

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
INFORMASI OBAT DI UPT PUSKESMAS TURI KECAMATAN TURI  
KABUPATEN LAMONGAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**INDAH RAHAYU NINGSIH**  
**NIM. 18.02.05.0187**

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

**2021**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
INFORMASI OBAT DI UPT PUSKESMAS TURI KECAMATAN TURI  
KABUPATEN LAMONGAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan Kepada Progam Studi DIII Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu  
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Farmasi**

**INDAH RAHAYU NINGSIH  
NIM. 18.02.05.0187**

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

**2021**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : INDAH RAHAYU NINGSIH  
NIM : 18.02.05.0187  
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 30 JANUARI 2000  
INTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
LAMONGAN

Menyatakan bahwa karya tulis ilmiah **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di UPT Puskesmas Turi Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan”** adalah bukan karya tulis ilmiah orang lain sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

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

Lamongan, 6 Juli 2021

Yang menyatakan



**INDAH RAHAYU NINGSIH**  
**NIM: 18.02.05.0187**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah

Oleh : INDAH RAHAYU NINGSIH  
NIM : 18.02.05.0187  
Judul : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI UPT  
UPT PUSKESMAS TURI KECAMATAN TURI  
KABUPATEN LAMONGAN

Telah disetujui untuk diajukan dihadapan Dewan Penguji Ujian Sidang Karya Tulis  
Ilmiah pada tanggal : 6 Juli 2021

Oleh


Mengetahui :

**Pembimbing I**



**apt. Muhtaromah, S.Si., Sp. FRS**  
NIDN. 0718088102

**Pembimbing II**



**Ati'ul Impartina, S.ST., M.Kes**  
NIDN. 0701098402

## KURIKULUM VITAE

Telah Diuji dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Karya Tulis  
Ilmiah di Progam Studi DIII Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan

Tanggal: 6 Juli 2021

## PANITIA PENGUJI

		Tanda Tangan
Ketua	: 1. Virgianti Nur Faridah, S.Kep., Ners., M.Kep	..... 
Anggota	: 1. apt. Muhtaromah, S.Si., Sp. FRS	..... 
	2. Ati'ul Impartina, S.ST., M. Kes	..... 

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Lamongan



**Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes**  
**NIK. 19780821 200601 015**

## **KURIKULUM VITAE**

Nama : Indah Rahayu Ningsih  
Tempat Tanggal Lahir : Lamongan, 30 Januari 2000  
Alamat Rumah : Dusun Tawun Desa Balung Tawun Kecamatan  
Sukodadi Kabupaten Lamongan  
Pekerjaan : Mahasiswa

### **Riwayat Pendidikan:**

1. TK HARAPAN BANGSA Lulus Tahun 2006
2. MI SABILIL MUTTAQIN Lulus Tahun 2012
3. SMP NEGERI 1 SUKODADI Lulus Tahun 2015
4. SMA PANCA MARGA 1 LAMONGAN Lulus Tahun 2018
5. Prodi DIII Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah  
Lamongan tahun 2018 sampai sekarang 2021

## MOTTO

lā yukallifullāhu nafsan illā wus'ahā, lahā mā kasabat wa 'alaihā  
maktasabat, rabbanā lā tu`ākhiznā in nasīnā au akhta`nā, rabbanā wa lā  
taḥmil 'alainā iṣrang kamā ḥamaltahū 'alallażīna ming qablinā, rabbanā  
wa lā tuḥammilnā mā lā ṭāqata lanā bih, wa'fu 'annā, wagfir lanā, war-  
ḥamnā, anta maulānā fanṣurnā 'alal-qaumil-kāfirīn

**(QS. Al-Baqarah: 286)**

*Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya  
bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai  
(dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).*

*Dan hanya kepada tuhanmulah engkau berharap*

**(QS. Al-Insyirah : 5-8)**

Kupersembahkan Karya Tulis ini untuk:

- Ibuku tercinta dan bapakku, terima kasih atas do'a, dukungan, dan kasih sayang serta pengorbanan yang telah kalian berikan kepadaku
- Keluargaku tercinta adikku aindi dan azkiya yang menjadi penyemangatku
- keluargaku D3 Farmasi 2018 Universitas Muhammadiyah Lamongan
- Saudaraku Aini, Nindi, niyah, Zana, Widha, Tasya, Reni, Aprilia, Resti yang telah menjadi penyemangat serta selalu ada untukku

## ABSTRAK

Indah Rahayu Ningsih. 2021. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di UPT Puskesmas Turi Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan*. Karya Tulis Ilmiah Program Studi D3 Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan. (1) apt. Muhtaromah, S.Si., Sp. FRS. (2) Ati'ul Impartina, S.ST., M. Kes.

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi antara harapan dan kenyataan. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau bertambah buruk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di UPT Puskesmas Turi Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan. Desain Penelitian ini bersifat *deskriptif*. Dimana metode sampling yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. Sampel penelitian di UPT Puskesmas Turi Lamongan sebanyak 90 pasien dengan menggunakan kuesioner pada bulan maret 2021. Pengolahan data menggunakan sistem *editing, coding, scoring dan tabulating*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Turi Kabupaten Lamongan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sebagian kecil 3 pasien (3%) menyatakan tidak puas, dan sebagian besar 47 pasien (52%) menyatakan puas. Melihat hasil penelitian ini maka masih ada yang harus diperbaiki seperti fasilitas ruang tunggu sebaiknya dibedakan untuk pengambilan obat agar pasien dapat menerima informasi obat dengan baik.

**Kata Kunci :** *Tingkat kepuasan pasien, pelayanan informasi obat dan puskesmas.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di UPT Puskesmas Turi Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan” sesuai waktu yang ditentukan.

Proposal Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam menyusun penulis mendapatkan banyak pengalaman dan bantuan dari berbagai pihak, untuk ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu:

1. Drs. H. Budi Utomo, M.Kes, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan
2. Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan
3. apt. Sri Bintang Sahara M.K.N, M.Farm., selaku Ketua Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan
4. dr. El Aziz Muslim selaku Kepala Puskesmas Turi Kabupaten Lamongan
5. apt. Ahmad Nur Fitrianto, S.Farm., selaku apoteker di Puskesmas Turi Kabupaten Lamongan
6. Virgianti Nur Faridah, S.Kep., Ners., M.Kep, selaku Penguji Utama, yang telah memberikan masukan serta saran dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

7. apt. Muhtaromah, S. Si., Sp. FRS, selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah Ini.
8. Ati'ul Impartina, S.ST., M. Kes selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Kedua orang tuaku tercinta yang telah senantiasa mendoakan dan selalu memberikan dorongan moril dan materi serta semangat yang luar biasa selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Linda Farihatu Rohmah dan semua yang sudah mendukungku serta mendoakanku untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Teman-temanku D3 Farmasi Angkatan 2018 yang sudah menemani selama 3 tahun ini dan semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materi demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.

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

Lamongan, 26 Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KURIKULLUM VITAE.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Bagi Akademik .....	4
1.4.2 Bagi Puskesmas .....	4
1.4.3 Bagi Peneliti.....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pelayanan Kefarmasian .....	6
2.2 Pelayanan Farmasi Klinik .....	6
2.2.1 Tujuan Pelayanan Farmasi Klinik .....	7
2.2.2 Jenis Pelayanan Farmasi Klinik.....	7
2.3 Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	7

2.3.1 Tujuan Pelayanan Informasi Obat .....	9
2.3.2 Metode Pelayanan Informasi Obat.....	9
2.3.3 Kegiatan Pelayanan Informasi Obat .....	10
2.3.4 Sumber Informasi Obat.....	11
2.3.5 Dokumentasi .....	11
2.3.6 Sasaran Informasi Obat.....	12
2.3.7 Kualitas informasi obat.....	15
2.3.8 Informasi obat yang diperlukan pasien .....	16
2.4 Kepuasan Pasien.....	18
2.4.1 Mutu Pelayanan .....	19
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	19
2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	20
2.5 Puskesmas .....	21
2.5.1 Pengertian Puskesmas.....	21
2.5.2 Tujuan Puskesmas .....	22
2.5.3 Fungsi Puskesmas .....	22
2.5.4 Pelayanan Kesehatan Yang ada di Puskesmas.....	23
2.6 Kerangka konsep.....	24

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Lokasi Dan Waktu.....	27
3.3 Rancangan Penelitian Kerangka Kerja.....	27
3.4 Sampling Desain.....	29
3.4.1 Populasi Penelitian.....	29
3.4.2 Sampel Penelitian.....	29
3.4.3 Sampling Penelitian.....	30
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian.....	31
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.7 Pengumpulan Data Dan Analisis Data.....	33
3.7.1 Instrument Penelitian.....	34
3.7.2 Analisa Data.....	34

3.8 Etika Penelitian.....	37
3.8.1 Informed Consent atau lembar persetujuan.....	37
3.8.2 Anonymity atau Tanpa Nama.....	37
3.8.3 Confidentiality atau Kerahasiaan.....	37
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Data Umum.....	38
4.1.2 Data Khusus.....	41
4.2 Pembahasan.....	43
<b>BAB 5 PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Halaman		
Tabel 3.1	Definisi Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di UPT Puskesmas Turi Kabupaten Lamongan.....	32
Tabel 3.2	Range Skala Tingkat Kepuasan.....	36
Tabel 4.1	Distribusi Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia di UPT Puskesmas Turi Lamongan .....	39
Tabel 4.2	Distribusi Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin di UPT Puskesmas Turi Lamongan.....	40
Tabel 4.3	Distribusi Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir di UPT Puskesmas Turi Lamongan.....	40
Tabel 4.4	Distribusi Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan di UPT Puskesmas Turi Lamongan.....	41
Tabel 4.5	Distribusi Karakteristik Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di UPT Puskesmas Turi.....	41

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di UPT Puskesmas Turi Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan .....	24
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di UPT Puskesmas Turi Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan.....	28
Gambar 4.1 Hasil Distribusi Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat.....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman		
Lampiran 1	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	55
Lampiran 2	Surat Ijin Survey Dari Universitas Muhammadiyah Lamongan.....	56
Lampiran 3	Surat Balasan Survey Awal Dari UPT Puskesmas Turi.....	57
Lampiran 4	Surat Ijin Penelitian Dari LPMM Universitas Muhammadiyah Lamongan.....	58
Lampiran 5	Surat Ijin Penelitian Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Lamongan.....	59
Lampiran 6	Surat Ijin Penelitian Dari Dinas Kesehatan Lamongan	60
Lampiran 7	Surat Ijin Penelitian Dari UPT Puskesmas Turi.....	61
Lampiran 8	Lembar Permohonan Menjadi Pasien.....	62
Lampiran 9	Lembar Persetujuan Menjadi Pasien .....	63
Lampiran 10	Lembar Kuesioner.....	64
Lampiran 11	Lembar Tabulasi Data.....	66
Lampiran 12	Lembar Konsultasi .....	71



## **DAFTAR SINGKATAN**

BPOM	= Badan Pengawas Obat dan Makanan
EPO	= Evaluasi Penggunaan Obat
DEPKES RI	= Departemen Kesehatan Republik Indonesia
DO	= Definisi Operasional
Menkes	= Menteri Kesehatan
OBRA	= Omnibus Budget Reconciliation Act
Permenkes	= Peraturan Menteri Kesehatan
PIO	= Pelayanan Informasi Obat
PNS	= Pegawai Negeri Sipil
PTO	= Pemantauan Terapi Obat
Puskesmas	= Pusat Kesehatan Masyarakat
SERVQUAL	= Service Quality
UPT	= Unit Pelaksana Teknis