

LAPORAN TUGAS AKHIR
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK PUSKESMAS MARTAPURA
BARAT



NORHAYATI
DF21038

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
BANJARBARU
2024
LAPORAN TUGAS AKHIR

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK PUSKESMAS MARTAPURA
BARAT**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Untuk memperoleh Gelar Ahli Madya Farmasi
Dalam Program Diploma Tiga Farmasi
Pada Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari

Oleh:
NORHAYATI
DF21038

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
BANJARBARU
2024

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK PUSKESMAS MARTAPURA BARAT
Oleh

Norhayati

DF21038

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada Seminar Hasil
Laporan Tugas Akhir
Program Studi Diploma Tiga Farmasi
Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari
Pada tanggal, 06 Juni 2024

Dewan Penguji :

Penguji 1
Apt. Esty Restiana Rusida, M. Kes
NIK. 210211016

Penguji 2
Apt. M. M. Alfiannor Saputera, M. Farm
NIK. 010223168

Penguji 3
Nur Rahmiati, M. Farm
NIK. 010120109

Tanggal

24 / 2024
/ 06

22 / 2024
/ 06

02 / 2024
/ 07

Mengetahui,
Ketua Program Studi Diploma Tiga Farmasi
Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari



(apt. Revita Saputri, M.Farm.)
NIK. 010413042.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa Laporan Tugas Akhir saya ini adalah asli (hasil karya sendiri) bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarisme) dari karya orang lain. Laporan Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik.

Dalam Laporan Tugas Akhir ini tidak ada pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan tercantum di dalam daftar pustaka. Demikian, pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Borneo Lestari.

Banjarbaru, 06 juni 2024



Norhayati

NIM. DF21038

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assallamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua saya, yang saya ucapkan terima kasih atas kasih sayang yang tiada henti-hentinya dan saya mohon agar mereka selalu mendoakan saya setiap kali saya bersujud.

Untuk kakak-kakak saya, Nor Hidayah, Norhasanah, Muhammad, dan adik saya, Nor Miftahul Ghaniah, yang tidak pernah berhenti mendoakan, memberikan semangat, dan saling memotivasi untuk melakukan yang terbaik bagi adikmu ini.

Terima kasih untuk semua dosen saya yang telah sabar mendidik saya sehingga saya bisa menjadi seperti ini. Saya juga ingin berterima kasih kepada teman-teman saya yang selalu ada untuk saya dalam suka dan duka, teman-teman perjuangan kuliah, yang selalu ada untuk mendukung saya di saat suka dan duka.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul ” **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK PUSKESMAS MARTAPURA BARAT**” Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu guna mencapai derajat Ahli Madya Farmasi program studi diploma tiga farmasi pada Fakultas farmasi Universitas Borneo Lestari Banjarbaru penulis telah mendapatkan bantuan dan bimbingan dalam menyusun laporan ini, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Bambang Joko Priatmadi, M. P Selaku Rektor Universitas Borneo Lestari
2. apt. Esty Restiana Rusida, M. Kes selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari
3. apt. M. M. Alfiannor S, M. Farm selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulisan laporan ini.
4. Nur Rahmiati, M. Farm pembimbing pendamping, terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah sabar dan ikhlas memberikan banyak bantuan, masukan, nasehat dan bimbingan kepada penulis serta turut serta mengarahkan dalam proses penyusunan tesis ini, sehingga LTA ini dapat diselesaikan
5. apt. Esty Restiana Rusida, M. Kes selaku dewan penguji, terima kasih yang sedalam-dalamnya atas berbagai ilmu pengetahuan dan saran yang sangat bermanfaat dan membangun yang telah diberikan dalam penyusunan LTA ini

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Universitas Borneo Lestari, terima kasih atas begitu banyak ilmu pengetahuan dan pelajaran, serta motivasi dalam belajar yang diberikan selama masa perkuliahan di Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari
7. Kedua orang tua yang tercinta, Bapak dan Ibu serta saudara yang tersayang terima kasih atas segala kasih sayang, do'a, dukungan dan motivasi yang telah diberikan dengan tulus dan ikhlas, yang sangat membantu dalam proses penyusunan tesis dan perkuliahan di Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari
8. Teman-teman satu angkatan 2021 terimakasih untuk segala dukungan teruntuk kalian adalah Syem, Patimah, Yulia, Nadia, Cindy kalian orang-orang pilihan yang elalu berada di balik layar, kebersamai dalam perjuangan dan semoga dilancarkan sampai akhir perjuangan
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung serta membantu penyusunan Laporan Tugas Akhir ini

Banjarbaru, 06 juni 2024



Norhayati

NIM. DF21038

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR LAMPIRAN.....	11
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tingkat Kepuasan.....	7
2.1.1 Pengertian.....	7
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen	7
2.2 Pelayanan Kefarmasian	8
2.3 Puskesmas	10
2.3.1 Pengertian.....	10
2.3.2 Tugas dan Fungsi Puskesmas.....	10
2.4 Kerangka Konsep Penelitian	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Rancangan dan Jenis Penelitian	14
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	14
3.2.1 Waktu Penelitian	14
3.2.2 Tempat Penelitian.....	14
3.3 Populasi dan Sampel	15
3.3.1 Populasi.....	15
3.3.2 Sampel	15
3.3.3 Teknik Sampling	15

3.5	Variabel dan Definisi Operasional	18
3.5.1	Variabel	18
3.5.2	Definisi Operasional.....	19
3.6	Instrumen Penelitian.....	19
3.7	Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data Penelitian	21
3.8	Analisis Data	24
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1	Dekripsi Penelitian	25
4.2	Hasil Penelitian	25
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	25
4.2.2	Hasil Uji Reabilitas	26
4.2.3	Karakteristik Responden	27
4.2.4	Hasil Tingkat Kepuasan	30
4.3	Pembahasan.....	32
BAB V	PENUTUP	41
5.1	Kesimpulan	41
5.2	Saran.....	41
	DAFTAR PUSTAKA	43
	LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perhitungan Sampel.....	17
Tabel 2. Variabel dan Definisi Operasional	19
Tabel 3. Uji Validitas	25
Tabel 4. Uji Reabilitas.....	26
Tabel 5. Karakteristik Responden	27
Tabel 6. Destribusi Soal	28
Tabel 7. Skala Tingkat Kepuasan Pasien	30
Tabel 8. Skala IKM	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Survei	47
Lampiran 2. Surat Balasan Izin Survei.....	48
Lampiran 3. <i>Ethical Clearance</i>	49
Lampiran 4. Surat <i>Informed consent</i> yang sudah di isi	50
Lampiran 5. Kuesioner Kepuasan yang sudah diisi	51
Lampiran 6. Tabel Sampel	52
Lampiran 7. Tabel Interval.....	53
Lampiran 8. Hasil rekapitulasi data.....	54
Lampiran 9. Hasil Analisis Uji Validitas dan Reabilitas.....	71
Lampiran 10. Karakteristik Responden.....	74
Lampiran 11. Skor Jawaban	77
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian	79