.....	7
2.2.Profil Puskesmas Rawat Inap Cempaka Kota Banjarbaru.....	11
2.2.1.Kondisi Geografi Puskesmas Rawat Inap Cempaka Kota Banjarbaru	11
2.2.2.Kondisi Demografi Puskesmas Rawat Inap Cempaka Kota Banjarbaru	
.....	12

2.2.3.Tenaga Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Cempaka.....	13
2.2.4.Sarana Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Cempaka Kota Banjarbaru	14
2.3.Pelayanan Kefarmasian	16
2.4.Kualitas Pelayanan Petugas Kefarmasian	25
2.4.1.Tenaga (SDM) Kefarmasian.....	26
2.4.2.Indikator Kualitas Pelayanan Petugas Kefarmasian	28
2.5.Kepuasan Pasien.....	29
2.5.1.Definisi Pasien sebagai Konsumen.....	29
2.5.2.Definisi Kepuasan Pasien	29
2.5.3.Faktor-Faktor Kepuasan Pasien.....	30
2.5.4.Indikator Kepuasan Pasien	31
2.6.Kerangka Konsep	33
2.7.Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1.Rancangan Penelitian	35
3.2.Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.2.1.Waktu Penelitian.....	35
3.2.2.Tempat Penelitian	35
3.3.Ethical Clearence.....	36
3.4.Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1.Populasi	36
3.4.2.Sampel	36
3.4.3.Teknik Sampling.....	37
3.5.Variabel dan Definisi Operasional.....	37

3.5.1. Variabel	37
3.5.2. Definisi Operasional	38
3.6. Prosedur Penelitian	39
3.6.1. Instrument Penelitian	39
3.6.2. Jalan/Alur Penelitian	40
3.7. Pengolahan Data	40
3.7.1. Pengukuran Skala <i>Likert</i>	41
3.8. Analisis Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Uji Validitas	46
4.2. Uji Reliabilitas	48
4.3. Analisa Univariat	49
4.4. Analisa Bivariat	60
4.5. Keterbatasan Penelitian	66
BAB V PENUTUP	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72
RIWAYAT HIDUP	110

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah penduduk di wilayah Puskesmas Rawat Inap cempaka per kelurahan tahun 2023	12
2. Distribusi penduduk di wilayah kerja Puskesmas Cempaka Rawat inap pada tahun 2023	13
3. Jumlah personal puskesmas menurut klasifikasi pendidikan.....	13
4. Definisi operasional	38
5. Uji Validitas	47
6. Uji Reliabilitas	48
7. Karakteristik Responden	49
8. Distribusi hasil kualitas pelayanan petugas kefarmasian	51
9. Nilai rata-rata per unsur kualitas pelayanan petugas kefarmasian di Puskesmas Cempaka dan nilai IKM	53
10. Distribusi hasil kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Cempaka	56
11. Nilai rata-rata per unsur kepuasan pasien di Puskesmas Cempaka dan nilai IKM	58
12. Crosstab kualitas pelayanan petugas kefarmasian terhadap kepuasan pasien	59
13. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	61
14. Hasil Uji Homogenitas.....	61
15. Hubungan kualitas pelayanan petugas kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Cempaka.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konsep.....	33
2. Alur Penelitian	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Survei Pendahuluan	73
2. Surat Balasan Survei	77
3. Tabel Isaac dan Michael (Machali, 2021).....	78
4. Tabel Interval (Permenpan RI, 2017).....	79
5. Ethical Clearance	80
6. Surat izin penelitian.....	81
7. Surat izin validitas dan reliabilitas	83
8. Informed Consent.....	84
9. Kuesioner Kualitas Pelayanan Petugas Kefarmasian (Nurcahyati, 2019)	85
10. Kuesioner Kepuasan Pasien (Permenpan RI, 2017)	88
11. <i>Output spss</i> validitas	90
12. <i>Output spss</i> reliabilitas	91
13. <i>Output spss</i> uji normalitas.....	92
14. <i>Output spss</i> uji homogenitas	93
15. Tabel metode successive interval (MSI) kualitas petugas kefarmasian	94
16. Tabel metode successive interval (MSI) kepuasan pasien	100
17. Output spss uji correlation spearman's rho	106
18. <i>Crosstab</i> kualitas pelayanan petugas kefarmasian terhadap kepuasan pasien	107
19. Interpretasi korelasi <i>spearman rho'</i>	108
20. Dokumentasi	109