

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
LANDASAN ULIN TIMUR**



**ANDI WIDYA FEBRIANA
NIM. DF21020**

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

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
LANDASAN ULIN TIMUR**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Untuk memperoleh Gelar Ahli Madya Farmasi

Dalam Program Diploma Tiga Farmasi

Pada Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari

Oleh:

ANDI WIDYA FEBRIANA

DF21020

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

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
LANDASAN ULIN TIMUR

Oleh

Andi Widya Febriana

DF21020

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada Seminar Hasil
Laporan Tugas Akhir
Program Studi Diploma Tiga Farmasi
Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari
Pada tanggal, 04 Juni 2024

Dewan Penguji

Penguji 1
(Dr. apt. Hasan Ismail, S.Farm., M.M.)
NIK. 011018100

Penguji 2
(apt. Depy Oktapian Akbar, M.Farm.)
NIK. 010416083

Penguji 3
(apt. Erwin Fauzana, M.Farm.)
NIK. 210323170

Mengetahui,
Ketua Program Studi Diploma Tiga Farmasi



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Widya Febriana

NIM : DF21020

Program Studi : D-III Farmasi

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian
di Puskesmas Landasan Ulin Timur

Saya menyatakan laporan tugas akhir ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila laporan tugas akhir ini merupakan jiplakan dari penelitian, karya ilmiah atau tesis orang lain, maka saya siap menerima sanksi baik secara akademis maupun hukum.

Banjarbaru, 5 Juli 2024



Andi Widya Febriana

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Q.S Al - Insyirah 6 - 7)

Kupersembahkan karyaku kepada: Allah SWT atas kemudahan, keberuntungan, dan kelancaran yang telah diberikan kepadaku.

Orang tuaku tercinta yang selalu memberikan semangat, perhatian, kasih sayang, doa yang tiada henti-hentinya.

Teman-teman Program Studi Diploma Tiga Farmasi dan yang selalu memberikan semangat

“Almamater kebangganku Universitas Borneo Lestari”

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LANDASAN ULIN TIMUR (Oleh Andi Widya Febriana; Pembimbing: Depy Oktapian Akbar, Erwin Fauzana; 2024; 120 halaman)

Pelayanan kefarmasian merupakan hal yang penting untuk kepuasan pasien dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien diukur dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* pada Puskesmas Landasan Ulin Timur. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini adalah seluruh pasien yang memenuhi kriteria yang berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan data adalah *accidental sampling* (kebetulan). Hasil penelitian menunjukkan data partisipasi mayoritas jenis kelamin wanita sebanyak 59 orang dengan persentase 59%, umur 26-40 tahun sebanyak 51 orang dengan persentase 51%, pendidikan Sarjana sebanyak 35 orang dengan persentase 35%, pekerjaan pegawai swasta sebanyak 37 orang dengan persentase 37%. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Landasan Ulin Timur dari masing-masing variabel yaitu, *reliability* dikatakan puas sebesar 80,2%, *responsiveness* puas sebesar 77,05%, *assurance* sangat puas sebesar 85,2%, *empathy* puas sebesar 77,93%, dan *tangible* puas sebesar 80,35%. Hasil dari rata-rata lima dimensi diperoleh tingkat kepuasan pasien sebesar 80,146%.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENT WITH PHARMACEUTICAL SERVICE AT PUSKESMAS LANDASAN ULIN TIMUR (By Andi Widya Febriana; Supervisor: Depy Oktapian Akbar, Erwin Fauzana; 2024; 120 pages)

Pharmaceutical services are important for patient satisfaction in improving health services to the community. Puskesmas (Community Health Center) is a health service facility, a place to carry out health efforts to maintain and improve health. This study aims to determine the level of patient satisfaction measured from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and reality at the Puskesmas Landasan Ulin Timur. This research method uses a quantitative research approach with data collection techniques using questionnaires. The sample for this study was all 100 patients who met the criteria with the data collection technique being Accidental Sampling (coincidence). The results of the research show that the participation data of the majority of women is 59 people with a percentage of 59%, 51 people aged 26-40 years with a percentage of 51%, 35 people with a bachelor's degree with a percentage of 35%, 37 people with a private sector job with a percentage of 37%. The results of the research on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Puskesmas Landasan Ulin Timur for each variable namely, reliability was said to be 80,2% satisfied, responsiveness was satisfied at 77,05%, assurance was very satisfied at 85,2%, empathy was satisfied at 77,93%, and tangible satisfaction of 80,35%. The results of the average of the five dimensions obtained a patient satisfaction level of 80,146%.

Keywords: *Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Community Health Center*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LANDASAN ULIN TIMUR”**. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat 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 penyusunan tesis ini, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Bambang Joko Priatmadi, M.P., selaku Rektor Universitas Borneo Lestari.
2. Dr. apt. Hasan Ismail, S.Farm., M.M., selaku Wakil Rektor 1 Universitas Borneo Lestari.
3. Azmi Yunarti, S.Pi., M.Pd., selaku Wakil Rektor 2 Universitas Borneo Lestari.
4. Putri Kartika Sari, M.Si., selaku Wakil Rektor 3 Universitas Borneo Lestari.
5. apt. Esty Restiana Rusida, M. Kes., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari.
6. apt. Revita Saputri, M.Farm, selaku Kaprodi D-III Farmasi.
7. apt. Depy Oktapian Akbar, M.Farm, pembimbing utama yang selalu bersedia memberikan bimbingan dan motivasi, serta mengarahkan dalam proses

penyusunan LTA ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas ilmu-ilmu pengetahuan, kritik dan saran, serta kebijakan yang telah diberikan kepada penulis dengan penuh kesabaran dan keikhlasan, sehingga LTA ini dapat diselesaikan.

8. apt. Erwin Fauzana, M.Farm, selaku pembimbing pendamping, terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah dengan sabar dan ikhlas memberikan banyak bantuan, masukan, nasehat dan bimbingan kepada penulis serta turut serta mengarahkan dalam proses penyusunan LTA ini, sehingga LTA ini dapat diselesaikan.
9. Dr. apt. Hasan Ismail, S.Farm., M.M., 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.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Farmasi 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.
11. Teman-teman satu angkatan 2021, yang sangat memberikan peranan yang begitu besar, serta dengan sabar dan setia menemani dan memberikan semangat selama proses perkuliahan, penelitian dan penyusunan LTA. Terima kasih sedalam-dalamnya atas semua waktu dan bantuan yang diberikan.
12. Kepada Mawar, Ipah, Patimah, Norsyama, dan Hefa sosok teman dan pemberi semangat yang paling berharga sampai terselesaikan LTA ini.

13. Ibunda tercinta Herlena Elena, wanita terhebat dalam hidupku, terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dukungan dan motivasi yang selalu diberikan dengan tulus dan ikhlas, yang sangat membantu dalam proses penyusunan tesis dan perkuliahan di Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari.
14. Suamiku tercinta Yogie Virgilio Yunardo, motivatorku, terimakasih atas supportnya, lelaki hebat yang selalu ada disetiap hariku.
15. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan LTA ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Banjarbaru, 31 Mei 2024



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pelayanan Kefarmasian.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Definisi Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Profil Puskesmas Landasan Ulin Timur Kota Banjarbaru	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Rancangan dan Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 <i>Ethical Clearance</i>	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.7 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
3.8.1 Tahap Pelaksanaan	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Prosedur Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.9 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.10 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.11 Kendala dan Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
4.4 Persentase Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
4.5 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**
5.2 Saran **Error! Bookmark not defined.**
DAFTAR PUSTAKA..... Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. Skala Poin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. Kriteria Interpretasi Skor Tingkat Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9. Hasil Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10. Hasil Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11. Hasil Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12. Hasil Dimensi Empati (<i>empathy</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13. Hasil Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14. Hasil Persentase Rata-rata Tingkat Kepuasan dari 5 Dimensi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.** Kerangka Konsep Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 2. Tahap Pelaksanaan **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Surat Izin Survei Pendahuluan dan meminta data **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2.** Surat Izin Validitas dan Reliabilitas Kuesioner ... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3.** Surat Izin Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4.** *Ethical Clearance* **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5.** PSP (Penjelasan Sebelum Persetujuan) **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6.** Kuesioner Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7.** Data Karakteristik Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8.** Data Kuesioner..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9.** Perhitungan Data Karakteristik **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10.** Perhitungan Data Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11.** Karakteristik Responden dengan SPSS **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 12.** Hasil Jawaban Responden dengan SPSS **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 13.** Nilai R Tabel **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 14.** Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 15.** Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 16.** Jumlah Populasi Periode Oktober 2023..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 17.** Dokumentasi Validitas dan Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 18.** Dokumentasi Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 19.** Riwayat Hidup **Error! Bookmark not defined.**

