

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KIE OBAT
DI DEPO FARMASI PUSKESMAS TLOGOSADANG**

KARYA TULIS ILMIAH



OLEH:

EKA APRILIA WAHYUNI
NIM : 17.02.05.0076

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
2020**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KIE OBAT
DI DEPO FARMASI PUSKESMAS TLOGOSADANG**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan Kepada Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah
Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan
Gelar Ahli Madya Farmasi**

**EKA APRILIA WAHYUNI
NIM : 17.02.05.0076**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : EKA APRILIA WAHYUNI
NIM : 1702050076
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 08 APRIL 1999
INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kie obat di depo farmasi puskesmas tlogosadang” adalah bukan karya tulis ilmiah orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Lamongan, 18 Juni 2020
Yang menyatakan

EKA APRILIA WAHYUNI
NIM. 17.02.05.00.76

LEMBAR PERSETUJUAN

KARYA TULIS OLEH : EKA APRILIA WAHYUNI
NIM : 1702050076
JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP KIE OBAT DI DEPO FARMASI
PUSKESMAS TLOGOSADANG

Telah disetujui dan diujikan di hadapan Dewan penguji Karya Tulis Ilmiah
pada tanggal: 18 Juni 2020

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

apt. Devi Ristian O, S.Farm., M.Si
NIK. 19861003201809091

Ratih Indah Kartikasari, SST., M.Kes
NIK. 19870325201211055

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji Dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah Berjudul “ Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap KIE Obat di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang”

Di Program Studi D-III Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : 18 Juni 2020

PANITIA PENGUJI

Tanda Tangan

Ketua : apt. Rully Yuliandhari, S.Farm., M. Farm Klin.
Anggota : 1. apt. Devi Ristian O., S.Farm., M.Si.
2. Ratih Indah Kartikasari, S.ST., M.Kes.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan

Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes.
NIK. 1978 0821 2006 01 015

CURICULUM VITAE

Nama : EKA APRILIA WAHYUNI

Tempat, Tgl Lahir : Lamongan, 08 April 1999

Alamat Rumah : Jl. Karang Beleng Dsn. Banjarwati Kecamatan
Kabupaten Lamongan

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

1. TK MUSLIMAT MAMBAUL MA`ARIF
2. MI MAMBAUL MA`ARIF
3. SMP NEGERI 2 PACIRAN
4. SMA NEGERI 1 PACIRAN
5. Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan mulai tahun 2017 sampai sekarang tahun 2020

MOTTO

“KESABARAN ITU DAPAT MENOLONG SEGALA PEKERJAAN “

(Pepatah Arab)

“ORANG YANG MENUNTUT ILMU BERARTI MENUNTUT RAHMAT;
ORANG YANG MENUNTUT ILMU BERARTI MENJALANKAN RUKUN
ISLAM DAN PAHALA YANG DIBERIKAN KEPADA SAMA DENGAN
PARA NABI”

(HR. Dailani dari Anas r.a)

Kupersembahkan Karya Tulis ini untuk

- Kedua orang tuaku tercinta, yang selalu mendukung dan mendoakanku
- Keluargaku tercinta yang selalu mendukungku
- Rekan-rekan seperjuangan yang selalu membantuku, mendukung, memberikan motivasi dan semangat

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pada pasien terhadap KIE di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif, dalam pengambilan sampel menggunakan teknik Quota Sampling. Hasil penelitian dengan sampel yang dianalisis adalah 251 responden yang diambil dari rata-rata pasien yang berobat di Puskesmas Tlogosadang. Persentase KIE (Komunikasi, Informasi, Edukasi) sebagian besar responden yang mempunyai tingkat kepuasan dengan kategori sangat puas yaitu berjumlah 203 orang (80,87%) terhadap pelayanan Farmasi di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang tahun 2020.

Kata kunci: Tingkat kepuasan, KIE

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap KIE Obat di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang” sesuai waktu yang ditentukan.

Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Ahli Madya Farmasi di Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu :

1. Drs. Budi Utomo, M.Kes., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan
2. Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes., selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Lamongan
3. Sri Bintang S. M.H.K.N S.Farm., M.Farm., Apt., Selaku Ketua Jurusan D III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan
4. H. Alifin, S.KM., M.Kes., selaku Kepala Bagian Penunjang Puskesmas Tlogosadang yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk melakukan penelitian.
5. dr. Diah Amini Amalia selaku Kepala Puskesmas Tlogosadang

6. apt. Devi Ristian O., S.Farm., M.Si., selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan.
7. Ratih Indah Kartikasari S.ST., M.Kes., selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan.
8. Ibu apt. Rully Yuliandhari, S.Farm.,M. Farm.Klin., selaku penguji, yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk perbaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Kedua Orang Tuaku yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan moril dan materil demi terselesaikannya Proposal Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materi demi terselesaikannya Proposal Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga Allah SWT memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari proposal Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga proposal Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 18 Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
COVER DALAM	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
CURICULUL VITAE	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Puskesmas	6
2.2 Kepuasan	7
2.3 KIE9.....	9
2.4 Obat	11
2.5 Kerangka Konseptual	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Definisi Penelitian	18
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	18
3.3 Kerangka Kerja.....	19
3.4 Identifikasi Variabel	20
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	20
3.6 Populasi, Sampel, dan Sampling	21
3.7 Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	22
3.8 Etika Penelitian	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil penelitian.....	27
4.2 Pembahasan	30

BAB 5 PENUTUP.....	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap KIE Obat di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang ..	20
Table 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Pengunjung di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang tahun 2020.....	28
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Usia Pengunjung di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang Tahun 2020	29
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengunjung di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang Tahun 2020	29

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap KIE Obat Di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang.....	17
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap KIE Obat di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Survei Awal Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Lamongan
- Lampiran 3 Surat Balasan Survei Awal dari Puskesmas Tlogosadang
- Lampiran 4 Lembar Kuesioner
- Lampran 5 Lembar Konsultasi

DAFTAR SINGKATAN

KIE	Komunikasi Informasi Edukasi
BPJS	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
UKM	Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	Upaya Kesehatan Perorangan
HBM	<i>Health Belief Model</i>
AIDS	<i>Acquired Immuno Deficiency Syndrome</i>
ESO	Efek Samping Obat
DOEN	Daftar Obat Esensial Nasional
CPOB	Cara Pembuatan Obat Yang Baik
BPOM	Badan Pengawasan Obat dan Makanan
UPT	Unit Pelaksana Teknis