

**EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG FARMASI  
UPTD PUSKESMAS KESUGIHAN II  
KABUPATEN CILACAP  
TAHUN 2021**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mendapatkan gelar Sarjana Farmasi  
di Universitas Al-Irsyad Cilacap**

**Disusun Oleh :**

**IKA YULI ANI**  
NIM. 207220051

**PROGRAM STUDI S-1 FARMASI  
FAKULTAS FARMASI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS AL-IRSYAD  
CILACAP  
2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap Tahun 2021” belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga belum pernah ditulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Cilacap, Januari 2022  
Yang Menyatakan,



**IKA YULIANI**  
NIM. 207220051

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI RUANG FARMASI UPTD PUSKESMAS KESUGIHAN II  
KABUPATEN CILACAP TAHUN 2021**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mendapatkan gelar Sarjana Farmasi  
di Universitas Al-Irsyad Cilacap**

Disusun Oleh:

**IKA YULI ANI**  
NIM. 207220051

Cilacap, Januari 2022

Pembimbing Utama



apt. Tri Fitri Yana Utami, M.Sc  
NP. 1031016941

Pembimbing Pendamping



apt. Yuniariana Pertiwi, S.Farm, M.M  
NP. 1031014892

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN  
PASIEEN DI RUANG FARMASI UPTD PUSKESMAS KESUGIHAN II  
KABUPATEN CILACAP TAHUN 2021**

**Disusun Oleh:**

**IKA YULI ANI**  
NIM. 207220051

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Farmasi Program Sarjana Kelas Alih Jenjang  
Fakultas Farmasi, Sains, dan Teknologi  
Universitas Al-Irsyad Cilacap pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 7 Januari 2022

**DEWAN PENGUJI:**

1. apt. Mika Trikumala Swandari, M.Sc. : .....  
Penguji Utama
2. apt. Tri Fitri Yana Utami, M.Sc : .....  
Penguji Anggota I
3. apt. Yuniariana Pertiwi, S.Farm, M.M : .....  
Penguji Anggota II



Mengesahkan:

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Al-Irsyad Cilacap

apt. Mika Trikumala Swandari, M.Sc.  
NP. 1031007614

## **Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap Tahun 2021**

**Ika Yuli Ani<sup>1</sup>, Tri Fitri Yana Utami<sup>2</sup>, Yuniariana Pertiwi<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Fakultas Farmasi Universitas Al-Irsyad Cilacap  
Jl.Cerme No.24 Sidanegara Cilacap

### **ABSTRAK**

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan informasi obat, kepuasan pasien, harapan pasien dan menganalisis hubungan pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan secara deskriptif. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* yaitu sebanyak 124 data pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan informasi obat yang diberikan kepada pasien di Ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap menunjukkan bahwa semua pasien mendapatkan pelayanan tentang berapa kali penggunaan obat, waktu penggunaan obat dan cara penggunaan obat (100%), mendapatkan pelayanan informasi pentingnya kepatuhan minum obat (87,1%), mendapatkan pelayanan tentang nama obat, jumlah obat dan kegunaan masing-masing obat (83,06%), mendapatkan pelayanan tentang efek samping obat (71,77%) dan pasien yang mendapatkan leaflet atau brosur (12,9%). Kepuasan pasien rawat jalan di ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap tahun 2021 dengan kategori puas (77.59%). Harapan pasien rawat jalan di ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap tahun 2021 dengan kategori sangat penting (87,25%). Hasil uji *ChiSquare*, menunjukkan bahwa pemberian leaflet ( $p=0,000$ ) dan informasi nama obat, jumlah dan kegunaan ( $p=0,035$ ) berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan, Harapan, Pasien

***Evaluation of Drug Information Services for Patients Satisfaction in the Pharmacy Room of the UPTD Puskesmas Kesugihan II Cilacap Regency in 2021***

**Ika Yuli Ani<sup>1</sup>, Tri Fitri Yana Utami<sup>2</sup>, Yuniariana Pertiwi<sup>2</sup>**  
<sup>1,2</sup> *Department of Pharmacy Al-Irsyad Cilacap University*  
Jl.Cerme No.24 Sidanegara Cilacap

**ABSTRACT**

*Pharmaceutical services at the Puskesmas are an integral part of the implementation of health efforts. Service quality is one of the important factors in the utilization of health services. This study aims to determine the description of drug information services, patient satisfaction, patient expectations and analyze the relationship between drug information services and patient satisfaction. This research is an observational study with a descriptive approach. Sampling with purposive sampling technique is as many as 124 patient data. Data analysis used univariate and bivariate analysis with Chi Square test. The results showed that drug information services provided to patients in the Pharmacy Room UPTD Puskesmas Kesugihan II, Cilacap Regency showed that all patients received services about how many times to use drugs, when to use drugs and how to use drugs (100%), getting information services on the importance of medication adherence. (87.1%), received services about the name of the drug, the number of drugs and the use of each drug (83.06%), received services about drug side effects (71.77%) and patients who received leaflets or brochures (12, 9%). Satisfaction of outpatients in the Pharmacy room of the UPTD Puskesmas Kesugihan II, Cilacap Regency in 2021 with a satisfied category (77.59%). Expectations of outpatients in the Pharmacy room of the UPTD Puskesmas Kesugihan II, Cilacap Regency in 2021 with the very important category (87.25%). The results of the ChiSquare test showed that the provision of leaflets ( $p_v = 0.000$ ) and information on the name of the drug, amount and use ( $p_v = 0.035$ ) were associated with patient satisfaction in the Pharmacy room of the UPTD Puskesmas Kesugihan II, Cilacap Regency.*

**Keywords:** *Evaluation, Drug Information Services, Satisfaction, Expectations, Patients*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr.Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap Tahun 2021. Diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan S1 Farmasi di Universitas Al-Irsyad Cilacap. Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Orang tua, suami dan anakku tercinta yang telah memberikan motivasi dan bantuan moril maupun material dan doa restunya.
2. apt. Mika Trikumala Swandari M.Sc. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Al-Irsyad Cilacap yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian sekaligus selaku Penguji Utama yang telah memberikan kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini.
3. apt. Nikmah Nuurochmah, M.Pharm. selaku Ketua Prodi S-1 Farmasi Universitas Al-Irsyad Cilacap.
4. apt. Tri Fitri Yana Utami, M.Sc, selaku Pembimbing Utama sekaligus selaku Penguji Anggota I dan apt. Yuniariana Pertiwi, S.Farm, M.M, selaku Pembimbing Pendamping sekaligus selaku Penguji Anggota II yang telah memberikan bimbingan serta arahan sehingga Skripsi ini terselesaikan.

5. Segenap dosen dan karyawan Universitas Al-Irsyad Cilacap.
6. Kepala UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh karyawan UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Rekan mahasiswa S-1 Farmasi Universitas Al-Irsyad Cilacap yang selalu memberikan semangat dan kerja samanya selama pendidikan.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya pengetahuan dan kemampuan penulis untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua.

*Wassallamualaikum Wr.Wb.*

Cilacap, Januari 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR DIAGRAM .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
DAFTAR SINGKATAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
A. Tinjauan Pustaka .....	7
1. UPTD Puskesmas Kesugihan II .....	7
2. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas .....	8

3.	Kualitas Informasi Obat .....	21
4.	Skala <i>Likert</i> .....	24
5.	Identitas Responden .....	26
B.	Kerangka Pemikiran .....	30
C.	Hipotesis .....	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	31
A.	Rancangan Penelitian .....	31
B.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
C.	Alat dan Bahan yang Digunakan .....	32
D.	Populasi dan Sampel.....	32
E.	Prosedur Penelitian.....	34
F.	Pengumpulan Data.....	35
G.	Teknik Analisis Data .....	36
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	37
A.	Karakteristik Responden .....	37
B.	Pelayanan Informasi Obat .....	50
C.	Kepuasan dan Harapan .....	53
D.	Hubungan Pelayanan Informasi Obat dengan Kepuasan Pasien .....	59
E.	Hubungan Pelayanan Informasi Obat dengan Harapan Pasien .....	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	64
A.	Kesimpulan.....	64
B.	Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA	.....	66

LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	72
-------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penilaian Skala Likert Kepuasan.....	24
Tabel 2.	Penilaian Skala Likert Harapan.....	24
Tabel 3.	Range Skala Kepuasan Responden .....	26
Tabel 4.	Range Skala Harapan Responden.....	26
Tabel 5.	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	31
Tabel 6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	40
Tabel 8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Diagnosa Utama .....	44
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Penggunaan Obat .....	47
Tabel 10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Sakit.....	49
Tabel 11.	Pelayanan Informasi Obat Kepada Pasien .....	51
Tabel 12.	Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan 5 Dimensi (Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Dan Berwujud)....	53
Tabel 13.	Persentase Harapan Responden Berdasarkan 5 Dimensi (Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Dan Berwujud)....	56
Tabel 14.	Hubungan Pelayanan Informasi Obat dengan Kepuasan Pasien...	60
Tabel 15.	Hubungan Pelayanan Informasi Obat dengan Harapan Pasien ....	63

## DAFTAR GAMBAR

Diagram 1. Kerangka Pemikiran .....	30
-------------------------------------	----

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	41
Diagram 2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Diagram 3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Hubungan Dengan Pasien.....	43
Diagram 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Diagnosa Sekunder .....	46
Diagram 5.	Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan.....	50
Diagram 6.	Persentase kepuasan responden berdasarkan 5 dimensi (Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Berwujud).	54
Diagram 7.	Harapan Responden Berdasarkan 5 Dimensi .....	57
Diagram 8.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat .....	59
Diagram 8.	Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	72
Lampiran 2. Lembar Informasi dan Kediaan .....	74
Lampiran 3. SOP Pemberian Informasi Penggunaan Obat.....	76
Lampiran 4. Persetujuan Etik.....	77
Lampiran 5. Surat Rekomendasi Penelitian .....	78
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian .....	79
Lampiran 7. Data Karakteristik Responden .....	80
Lampiran 8. Data Terapi Pengobatan .....	87
Lampiran 9. Data Pelayanan Informasi Obat .....	94
Lampiran 10. Data Kepuasan Pasien .....	100
Lampiran 11. Data Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepuasan .....	106
Lampiran 12. Data Harapan Pasien .....	118
Lampiran 12. Output Analisis Data Menggunakan Komputerisasi .....	124

## **DAFTAR SINGKATAN**

AC	: Air Conditioning (penyejuk udara)
ISPA	: Infeksi saluran pernapasan akut
Kemkes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Kepmenkes RI	: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
Permenkes RI	: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes RI, 2016).

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, asisten apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien.

Pelayanan kefarmasian adalah syarat dari pengobatan untuk tujuan keberhasilan terapi yang dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Tujuan