

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI
PUSKESMAS WILAYAH KABUPATEN BANYUMAS**



Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Farmasi Pada Program Studi Farmasi

**HENDRA LIDIANTO
0708010031**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
PURWOKERTO
2012**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI
PUSKESMAS WILAYAH KABUPATEN BANYUMAS**



Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Farmasi Pada Program Studi Farmasi

**HENDRA LIDIANTO
0708010031**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
PURWOKERTO
2012**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa bangga, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada mereka yang sangat berarti bagi penulis...

- ❖ Allah SWT yang senantiasa memberi nikmat kehidupan
- ❖ Rosulullah Muhammad SAW beserta kerabatnya yang senantiasa menjadi panutan
- ❖ Bapak dan Ibu yang telah sabar menanti
- ❖ Pak Soedarso beserta ibu wahyu utaminingrum yang selalu sabar dan suport dalam membimbing pembuatan skripsi ini
- ❖ Kakak dan adik ku yang selalu memberikan keceriaan
- ❖ Seseorang yang selalu memberikan motivasi, inspirasi dan kesabaran
- ❖ Teman sejawat pharmaci ZERO SEVEN(07)

HALAMAN MOTTO

Dimana ada niat, disitu ada jalan...

Bukanlah seberapa besar mimpi kamu tapi seberapa bisa kamu untuk mimpi itu... (sang pemimpi)

Go green... (drivemaniaes)



ABSTRAK

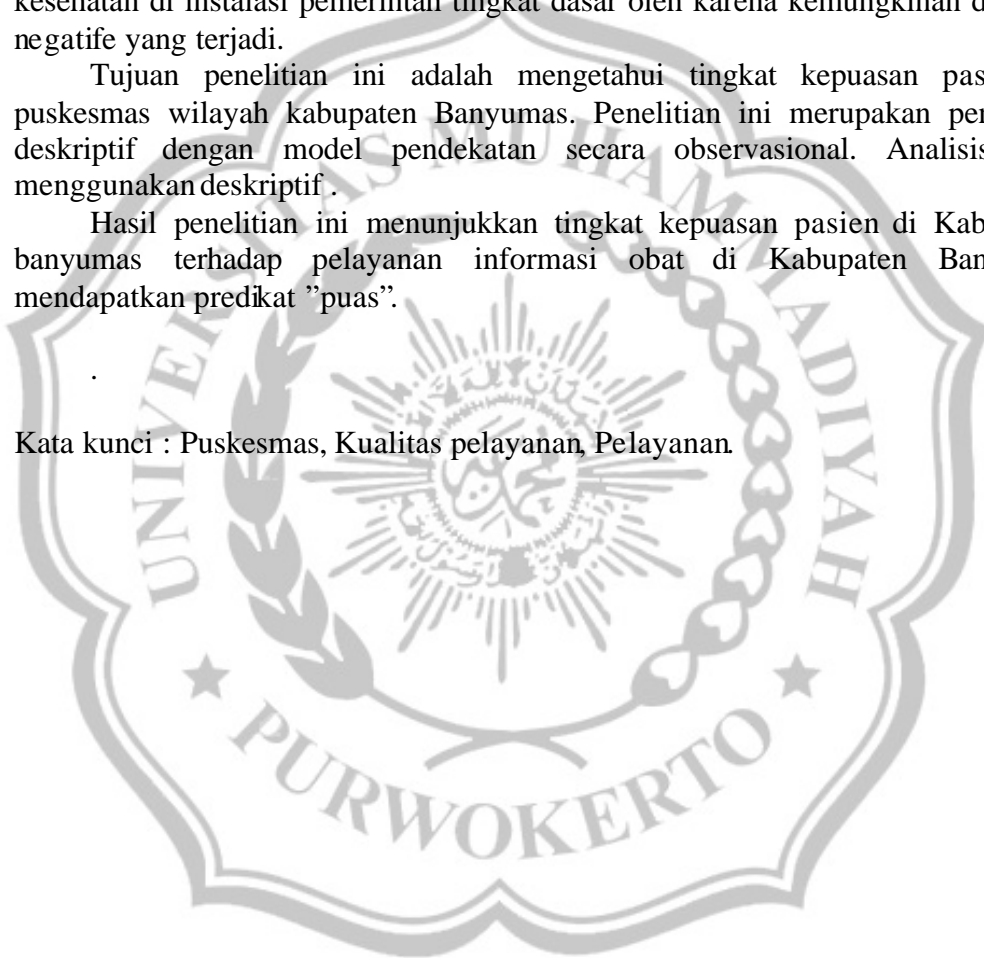
HENDRA LIDIANTO. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Wilayah Kabupaten Banyumas. Dibawah bimbingan Drs. SOEDARSO, Apt dan WAHYU UTAMININGRUM, S. Farm., Apt.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan kesehatan di suatu wilayah kerja. Terjadinya obat yang kurang sesuai merupakan masalah dalam pelayanan kesehatan di instalasi pemerintah tingkat dasar oleh karena kemungkinan dampak negatife yang terjadi.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien di puskesmas wilayah kabupaten Banyumas. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan model pendekatan secara observasional. Analisis data menggunakan deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien di Kabupaten banyumas terhadap pelayanan informasi obat di Kabupaten Banyumas mendapatkan predikat "puas".

Kata kunci : Puskesmas, Kualitas pelayanan, Pelayanan.



ABSTRACT

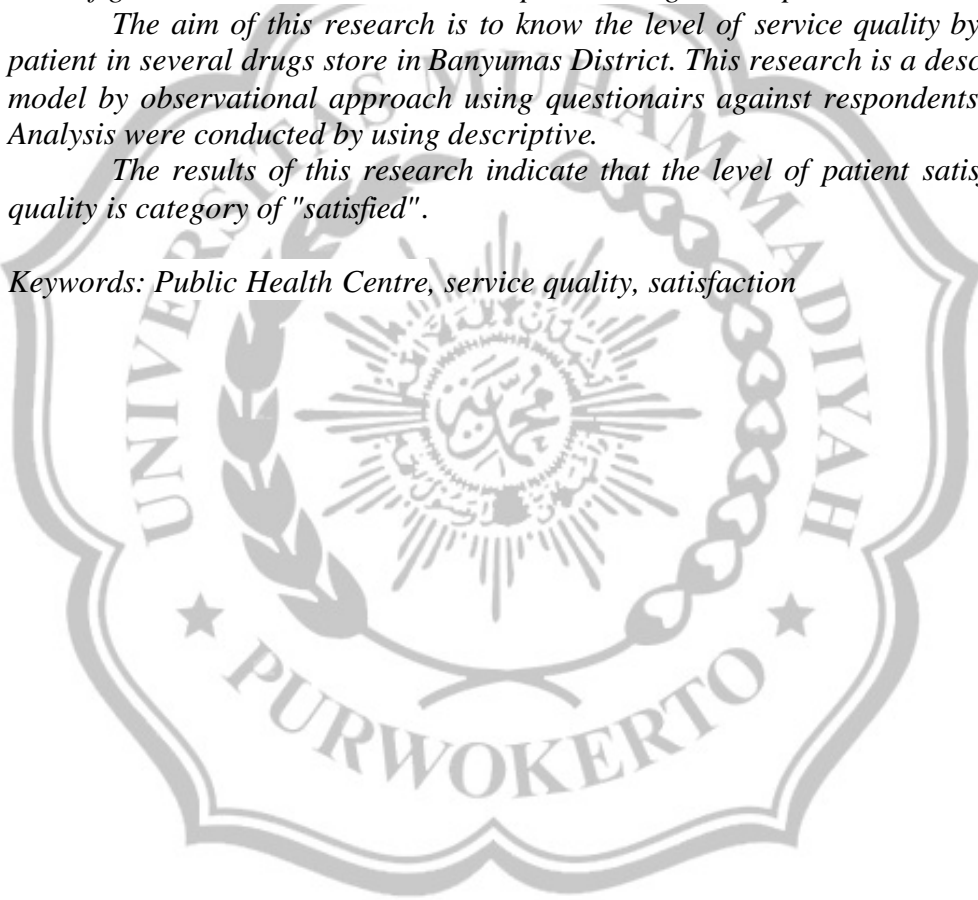
HENDRA LIDIANTO. *Satisfaction Level of Information Drugs service to the Patient in public health centre in Banyumas District. Under the guidance of Drs. SOEDARSO, Apt and WAHYU UTAMININGRUM, S. Farm., Apt.*

Public Health Centre is technical organizer unit of ministry of health regency or city officer which are responsible of health in a district. The occurrence of a less appropriate drugs is a problem in health services at the basic level of government installations due to possible negative impacts that occur.

The aim of this research is to know the level of service quality by drugs patient in several drugs store in Banyumas District. This research is a descriptive model by observational approach using questionnaires against respondents. Data Analysis were conducted by using descriptive.

The results of this research indicate that the level of patient satisfaction quality is category of "satisfied".

Keywords: Public Health Centre, service quality, satisfaction



PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan segala petunjuk yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi di Puskesmas wilayah Kabupaten Banyumas Tahun 2011". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwasannya terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Drs. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Drs. Moeslih Hasanmihardja Apt, selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto
3. Drs. Soedarso Apt, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan kesempatan dalam penelitian ini, dan dorongan serta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Wahyu Utaminingrum, S.Farm., Apt, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan kesempatan dalam penelitian ini, dan dorongan serta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepala Puskesmas yang telah membantu dan memberikan izin penelitian.
6. Teman sejawat Farmasi angkatan 2007 pada khususnya.
7. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah membantu selama penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Sebagai kata penutup penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Purwokerto, September 2012

Hendra lidianto

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAM JUDUL | I |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Penelitian | 3 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Profil Kabupaten Banyumas | 4 |
| B. Pelayanan Informasi Obat | 4 |
| C. Tingkat Kepuasan Konsumen..... | 5 |
| BAB III. METODE PENELITIAN | |
| A. Rancangan Penelitian | 8 |
| B. Batasan Variabel Operasional Penelitian | 8 |
| C. Metode Pengambilan Sampel..... | 9 |
| D. Pengumpulan Data | 10 |
| E. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Halaman..... | 11 |

| | |
|--|----|
| F. Analisis Data | 12 |
| | |
| BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| 1. Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner | 14 |
| 2. Analisis Data..... | 16 |
| | |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan..... | 22 |
| B. Saran..... | 22 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 23 |
| | |
| KUISIONER PASIEN | |
| A. Identitas Responden..... | 24 |
| B. Kualitas Tingkat Kepuasan dan Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas..... | 25 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1 Uji Validitas Kepuasan Pasien Yang ke-2..... | 14 |
| Tabel2 Uji Validitas Pelayanan Informasi Obat Yang ke-2..... | 15 |
| Tabel 3 Umur Responden | 16 |
| Tabel 4 Jenis Kelamin responden | 16 |
| Tabel 5 Pekerjaan Responden..... | 17 |
| Tabel 6 Pendidikan Responden | 17 |
| Tabel 7 Pendapatan Responden | 18 |
| Tabel 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan | 19 |
| Tabel 9 Distribusi Frekuensi Pelayanan Informasi Obat | 20 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|------------|--|
| Lampiran 1 | Kuesioner Uji Validitas Yang ke-1 23 |
| Lampiran 2 | Hasil Uji Validitas Yang ke-1 26 |
| Lampiran 3 | Kuesioner Uji Validasi Yang ke-2 38 |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Validitas Yang ke-2 31 |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Realibilitas 33 |
| Lampiran 6 | Frekuensi 34 |
| Lampiran 7 | Karakteristik Responden 36 |
| Lampiran 8 | Rekapitulasi Jawaban 45 |

