

**PENGARUH KEBERADAAN APOTEKER TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS KABUPATEN CIAMIS**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S-1



Diajukan oleh

SAERAH

0908010055

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KEBERADAAN APOTEKER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS KABUPATEN CIAMIS

SAERAH

0908010055

Diperiksa dan disetujui oleh:

Mengetahui,

Pembimbing I



Drs. Sudarso, Apt
NIK. 2160361

Pembimbing II



Susanti, M. Phil, Apt
NIK. 2160386


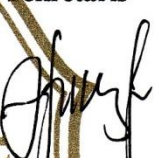
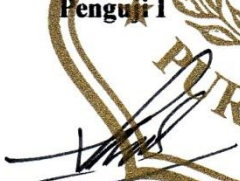

HALAMAN PENGESAHAN

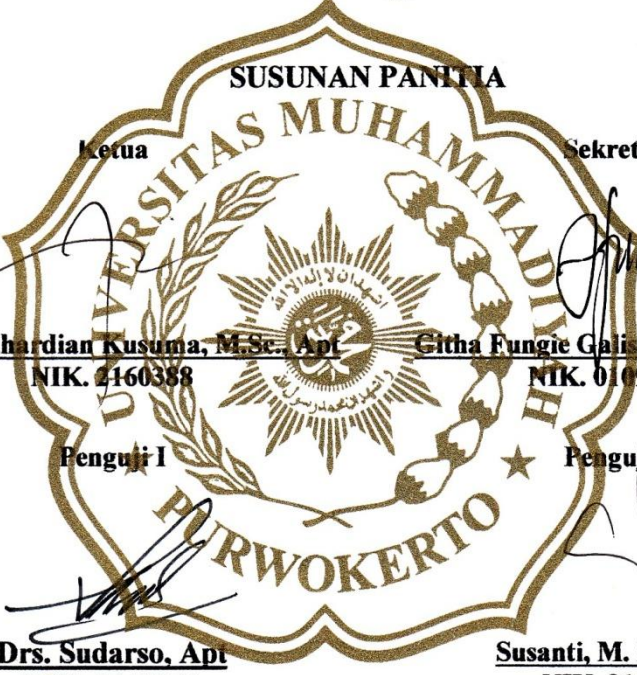
**PENGARUH KEBERADAAN APOTEKER TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN INFORMASI OBAT DI
PUSKESMAS KABUPATEN CIAMIS**

**SAERAH
0908010055**

**Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
Pada hari Rabu tanggal 31 Juli 2013**

SUSUNAN PANITIA

<p>Ketua</p>  <p>Anjar Mahardian Kusuma, M.Sc., Apt NIK. 2160388</p>	<p>Sekretaris</p>  <p>Gittha Fungie Galistiani, M.Sc., Apt NIK. 010912329</p>
<p>Penguji I</p>  <p>Drs. Sudarso, Apt NIK. 2160361</p>	<p>Penguji II</p>  <p>Susanti, M. Phil., Apt NIK. 2160386</p>



**Mengetahui,
Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**


Dr. Nunuk Aries Nurlita, M.Si., Apt
NIK.2160217

INTISARI

SAERAH. Pengaruh Keberadaan Apoteker Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kabupaten Ciamis.

Dibawah bimbingan **Drs. Sudarso, Apt** dan **Susanti, M. Phil, Apt**

Latar Belakang: Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam mengukur keberhasilan pelayanan kefarmasian di puskesmas. Menurut Mutaqien (2006) tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi di beberapa puskesmas di Kota Cirebon masih dirasakan kurang memuaskan serta kurang sesuai dengan keinginan pasien. Adanya apoteker di puskesmas diharapkan mampu mencegah terjadinya pengobatan yang tidak rasional serta dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang salah satunya adalah pelayanan informasi obat yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan pasien.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan membandingkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat terkait keberadaan apoteker di puskesmas.

Bahan dan Metode: jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang disebar pada 200 pasien di puskesmas yang terdapat apoteker dan di puskesmas tanpa apoteker. Data dianalisis menggunakan uji *chi square* dan *importance performance analysis* (IPA).

Hasil: berdasarkan hasil analisis *chi square* diperoleh nilai *p*-value sebesar 0,010 yang berarti terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien di puskesmas dengan apoteker dan di puskesmas tanpa apoteker. Dan dari hasil analisis IPA, pada kuadran I atribut dari dimensi *assurance* hanya terdapat di puskesmas tanpa apoteker (50%). Di puskesmas dengan apoteker persentase atribut dimensi *reliability* (21,4%) dan *tangible* (80%) pada kuadran II lebih besar dibandingkan di puskesmas tanpa apoteker. Persentase dimensi *realibility* pada kuadran III di puskesmas apoteker sama besarnya dengan puskesmas non apoteker (64,3%). Dimensi *tangible* pada kuadran IV hanya terdapat pada puskesmas tanpa apoteker (20%).

Kesimpulan: adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan informasi obat di puskesmas dengan apoteker dan puskesmas tanpa apoteker. Berdasarkan kuadran II pelayanan dari dimensi *reliability*, *assurance* dan *tangible* lebih baik di puskesmas dengan apoteker dibandingkan puskesmas tanpa apoteker.

Kata Kunci: Keberadaan apoteker, tingkat kepuasan pasien, pelayanan informasi obat.

ABSTRACT

Background: health centers as one of the health care providers are expected to provide quality health services so it can give satisfaction to the patient. The participation of health professionals in improving the quality of patient health care is very required especially the role of the pharmacist as an expert in the field of pharmacy accordance with Law No. 23 Year 1992 on healthcare. But in fact, the role of a pharmacist in the health center is still very minimal perceived.

Objective: This study purpose to describing and comparing the level of patient satisfaction in drug information services related to the existence of pharmacist at the health centers.

Methods: the method of this research is an observational analytic with cross sectional research design. Data were collected by using a questionnaire distributed to 200 patients in health centers with pharmacists and health centers without pharmacist. Data were analyzed using chi square test and the importance performance analysis (IPA).

Results: based on the results of chi square analysis obtained differences in the level of patient satisfaction in the health centers with pharmacist and health centers without a pharmacist. And from the analysis of IPA in quadrant I (top priority) in health center without a pharmacist there are attributes of the dimensions of reliability, assurance and tangible contrast to health centers with pharmacists there are dimension of reliability and tangible. Dimensional attributes of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible both in health center with a pharmacist or in health center without pharmacist there In quadrant II (defense achievements) but the percentage of service in dimension reliability, assurance and tangible in health center with pharmacist is greater than health center without pharmacist. Most of the reliability dimension both in health center with pharmacists and health centers without pharmacists being in quadrant III (lower priority) but beside of the attributes dimensions reliability, the attribute of assurance dimensions contained in the health center with pharmacist. In quadrant IV (redundant) in the health centers without a pharmacist besides reliability dimension there is also a tangible dimension different from the health centers with pharmacist which only there are attribute of dimension reliability

Conclusion: there are differences in the level of patient satisfaction in the health centers with pharmacist and health centers without a pharmacist. Based on quadrant II the service of dimensions reliability, assurance and tangible in the health centers with pharmacist is better than in the health centers without a pharmacist.

Key words: existence of pharmacists, patient satisfactions, drug informations services.

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan kemudahannya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Ayah dan ibu tercinta yang telah memberikan kasih sayang, dukungan baik moril maupun materil, tetesan keringat dan untaian doa yang selalu menyertai hidupku.

Nenekku tercinta yang sekarang tak dapat lagi kulihat terimakasih atas nasehat dan doa yang diberikan untuk kelancaran dan kesuksesanku selama ini

Ibu Eni, teh pia dan a' osep yang telah banyak membantu penelitianku di Ciamis

Seluruh keluarga besar di Cirebon yang telah memberikan dukungan, canda dan tawa serta kepercayaannya selama ini.

Teman terbaikku Devi 'Duzlipedh', Ophy, Ipin, Agnes, Mpit dan Uci yang selalu ada disaat senang dan disaat kejenuhan melanda.

Teman-teman seperjuangan Dian, Nana, Ajeng, Prima, ari dan ffi yang tak kenal menyerah, tetap semangat!!!

Teman-teman Widia kost sebelah 'A' londry Tika, Ifa, Aris, Sela, Nde, Unik dan Anis terimakasih atas dukungannya.

Teman-teman farmasi UMP angkatan 2009 khususnya kelas A (yang tidak bisa disebutkan satu persatu) terima kasih atas bantuan dan semangatnya semoga silaturahmi diantara kita semua akan selalu terjaga.

Serta semua pihak yang telah membantu selama penyelesaian tugas akhir in.

Tiada untaian kata yang mampu diucapkan selain rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

MOTTO

“Yesterday is history, today is a gift, tomorrow is mystery”

“Kemalasan hanya akan membawa kita pada kegagalan”

“Kegagalan merupakan keberhasilan yang tertunda”



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, hidayah dan segala petunjuk yang telah diberikannya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Keberadaan Apoteker terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kabupaten Ciamis”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

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

1. Bapak Dr. Syamsuhadi Irsyad, S.H.,M.H selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Ibu Dr. Nunuk Aries Nurulita, M.si., Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Bapak Drs. Sudarso, Apt selaku pembimbing I atas semua bimbingan dan arahan.
4. Ibu Susanti, M. Phil., Apt selaku pembimbing II atas semua bimbingan dan arahan.
5. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
6. Semua pihak yang telah membantu selama penulis melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini hingga selesai yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Besar harapan penulis, agar penulisan skripsi ini dapat bermanfaat. penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kesalahan, untuk itu diperlukan saran dan kritik dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi orang banyak.

Purwokerto, juli 2013

Saerah

RIWAYAT HIDUP

Nama : Saerah

Tempat/Tanggal lahir : Cirebon, 15 Mei 1990

Alamat : Jalan Fatahillah No. 16 Desa Megu Gede Blok Cabrix Rt
09 Rw 02 Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon 45154

Riwayat Pendidikan : - TK Islam Nurul Hikmah selesai tahun 1997
- SD Negeri I Megu Gede selesai tahun 2003
- SMP Negeri I weru selesai tahun 2006
- SMF Muhammadiyah Cirebon selesai tahun 2009
- Universitas Muhammadiyah Purwokerto tahun 2009 –
sekarang.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
INTISARI	iv
ABSTRACT	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
RIWAYAT HIDUP	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Tinjauan pustaka	4
1. Kepuasan	4
2. Profesi Apoteker	5
3. Puskesmas	6
4. Pelayanan Informasi Obat	8
5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	9

B. Kerangka Konsep	10
BAB III METODE PENELITIAN	11
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	11
B. Variabel Penelitian	11
C. Definisi Variabel Operasional	11
D. Bahan dan Alat	13
E. Waktu dan Tempat Penelitian	17
F. Cara Penelitian	17
G. Analisis Hasil	18
H. Jadwal Penelitian	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Uji Validitas dan Reliabilitas	22
1. Uji validitas	22
2. Uji Reliabilitas	23
B. Karakteristik responden	23
C. Analisis <i>Chi Square</i>	27
D. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	29
1. Tingkat Kesesuaian	29
2. Matrix Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Hasil analisis chisquare terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas yang terdapat apoteker dan puskesmas yang tidak terdapat apoteker	28
Tabel 2. Tingkat Kesesuaian Puskesmas Apoteker dan Puskesmas non Apoteker	30
Tabel 3. Atribut Pelayanan Informasi Obat Kuadran I	33
Tabel 4. Atribut Pelayanan Informasi Obat Kuadran II	35
Tabel 5. Atribut Pelayanan Informasi Obat Kuadran III	37
Tabel 6. Atribut Pelayanan Informasi Obat Kuadran IV	39
Tabel 7. Persentase Aspek Pelayanan Informasi Obat tiap Kuadran	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. <i>Matrix Importance and Performance Analysis</i>	9
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian	10
Gambar 3. Diagram Kartesius	21
Gambar 4. Distribusi Jenis Kelamin Responden	24
Gambar 5. Distribusi Usia Pasien	24
Gambar 6. Distribusi Pendidikan Terakhir Responden	25
Gambar 7. Distribusi Pekerjaan Responden	26
Gambar 8. Distribusi Tingkat Penghasilan Responden	27
Gambar 9. <i>Matrix Importance Performance Analysis</i> puskesmas Apoteker	32
Gambar 10. <i>Matrix Importance performance Analysis</i> puskesmas Non apoteker	32

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	47
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden	53
Lampiran 3. Uji Validasi Tingkat Kepentingan Puskesmas Bantarbolang	54
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Puskesmas Bantarbolang	56
Lampiran 5. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Puskesmas Randudongkal	57
Lampiran 6. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Puskesmas Randudongkal	59
Lampiran 7. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Puskesmas Bantarbolang...	60
Lampiran 8. Uji reliabilitas Tingkat Kepuasan Puskesmas Bantarbolang..	62
Lampiran 9. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Puskesmas Randudongkal...	63
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Puskesmas Randudongkal	65
Lampiran 11. Karakteristik Responden Puskesmas Apoteker	66
Lampiran 12. Karakteristik Responden Puskesmas Non Apoteker	68
Lampiran 13. Data Induk Kuisioner Penelitian Tingkat Kepentingan Puskesmas Apoteker	70
Lampiran 14. Data Induk Kuisioner Penelitian Tingkat Kepuasan Puskesmas Apoteker	73
Lampiran 15. Data Induk Kuisioner Penelitian Tingkat Kepentingan Puskesmas Non Apoteker	76
Lampiran 16. Data Induk Kuisioner Penelitian Tingkat Kepuasan Puskesmas Non Apoteker	79

Lampiran 17. <i>Importance Performance Analysis</i> Puskesmas Apoteker	82
Lampiran 18. <i>Importance Performance Analysis</i> Puskesmas Non Apoteker..	83
Lampiran 19. Tingkat Kesesuaian Puskesmas Apoteker	84
Lampiran 20. Tingkat Kesesuaian Puskesmas Non Apoteker	85
Lampiran 21. Uji <i>Chi Square</i>	86
Lampiran 22. Kartu Berobat Pasien Puskesmas Apoteker	87
Lampiran 23. Kartu Berobat Pasien Puskesmas Non Apoteker	89
Lampiran 24. Surat Penelitian	91

