

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS REJOMULYO
MAGETAN**



**OLEH :
FATIA DILI LAGAWATI
NIM 202105008**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024**

KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS REJOMULYO MAGETAN

Diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Ahli Madya Farmasi
(A.Md.Farm)



**OLEH :
FATIA DILI LAGAWATI
NIM 202105008**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**Telah Disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Karya Tulis
Ilmiah pada tanggal 5 Juli 2024**

Oleh :

Pembimbing I



apt. Yanuar As'hari C, M.Pharm.
NIDN. 0703019703

Pembimbing II



apt. R.F.X. Premihadi Putra, M.Farm.
NIDN. 0713109101

**Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Farmasi**



apt. Rina Nurmaulawati, M. Farm
NIDN. 0707027904

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah sebagai
syarat memperoleh gelar A.Md.Farm
Pada tanggal : 5 Juli 2024

Dewan Penguji

Ketua : Dr. Retno Widiarini, S.KM., M.Kes
NIDN. 0728058103

: 

Penguji I : apt.Yanuar As'hari Cahyaningrum, M.Pharm
NIDN. 0703019703

: 

Penguji II : apt.R.F.X. Premihadi Putra, M.Farm
NIDN. 0713109101

: 

Mengesahkan
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun
Ketua,




Zaenat Abidin, S.KM., M.Kes (Epid)
NIDN. 0217097601

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fatia Dili Lagawati

NIM : 202105008

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm) di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan, baik yang sudah maupun belum/ tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, 05 Juli 2024

Penulis,



Fatia Dili Lagawati

NIM. 202105008

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fatia Dili Lagawati
Tempat dan Tanggal Lahir : Magetan, 21 Mei 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Desa Ngumpul Kecamatan Barat Kabupaten
Magetan
Email : dilifatia02@gmail.com
Riwayat Pendidikan :
1) 2007-2009 : TK Dharma Wanita
2) 2009-2015 : SDN Ngumpul
3) 2015-2018 : SMPN 2 Barat
4) 2018-2021 : SMAN 1 Barat
5) 2021-2024 : STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun
(DIII Farmasi)

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS REJOMULYO MAGETAN

Fatia Dili Lagawati

Program Studi Diploma III Farmasi, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : dilifatia02@gmail.com

Pelayanan informasi obat telah diterapkan dalam puskesmas. Dalam pelayanan informasi obat sering terjadinya kesalahan dalam tahap konsumsi yang mengakibatkan terjadinya efek samping dari obat tersebut jika tidak dilakukan secara tepat. Prevalensi kesalahan informasi obat di Indonesia tahun 2020 sebanyak 72,19%. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan pengetahuan masyarakat terhadap obat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan di Puskesmas Rejomulyo Magetan dengan metode kuantitatif deskriptif menggunakan teknik *purposive sampling*. Diikuti oleh 70% responden dengan cara mengisi kuesioner yang diberikan. Dengan kriteria inklusi yaitu usia 15-60 tahun, bisa berkomunikasi, membaca, menulis, bersedia mengisi kuesioner. Berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah pada indikator kehandalan (*reliability*) sebesar 73,5% dengan klasifikasi puas, indikator Jaminan (*Assurance*) sebesar 89,6% dengan klasifikasi Sangat Puas, indikator Berwujud (*Tangible*) sebesar 64% dengan klasifikasi puas, indikator Empati (*Empathy*) sebesar 75% dengan klasifikasi puas, indikator ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 75,1 dengan klasifikasi Puas. Presentase rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Rejomulyo Magetan secara keseluruhan sebesar 75,4% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas. Saran dari penelitian ini adalah Perlu adanya peningkatan pelayanan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan farmasi dalam informasi obat serta peningkatan kinerja para karyawan puskesmas dalam berinteraksi dengan pasien agar pasien puas dengan apa yang didapatnya.

Kata Kunci : Puskesmas, Dimensi, Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat

ABSTRACT

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH DRUG INFORMATION SERVICES AT THE REJOMULYO MAGETAN COMMUNITY HEALTH CENTER

Fatia Dili Lagawati

Program Studi Diploma III Farmasi, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : dilifatia02@gmail.com

Drug information services have been implemented in community health centers. In drug information services, errors often occur at the consumption stage which result in side effects from the drug if not done correctly. The prevalence of drug misinformation in Indonesia in 2020 was 72.19%. This is due to limited public knowledge of drugs. The aim of this research was to determine the level of patient satisfaction with drug information services provided at the Rejomulyo Magetan Community Health Center using descriptive quantitative methods using purposive sampling techniques. Followed by 70% of respondents by filling in the questionnaire provided. The inclusion criteria are age 15-60 years, able to communicate, read, write, willing to fill out a questionnaire. Based on the results of this research, the reliability indicator is 73.5% with a satisfied classification, the Assurance indicator is 89.6% with the Very Satisfied classification, the Tangible indicator is 64% with the satisfaction classification, the Empathy indicator (Empathy) was 75% with a satisfied classification, the responsiveness indicator was 75.1 with a Satisfied classification. The average percentage of respondents' level of satisfaction with drug information services at the Rejomulyo Magetan Health Center as a whole is 75.4% with the classification of satisfaction being satisfied. The suggestion from this research is that there is a need to improve services to improve the quality of pharmaceutical services in drug information and improve employee performance. puskesmas in interacting with patients so that patients are satisfied with what they get.

Keywords : *Community Health Center, Dimensions, Patient Satisfaction, Drug Information Services*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Rejomulyo Magetan”** Dengan lancar dan tepat waktu.

Tujuan dari penyusunan karya tulis ilmiah ini adalah sebagai persyaratan tugas akhir dalam memperoleh gelar A.Md.Farm (Tenaga Teknis Kefarmasian) di Program Studi Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.

Terimakasih yang tak terhingga, penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan karya tulis ilmiah, terutama kepada :

1. Bapak Zaenal Abidin, S.K.M., M.Kes. Selaku Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
2. Ibu Dr.Retno Widiarini,S.KM.,M.Kes Selaku Dosen Penguji yang telah memberi bimbingan dan petunjuk dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
3. Ibu apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm. Selaku ketua Program Studi Diploma III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
4. Ibu apt. Yanuar As'hari Cahyaningrum, M.Pharm., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberi bimbingan dan petunjuk dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
5. Bapak apt. R.F.X. Premihadi Putra, M.Farm., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberi bimbingan dan petunjuk dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
6. Untuk kedua orang tua ku terimakasih telah mendukung dan memberi doa sampai anakmu mampu sampai dalam tahap ini semoga sehat selalu.
7. Semua dosen dan segenap civitas akademika Program Studi Diploma III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Diploma III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

9. Ramandha Febryan terimakasih telah memberikan semangat dan menjadi pendukung terbaik.
10. Terimakasih untuk kakak saya Renny telah menjadi tempat berkeluh kesah dan membantu menjadi semakin lebih baik.
11. Terimakasih untuk Persaudaraan Setia Hati Terate telah menjadi motivasi terbesar saya untuk menghadapi jatuh bangun dalam pencapaian ini. Salam sehati ASHTER mengabdikan.
12. Terimakasih untuk Kepala UPTD Puskesmas Rejomulyo Magetan telah mengizinkan saya untuk memperoleh hasil penelitian ini, Salam jaya.

Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya dengan baik.

Madiun, 05 Juli 2024
Penulis



Fatia Dili Lagawati
NIM. 202105008

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Daftar Riwayat Hidup	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Daftar Singkatan	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Bagi Peneliti	6
2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan	6
3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Puskesmas.....	7
1. Definisi Puskesmas.....	7
2. Tujuan Puskesmas	7
3. Profil Puskesmas	8
B. Pelayanan Rawat Jalan	9
C. Kepuasan Pasien.....	10
1. Definisi Kepuasan	10
2. Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien	10
3. Unsur-Unsur Indeks Kepuasan.....	11
D. Pengertian Obat	12
E. Pelayanan Informasi Obat	15
1. Definisi Pelayanan Informasi Obat	15
2. Tujuan Pelayanan Informasi Obat	15
3. Fungsi Pelayanan Informasi Obat	16
F. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	17

BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL	
A.	Kerangka Konseptual	18
BAB IV	METODE PENELITIAN	
A.	Desain Penelitian	20
B.	Populasi dan Sampel.....	20
1.	Populasi	20
2.	Sampel	20
3.	Kriteria Inklusi	21
4.	Kriteria Eksklusi.....	22
C.	Teknik Sampling	22
D.	Kerangka Kerja Penelitian.....	23
E.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	23
1.	Variabel Penelitian	23
2.	Definisi Operasional Variabel	24
F.	Instrumen Penelitian	25
G.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
1.	Lokasi Penelitian	26
2.	Waktu Penelitian	26
H.	Prosedur Pengumpulan Data	27
I.	Teknik Analisis Data	27
J.	Teknik Pengumpulan Data	28
K.	Uji Validitas.....	29
L.	Uji Reliabilitas	29
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	
A.	Hasil Penelitian	30
1.	Karakteristik Subjek Responden	30
2.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	32
B.	Pembahasan	39
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	47
B.	Saran.....	48
	DAFTAR PUSTAKA	49
	LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 4.2	Penilaian <i>Skala Likert</i> Kepuasan	26
Tabel 4.3	Presentase Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pasien.....	26
Tabel 5.1	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Rejomulyo Magetan	30
Tabel 5.2	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Rejomulyo Magetan	31
Tabel 5.3	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Rejomulyo Magetan	31
Tabel 5.4	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Rejomulyo Magetan	32
Tabel 5.5	Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>)	33
Tabel 5.6	Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	34
Tabel 5.7	Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jaminan (<i>Assurance</i>)	35
Tabel 5.8	Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Empati (<i>Empathy</i>).....	36
Tabel 5.9	Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Berwujud (<i>Tangible</i>).....	37
Tabel 5.10	Hasil Kesimpulan Pengambilan Data	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konseptual	18
Gambar 4.1	Kerangka Kerja Penelitian.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Pengambilan Data Awal	52
Lampiran 2.	Surat Keterangan Layak Etik.....	53
Lampiran 3.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	54
Lampiran 4.	Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 5.	Hasil Uji Validitas	58
Lampiran 6.	Tabulasi Kuesioner	59
Lampiran 7.	Hasil Uji SPSS.....	63
Lampiran 8.	Dokumentasi Penelitian.....	66

DAFTAR SINGKATAN

DEPKES RI	= Departemen Kesehatan Republik Indonesia
LPLPO	= Laporan Pemakaian dan Lembar Permintaan Obat
OTC	= <i>Over The Counter</i>
PERMENKES RI	= Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
SO	= Stok optimum
SP	= Stok penyangga
SPSS	= <i>Statistical Package for the Sosial Science</i>
SS	= Sisa Stok
WHO	= <i>World Health Organization</i>