

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS GAMBUT

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan

Pada Program Studi D3 Farmasi

Oleh :

HELDA MAHLIYANI

NPM. 11023192021

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN

FAKULTAS FARMASI

PROGRAM STUDI D3 FARMASI

2020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir (LTA) ini berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut”, yang dibuat oleh Helda Mahliyani (NPM : 11023192021), telah mendapatkan persetujuan dari para pembimbing untuk disajikan pada Ujian Sidang Laporan Tugas Akhir Program Studi D3 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.

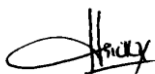
Banjarmasin, 01 Juli 2020

Pembimbing I



Faisal Rahman, M. Pharm.Sci., Apt
NIDN. 1118049103

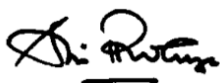
Pembimbing 2



Fitria Handayani, S.Farm, Apt
NIP. 19840705 201001 2 034

Mengetahui

Kaprodi D3 Farmasi,



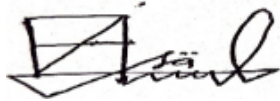
Sri Rahayu, M.Farm., Apt
NIDN. 1115098101

LEMBARAN PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir (LTA) ini berjudul : “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut”, yang dibuat oleh Helda Mahliyani (NPM: 11023192021), telah disajikan didepan tim peguji pada saat Ujian Sidang Akhir Laporan Tugas Akhir Program Studi D3 Farmasi di Universitas Muhammadiyah Banjarmasin pada tanggal Juli 2020.

Tim Penguji

Penguji 1,



Faisal Rahman, M. Pharm.Sci., Apt
NIDN. 1118049103

Penguji 2,



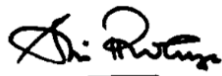
Fitria Handayani, S.Farm, Apt
NIP. 19840705 201001 2 034

Penguji 3,



Andika, M.Farm, Apt.
NIDN. 1110068601
Mengetahui,

Kaprodi D3 Farmasi,



Sri Rahayu, M.Farm., Apt
NIDN. 1115098101

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Farmasi,

Universitas Muhammadiyah Banjarmasin



Risya Mulyani, M.Sc, Apt.
NIDN. 11022038301

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Helda Mahliyani

NPM : 11023192021

Program Studi : D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil **LAPORAN TUGAS AKHIR** yang saya tulis dengan judul : “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan (plagiat) atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etik yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banjarmasin, 25 Juni 2020

mbuat pernyataan,



Helda Mahliyani
NIDN. 11023192021

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HELDA MAHLIYANI

NPM : 11023192021

Program Studi : D3 Farmasi

Jenis karya : Laporan Tugas Akhir (LTA)

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Banjarmasin Fakultas Farmasi yang turut mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Banjarmasin Fakultas Farmasi **Hak Bebas Royalti** atas laporan tugas akhir saya yang berjudul : *“Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut”*.

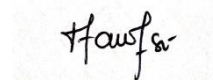
Dengan adanya Hak Bebas Royalti ini maka, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin Fakultas Farmasi mempunyai kebebasan secara penuh untuk menyimpan, melakukan *editing*, mengalihkan ke format/media yang berbeda, melakukan kelolaan berupa *database*, serta mencantumkan nama penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta dengan segala perangkat yang ada (bila diperlukan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Banjarmasin

Pada tanggal : 01 Agustus 2020

Saya yang menyatakan



Helda Mahliyani

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya yang tiada pernah berhenti dicurahkan kepada semua hambaNya yang telah diberikan kepada kita semua serta sholawat dan salam tidak lupa pula penulis panjatkan kepada hadirat junjungan kita nabi besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut”.

Laporan Tugas Akhir (LTA) ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Universitas Muhammadiyah Banjarmasin. Penulis menyadari tanpa adanya dukungan, petunjuk, bimbingan serta bantuan berbagai pihak, penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan sebagaimana yang diharapkan, maka tidaklah berlebihan dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. H. Ahmad Khairuddin, M. Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Banjarmasin
2. Ibu Risya Mulyani, M.Sc., Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
3. Ibu Sri Rahayu, M.Farm., Apt selaku Ketua Program Studi D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
4. Bapak Faisal Rahman, M.Pharm.Sci., Apt selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan, petunjuk, saran, dan bantuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini.
5. Ibu Fitria Handayani, S.Farm., Apt selaku Pembimbing II sekaligus Apoteker pengelola Apotek UPT Puskesmas Gambut yang juga telah memberikan dukungan, bimbingan dan arahan dalam penulisan dan metodologi penelitian.
6. Bapak Andika, M.Farm, Apt selaku penguji III yang telah memberikan saran guna perbaikan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini agar menjadi lebih baik lagi.

7. Seluruh dosen pengajar, staf Program Farmasi yang telah mendukung selama proses penulisan laporan tugas akhir ini.
8. Seluruh responden yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
9. Kedua orang tua, Saudara, Suami dan anak-anak tercinta yang telah menjadi *spirit* utama penulis, dengan sepenuh hati memberikan dukungan, semangat dan pengorbanan, baik moril maupun materil dengan penuh keikhlasan, diiringi ketulusan do'a mulai dari mengawali studi sampai akhir di Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
10. Kepada teman-teman mahasiswa Program Studi D3 RPL Farmasi angkatan III yang sudah membantu memberikan masukan, nasehat dan semangat untuk penyelesaian laporan tugas akhir ini.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Hanya do'a dan ucapan syukur yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak semua pihak. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan kerendahan hati penulis mengharapkan masukan yang bersifat membangun guna perbaikan. Semoga Allah selalu memberikan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua.

Banjarmasin, 09 Juli 2020

Penulis,
Helda Mahliyani

PROGRAM STUDI D3 FARMASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN

LTA, 09 Juli 2020

Helda Mahliyani
NIDN. 11023192021

ABSTRAK

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS GAMBUT

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut. Teknik pengambilan data penelitian ini menggunakan teknik penelitian *noneksperimental* dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka dengan menggunakan kuesioner. Dari hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut menunjukkan hasil pada dimensi kehandalan sebanyak 81,24%, dimensi ketanggapan 79,00%, dimensi jaminan 81,16%, dimensi empati 83,40% dan dimensi bukti fisik 83,40%. Kemudian dari hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas

Gambut berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sangat puas dengan persentase sebesar 81,42%.

Kata kunci : Puskesmas, Kepuasan, Kefarmasian

Daftar Pustaka : 16, 2009-2019

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Puskesmas	5
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian	7
2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	7
2.4 Pengertian Kepuasan	9
2.5 Pengukuran Kepuasan	9
2.6 Kerangka Konsep	11
BAB III TINJAUAN KASUS	11
3.1 Jenis Penelitian	12
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	12
3.2.1 Lokasi Penelitian	12
3.2.2 Waktu Penelitian	12
3.3 Populasi dan Sampel	12

3.3.1 Populasi Penelitian	12
3.3.2 Sampel Penelitian	12
3.4 Teknik Pengumpulan Data	13
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	13
3.4.2 Cara Pengumpulan Data	14
3.4.3 Instrumen / Alat Pengumpulan Data	14
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas	14
3.6 Metode dan Analisis Data	15
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Hasil	17
4.1.1 Gambaran Umum UPT Puskesmas Gambut Kab Banjar	17
4.1.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden	18
4.1.3 Hasil Penelitian Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
4.1.3.1 Tanggapan Responden Berdasarkan Kuesioner	20
4.1.4 Rerata Tanggapan Responden	30
4.1.4.1 Reliability / Keandalan	30
4.1.4.2 Responsiveness / Ketanggapan	31
4.1.4.3 Assurance / Jaminan	33
4.1.4.4 Empathy / Empati	34
4.1.4.5 Tangible / Bukti Fisik	35
4.1.5 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien	36
4.2 Pembahasan	36
4.2.1 Berdasarkan Karakteristik Responden	36
4.2.2 Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan	38
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	42
 DAFTAR PUSTAKA	44
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	45

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	18
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	19
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	20
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Reliability / Kehandalan	21
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responsiveness / Ketanggapan.....	23
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Assurance / Jaminan	25
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Empathy / Empati	27
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tangible / Bukti Fisik.....	29
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Reliability.....	31
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Responsiveness	32
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Assurance	33
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Empathy	34
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Tangible	35
Tabel 4.15 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Bimbingan Laporan Tugas Akhir

Lampiran 2 Surat Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 3 Surat Balasan Ijin Penelitian

Lampiran 4 Form *Inform Consent*

Lampiran 5 Form Kuesioner Penelitian

Lampiran 6 Bukti Dokumentasi Penelitian

Lampiran 7 Master Tabel Penelitian

Lampiran 8 Perhitungan Persentase Skor

Lampiran 9 Lembar Konsultasi Pembimbing I

Lampiran 10 Lembar Konsultasi Pembimbing II

Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR SINGKATAN

ASN	: Aparatur Sipil Negara
CP	: Cukup Puas
DBD	: Demam Berdarah Dengue
ISPA	: Infeksi Saluran Pernapasan Atas
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
KP	: Kurang Puas
MESO	: Monitoring Efek Samping Obat
MTBS	: Manajemen Terpadu Balita Sakit
P	: Puas
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PTO	: Pemantauan Terapi Obat
PTT	: Pegawai Tidak Tetap
SP	: Sangat Puas
TB	: Tuberculosis
TKS	: Tenaga Suka Rela
TP	: Tidak Puas
UGD	: Unit Gawat Darurat
UPT	: Unit Pelaksana Teknis