

**PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN HIPERTENSI
DI PUSKESMAS TONJONG
TAHUN 2021**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Derajat Sarjana
Farmasi (S.Farm)**

Disusun Oleh

**ELMA YULIANA PERMATA PUTRI
42117013**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PERADABAN
2022**

PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN HIPERTENSI
DI PUSKESMAS TONJONG TAHUN 2021
NAMA : ELMA YULIANA PERMATA PUTRI
NIM : 42117013

Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Farmasi saya beserta hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.

Bumiayu, Juli 2021



Penulis

Elma Yuliana Permata Putri

42117013

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN HIPERTENSI DIPUSKESMAS TONJONG
TAHUN 2021
NAMA : ELMA YULIANA PERMATA PUTRI
NIM : 42117013

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui

Bumiayu,

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II,



apt. Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M
NIDN. 0604018301



apt. Teguh Hary Kartono, M.Farm
NIDN. 0621048202

Ketua Program Studi Farmasi,


Syaiful Prayogi, M. Farm
NIDN. 0602119303

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN HIPERTENSI PUSKESMASTONJONG TAHUN
2021
NAMA : ELMA YULIANA PERMATA PUTRI
NIM : 42117013

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 15 April 2023. Menurut kami, skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugrahan gelar Sarjana Farmasi (S.Farm)

Bumiayu, 15 April 2023

Nama Penguji

1. apt. Tunjung Winarno, M.Farm
NIDN. 0615057902
2. Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si
NIDN. 0626078902
3. apt. Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M
NIDN. 0604018301
4. apt. Teguh Hary Kartono, M.Farm
NIDN. 0621048202

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan, Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Peradaban



Dr. apt. Pudjono, S.U
NUPN. 9990000424

Ketua
Program Studi Farmasi



Syaiful Prayogi, M. Farm
NIDN. 0602119303

MOTTO

1. Jangan menghindar dari masalah, hadapi masalah dengan tindakan dan buktikan bahwa diri sendiri mampu menghadapi masalah. (Penulis)
2. Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baiknya Pelindung. (Q.S Ali Imron : 173)
3. Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. (Q.S Al-Baqarah : 286)
4. Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S Al-Insyiroh : 5)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk,

- 1. Kedua orangtuaku tersayang (Ibunda Bunyati dan Ayah Agus Susanto)**

Terimakasih selalu memberikana do'a, dukungan, bimbingan, kasih sayang dan pengorbanan tiada henti, semoga Allah SWT memberikan kemuliaan kepada Ibu dan ayah didunia maupun diakhirat, Insya Allah, Aamiin Ya Robbal 'aalamiin.

- 2. Kakak, suami dan anakku**

Untuk kakaku Fadlan Noval Bayu Aji dan Novia Putri Utami, keponakanku Zafran Abizar Rumi dan suamiku Muhamad Arif Pratama Putra serta anakku Arcelio Beryl Arshaka Pratama, terimakasih untuk bantuan, solusi, motivasi dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesanku dapat membanggakan kalian.

- 3. Semua orang**

Untuk semua orang yang selalu bertanya, Kapan Sidang? Kapan Wisuda? Sudah Lulus Belum? Terimakasih telah menjadi alasananku untuk menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEH HIPERTENSI DI PUSKESMAS TONJONG TAHUN 2021

Elma Yuliana Permata Putri¹, Aziez Ismunandar², Teguh Hari Kartono³

Program Studi Farmasi

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Peradaban

E-mail: elmayulianapp19@gmail.com

Hipertensi adalah peningkatan tekanan darah sistolik lebih dari 140 mmHg dan atau tekanan diastolik lebih dari 90 mmHg. Pelayanan informasi obat merupakan salah satu bentuk pekerjaan kefarmasian berupa sebuah pelayanan langsung serta bertanggung jawab terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti dengan tujuan untuk meningkatkan kesehatan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Tonjong. Penelitian ini menggunakan desain observasioanl analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel diambil sebanyak 166 responden dengan alat pengumpulan yang digunakan kuisisioner. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan regresi linier sederhana. Hasil analisi regresi linier memberikan hasil nilai sig 0,01>0,05 maka H0 diterima yang berarti ada pengaruh antara pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tonjong.

Kata Kunci: Hipertensi, Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF DRUG INFORMATION SERVICE ON HYPERTENSION PATIENT SATISFACTION AT THE TONJONG HEALTH CENTET IN 2021

Elma Yuliana Permata Putri¹, Aziez Ismunandar², Teguh Hari Kartono³

Program Studi Farmasi

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Peradaban

E-mail: elmayulianapp19@gmail.com

Hypertension is systolic blood pressure above 140 mmHg or diastolic blood pressure above 90 mmHg. Pharmaceutical Information Service is a form of regulatory affairs in the form of direct and responsible service to patients related to medicinal products, with the aim of improving patient health, with the aim of achieving specific results. . Patient satisfaction is an individual's feelings of joy or disappointment after comparing perceived performance (outcome) with expected outcome performance. The purpose of this study was to determine the effect of a drug information service on hypertensive patient satisfaction at the Tonjong Health Center. This study used an analytical observational design with a cross-sectional approach. A survey tool using questionnaires was used to obtain samples from up to 166 respondents. The analyzes used are univariate analysis and simple linear regression. Linear regression analysis showed sig values of $0.01 > 0.05$, so H_0 was accepted. This meant that there was an impact between Tonjong Health Center's drug information service and patient satisfaction.

Keywords: *Hypertension, Drug Information Service, Patient Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum W.r Wb

Alkhamdulillahirobilallaamiin, Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Tonjong Tahun 2021”**. Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kerja sama dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala perlindungan, kemudahan dan kelancaran yang diberikan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan
2. Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si. selaku Rektor Universitas Peradaban.
3. Dr. apt, Pudjono, SU. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
4. Syaiful Prayogi, M.Farm selaku Ketua Program Studi Farmasi
5. apt. Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dengan sepenuh keikhlasan dan kesabaran.
6. apt. Teguh Hary Kartono, M.Farm. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dengan sepenuh keikhlasan dan kesabaran.
7. Orang tua penulis Bapak Agus Susanto, Ibu Bun Yati, kakak penulis Fadlan Noval Bayu Aji, Novia Putri Utami, keponakan penulis Zafran Abizar Rumi, suami penulis Muhamad Arif Pratama Putra, anak penulis Arcelio Beryl Arshaka Pratama dan semua saudara penulis yang telah

memberikan semangat dan doanya sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.

8. Kepala Puskesmas Tonjong beserta staf karyawannya, yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian di Puskesmas Tonjong.
9. Sahabat dan orang terdekat penulis, Firda, Anita, Ketti, Ghina yang telah memberikan pundak untuk menagis dan memberi semangat, kebersamaan, dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman Prodi Farmasi angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, Semoga Allah SWT senantiasa selalu membimbing, melindungi dan memberi rizki bagi kita semua, Aamiin.

Bumiayu, Oktober 2021

Elma Yuliana Permata Putri
NIM. 42117013

DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	38
A. Pelayanan Kefarmasian	8
B. Kepuasan Pasien.....	13
C. Hipertensi	16
D. Puskesmas	31
E. Tujuan Puskesmas	33
F. Fungsi Puskesmas	33
G. Profil Puskesmas	34
H. Penelitian Relevan.....	35
I. Kerangka Teori.....	36
J. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian	39
D. Variabel Penelitian	41
E. Definisi Operasional.....	42
F. Sumber Data Penelitian	43
G. Teknik Pengumpulan Data	43
H. Prosedur Penelitian.....	44
I. Teknik Pengolahan Data	45
J. Uji Validitas dan Reabilitas.....	47
K. Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Penelitian	52
B. Demografi Pasien	52
C. Hasil Analisis Data	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61

A. KESIMPULAN	61
B. SARAN	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Klasifikasi hipertensi menurut JNC tahun 2014	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional	41
Tabel 3.2 Uji Validitas	48
Tabel 3.3 Uji Reabilitas.....	49
Tabel 4.1 Data Penyebaran Kuisisioner.....	52
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Hipertensi	53
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi usia pasien hipertensi.....	54
Tabel 4.4 Hasil Analisis Univariat Pelayanan Informasi Obat	56
Tabel 4.5 Hasil Analisis Univariat Kepuasan	57
Tabel 4.6 Hasil Regresi Linier	58
Tabel 4.7 Uji T	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Lembar Inform Consent	68
Lampiran II Kuesioner Kepuasan Pasien	69
Lampiran III Kuesioner Penyampaian Informasi Obat	71
Lampiran IV Surat Izin LPPM	72
Lampiran V Surat Izin Dinkes Brebes	73
Lampiran VI Hasil Olah SPSS	74
Lampiran VII Hasil distribusi Kuisisioner Pasien	80
Lampiran VIII Dokumentasi Penelitian	81
Lampiran IX Biodata Penulis	90