



### **BIODATA PENULIS**

Nama Lengkap : Melya Putri Cahyani  
NIM : 2148401062  
Tempat tanggal lahir : Majalengka, 31 Juli 2003  
Agama : Islam  
Jenis kelamin : Perempuan  
Status mahasiswa : Reguler  
Alamat : Jl. Raya Merapi Dusun III Marga Agung,  
Kec. Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan

### **Riwayat Pendidikan**

SD (2008-2014) : SD N 1 Marga Agung  
SMP (2014-2017) : MTs. Al Hidayah Marga Agung  
SMA (2017-2020) : SMK Al-Huda Jati Agung  
DIII (2021-2024) : Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Laporan Tugas Akhir**

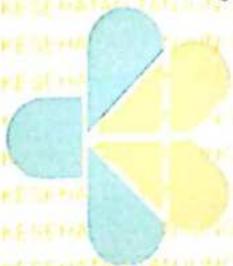
**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian  
di Puskesmas Karang Anyar Kecamatan Jati Agung Kabupaten  
Lampung Selatan Menggunakan Metode *Servqual***

Penulis

**Melya Putri Cahyani / NIM: 2148401062**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing Laporan Tugas Akhir  
Program Diploma III Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang

Bandar Lampung, 03 Oktober 2024



**Kemenkes**

**Poltekkes Tanjungkarang**

**Pembimbing Utama**

**dr. Dwi May Indriyani, M.Si.**  
NIP. 198105032010122002

**Pembimbing Pendamping**

**Dra. Pudji Rahayu, Apt., M.Kes.**  
NIP. 196502071991012001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Laporan Tugas Akhir**

**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian  
di Puskesmas Karang Anyar Kecamatan Jati Agung Kabupaten  
Lampung Selatan Menggunakan Metode *Servqual***

Penulis

**Melya Putri Cahyani / NIM: 2148401062**

Diterima dan disahkan oleh tim penguji Laporan Tugas Akhir  
Program Diploma III Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang

Bandar Lampung, 03 Oktober 2024



**Tim Penguji  
Ketua**

Ani Hartati, M.Si., Apt.  
NIP. 197405091999032002

**Anggota**

Dra. Pudji Rahayu, Apt., M.Kes.  
NIP. 196502071991012001

**Anggota**

dr. Dwi May Indriyani, M.Si.  
NIP. 198105032010122002

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Tanjungkarang**



Dra. Pudji Rahayu, Apt., M.Kes.  
NIP. 196502071991012001

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Melya Putri Cahyani

NIM : 2148401062

Program studi/Jurusan : DIII Farmasi

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Laporan Tugas Akhir yang berjudul:

**“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Karang Anyar Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan Menggunakan Metode *Servqual*”**

Apabila suatu saat terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bandar Lampung, Juli 2024



Melya Putri Cahyani

# MOTTO

## **Lelah boleh tapi jangan menyerah, berusaha**

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri (Q.S Ar-Ra’d : 11)

## **Semakin Tinggi Pohon Semakin Kencang Pula Angin Menerjang**

“Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapa pun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu, dan yang membencimu tidak percaya itu”

(Ali bin Abi Thalib)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, dengan penuh rasa syukur yang tidak terhingga saya mengucapkan banyak terima kasih kepada Allah S.W.T yang telah melimpahkan begitu banyak rahmat dan kasih sayang kepadaku. Begitu banyak pertolongan Allah dalam menguatkan saya sebagai hambaNya. Sungguh besar pula nikmatNya yang memberiku nikmat iman dan islam, ilmu yang sangat bermanfaat, orang-orang yang penuh kebaikan serta dengan berbagai peristiwa yang membawaku menuju ke arah yang lebih baik lagi. Salah satunya ada di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang. Begitu besar kehendak Allah dalam mengatur segala hal dengan sempurna. Serta tidak lupa juga sholawat dan salam yang selalu tercurahkan kepada suri tauladan kita, manusia pilihanNya Rasulullah Muhammad S.A.W yang akan selalu memberi syafaat sampai akhir hayat.

Saya persembahkan karya sederhana ini yang penuh perjuangan untuk orang-orang yang saya sayangi. Terutama untuk kedua orang tua saya, mamah Yeyet dan bapak Slamet yang selalu menguatkan anak perempuannya, yang tulus, sabar dan selalu memberikan dukungan kepada anak perempuannya, selalu memberikan bimbingan serta motivasi kepada saya agar menjadi orang yang lebih baik lagi untuk kedepannya. Terima kasih ya mah, pak atas segala doa dan dukungannya untuk anak perempuanmu yang rapuh dan cengeng ini, yang selalu mengeluh dan selalu menangis untuk hal hal kecil. Saat diri ini sedang berada di titik terendah pun, mamah dan bapak selalu bersama saya untuk mejadi penguat serta penyemangat saya. Begitu banyak pengorbanan yang kalian lakukan untuk saya, hingga karya inipun tidak cukup untuk mendeskripsikan betapa hebatnya kalian berdua. Mba Mely sayang sekali kepada mamah dan bapak, mba selalu berdoa semoga mamah dan bapak sehat, dan diberi umur panjang agar bisa menemani mba sampai mba sukses nanti. *Allahummagfirli waliwalidayya warhamhumaa kama rabbayani shaghiraa*

Kepada adik saya Fandi Nugroho, terima kasih atas dukungan dan kasih sayangnya buat mba. Mba berharap semoga kamu bisa lebih lagi dari mba pendidikannya. Kepada keluarga besar saya, mas Priyadi, mba Iput, mba Galih, aa

Sandi, teteh Wulan, emak, aki dan semua keluarga saya baik yang ada di Lampung dan di Majalengka, terima kasih sudah memberi dukungan dan doanya selama ini kepada saya, semoga hal baik akan dibalas lebih baik lagi kepada kalian semua. Bangga rasanya bisa punya keluarga seperti kalian semua. Semoga selalu akur dan bahagia, aminn.

Kepada diri saya sendiri, Melya Putri Cahyani terima kasih sudah sekuat ini, terima kasih selalu sabar, ikhlas, dan menerima atas segala apapun yang terjadi di kehidupan ini, terima kasih sudah mau berjuang sampai di titik ini dan tidak menyerah, tolong dikuatkan lagi pundaknya ya karena jalan kamu masih panjang, ayoo semangat.

Terima kasih untuk pembimbingku, ibu dr.Dwi May Indriyani, M.Si yang telah membimbing, meluangkan waktunya, yang sabar dan selalu memberikan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, semoga kesabaran dan kebaikan ibu dibalas Allah S.W.T.

Terimakasih untuk pembimbing kedua saya, ibu Dra. Pudji Rahayu, Apt., M.Kes yang telah sabar dalam membimbing, meluangkan waktu, dan memberikan semangat kepada saya, sehingga saya bisa menyelesaikan Laporan tugas akhir ini.

Terimakasih kepada penguji saya, ibu Ani Hartati, M.Si, Apt yang telah meluangkan waktunya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Tidak lupa saya ucapkan terimakasih banyak kepada seluruh dosen dan staf jurusan farmasi Poltekkes Tanjungkarang yang telah sabar dalam membimbing dan memberikan ilmunya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan studi ini hingga menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada sahabat terbaik saya Nabilla, terima kasih sudah selalu ada, terima kasih sudah searah tapi tidak sedarah, terima kasih sudah setia menemani dan tidak bosan mendengar segala keluh kesah saya. Semoga kita selanjutnya bisa berkembang bersama dan selalu memberikan dukungan satu sama lain, terima kasih sudah menjadi bagian terbaik dalam hidup saya, terimakasih atas canda tawa yang selalu diberikan dalam setiap pertemuan, semoga pertemanan ini tidak akan padam, tetap saling mendukung dan semoga kita selalu bahagia serta sukses dunia maupun akhirat, aamiinn yarobbal alamin.

Terima kasih juga kepada *The Beduls*, Fatimah, Bintang, dan wahyu yang sudah sangat baik, selalu membantu, memberikan dukungan dan doanya semoga kita bisa terus berkomunikasi dengan baik, dan semoga kita menjadi orang sukses aamiinn.

Terima kasih kepada teman-teman seperjuanganku, Farmasi 21, terima kasih atas kebersamaannya selama 3 tahun mengejar gelar A.Md. Farm ini, terima kasih atas segala cerita yang telah dilalui bersama dikampus oranye yang tercinta ini, semoga ke depannya kita tetap bisa menjalin silturahmi, aaamiinn.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah S.W.T atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Karang Anyar Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan Menggunakan Metode *Servqual*”** yang disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III pada Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.

Terwujudnya Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari semua pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dewi Purwaningsih, S.Si.T., M.Kes. selaku Direktur Poltekkes Tanjungkarang.
2. Ibu Dra. Pudji Rahayu, Apt., M.Kes. selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Tanjungkarang.
3. Ibu dr. Dwi May Indriyani, M.Si. selaku pembimbing utama. Penulis mengucapkan terima kasih untuk setiap waktu, tenaga, pikiran, dan kesabarannya yang telah diluangkan dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Ani Hartati, M.Si., Apt selaku Penguji Utama Tugas Akhir.
5. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan di Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang, semua rekan mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Tanjungkarang dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Orang tua tercinta ayahanda Slamet dan ibunda Yeyet dan adik saya Fandi Nugroho serta kakak saya Priyadi Ruliawan yang senantiasa memberi semangat, doa, motivasi serta dukungan dan kasih sayang kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini, masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam penulisannya. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan pada masa yang akan datang. Akhir kata penulis

mengucapkan terima kasih, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jati Agung, Juli 2024

Melya Putri Cahyani