

**PENGARUH INTERVENSI *HOME PHARMACY CARE* TERHADAP
KEPUASAN PADA PASIEN HIPERTENSI DI PUSKESMAS
KECAMATAN PURWOKERTO UTARA DAN TIMUR**



SKRIPSI

KHARISMA FAJAR SAPUTRA

1408010170

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2018

**PENGARUH INTERVENSI *HOME PHARMACY CARE* TERHADAP
KEPUASAN PADA PASIEN HIPERTENSI DI PUSKESMAS
KECAMATAN PURWOKERTO UTARA DAN TIMUR**



SKRIPSI

Skripsi diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Farmasi (S.Farm)

KHARISMA FAJAR SAPUTRA

1408010170

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH INTERVENSI *HOME PHARMACY CARE* TERHADAP
KEPUASAN PADA PASIEN HIPERTENSI DI PUSKESMAS
KECAMATAN PURWOKERTO UTARA DAN TIMUR**

**KHARISMA FAJAR SAPUTRA
1408010170**

**Skripsi ini telah disetujui dosen pembimbing skripsi
Untuk diajukan kesidang skripsi**

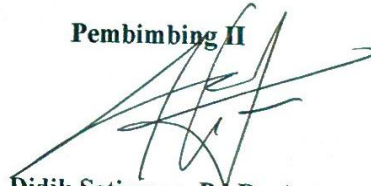
Pembimbing I



Githa Fungie Galistiani, M.Sc., Apt.

NIK. 2160499

Pembimbing II



Didik Setiawan, P.hD., Apt.

NIK. 2160393

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH INTERVENSI *HOME PHARMACY CARE* TERHADAP
KEPUASAN PADA PASIEN HIPERTENSI DI PUSKESMAS
KECAMATAN PURWOKERTO TIMUR DAN UTARA

KHARISMA FAJAR SAPUTRA
1408010170

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
Pada hari Senin 27 Agustus 2018

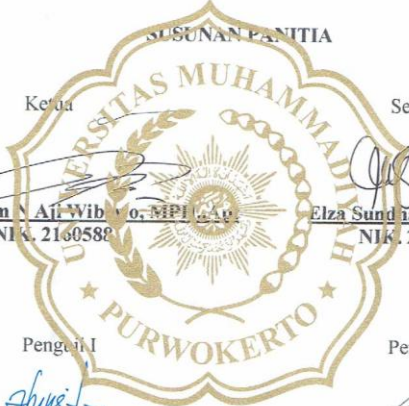
SUSUNAN PANITIA

Ketua Sekretaris

Much Ilham Aji Wibisono, M.Pi., Apt. Elza Sundiani, M.Sc., Apt
NIK. 2160588 NIK. 2160494


Penguji I Penguji II

Githa Fungie Galistiani, M.Sc., Apt Didik Setiawan, Ph.D., Apt
NIK. 2160499 NIK. 2160393



Mengetahui,
Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Dr. Agus Siswanto, M.Si., Apt
NIK. 2160309





MOTTO

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri,...”

(Q.S: al-Isra’: 7)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim,

Alhamdulillah rabbilalamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya (Dedi S. dan Sunarti), yang telah mensupport segala hal mulai dari saya lahir hingga hari ini, karena tak ada daya dan upaya tanpa restu dari kedua orang tua.
2. Embah Mamih tercinta dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan serta doanya.
3. Githa Fungie Galistiani, M.Sc., Apt. Dan Didik Setiawan, P.hD., Apt. selaku dosen pembimbing I dan II yang dengan sabar telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran dalam mengarahkan selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
4. Seluruh pihak Puskesmas dan Apotek Karya Sehat yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.
5. Partner tersohib dalam segala cuaca Anisa Muamala, Firda Saskia Falahi, Aulia Nasikha.
6. Terspesial Meiliana calon 'teman hidup' yang selalu memberikan dukungan, doa dan perhatian dengan penuh rasa sabar.
7. Mentor terbaik Mba Rachmi dan Mba Meri yang selalu mementori perjalanan skripsi saya dengan sabar.
8. Temen seperjuangan organisasi BEM Fakultas Farmasi Kabinet Luar Biasa Tommi bagus, Nabel, Arin, Laras, Ika, Linar, Vena, Zaim, Tommi, Guplo, Hanif, Iqbal, Galar, Nanda, Fajri, Adit dan lainnya.
9. Keluarga KKN 28 desa Pasir Kebumen Dita, Ayung, Away, Gylang, Dedi, Halimah, Dena, Mba Bella, Tyas.
10. Teman-teman seperjuangan Farmasi 2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul pengaruh intervensi *home pharmacy care* terhadap kepuasan pada pasien hipertensi di Puskesmas Kecamatan Purwokerto Utara dan Timur. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H.,M.H., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Dr. Agus Siswanto, M.Si., Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Wahyu Utamingrum M.Sc., Apt. selaku Ketua Program Studi Farmasi S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Githa Fungie Galistiani, M.Sc., Apt. Dan Didik Setiawan, P.hD., Apt. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran dalam mengarahkan selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Segenap dosen farmasi yang telah memeberikan ilmunya selama perkuliahan
6. Segenap staff administrasi program studi S1 Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu kelancaaran proses administrasi perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu serta saudara tercinta yang telah memberikan semangat serta bantuan baik material maupun moral.
8. Teman-teman Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penelitian ini serta semua pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan bagi perkembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Purwokerto, 28 Agustus 2018

Penulis

KHARISMA FAJAR SAPUTRA

1408010170



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Kharisma Fajar Saputra
Tempat / Tanggal Lahir : Bekasi, 05 Oktober 1995
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Nama Orangtua : 1. Ayah : Dedi Subrata
2. Ibu : Sunarti
Alamat : Desa Losari Lor blok Kemas Rt/Rw 06/03
Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon Provinsi
Jawa Barat
Nomor Telepon : 089652110990
Email : Kharismafs09@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 1. SD N 2 Losari Kidul 2007
2. SMP N 1 Losari 2010
3. SMK KHAIRA UMMAH 2013
Riwayat Organisasi : 1. Anggota IMM Komisariat Farmasi UMP
2. Anggota BEM FF UMP

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademikan Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kharisma Fajar Saputra

NIM : 1408010170

Program studi : Farmasi

Fakultas : Farmasi

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Jenis karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Intervensi *Home Pharmacy Care* terhadap Kepuasan pada Pasien
Hipertensi di Puskesmas Kecamatan Purwokerto Utara dan Timur

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai panulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 28 Agustus 2018

Yang menyatakan,

Kharisma Fajar Saputra
1408010170

Pengaruh Intervensi *Home Pharmacy Care* terhadap Kepuasan pada Pasien Hipertensi di Puskesmas Kecamatan Purwokerto Utara dan Timur.

Kharisma Fajar Saputra¹, Githa Fungie Galistiani², Didik Setiawan²

ABSTRAK

Hipertensi merupakan “*silent killer*” (pembunuh diam-diam) yang secara luas dikenal sebagai penyakit kardiovaskular yang sangat umum. Di Banyumas sendiri menurut data kasus penyakit tidak menular dipuskesmas dan rumah sakit Kabupaten Banyumas tahun 2015, penyakit hipertensi menduduki peringkat pertama dengan jumlah pasien 5.840 untuk hipertensi esensial dan hipertensi lain sejumlah 3.411 pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien hipertensi antara intervensi *home pharmacy care* dan konseling kefarmasian *usual care* di Puskesmas Kecamatan Purwokerto Utara dan Timur. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksperimental dengan pendekatan *post test only groups design*. Sampel dari penelitian ini adalah pasien hipertensi yang telah terdaftar sebagai anggota program pengelolaan penyakit kronis (PROLANIS) di Puskesmas Kecamatan Purwokerto Timur dan Utara. Jumlah sampel minimal sebanyak 33 responden kelompok kontrol dan 33 responden kelompok intervensi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Jenis data yang digunakan merupakan data kuantitatif dengan bantuan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan konseling kefarmasian *usual care* dan intervensi *home pharmacy care* masing-masing memiliki nilai CSI sebesar 76.30% dan 77.29%. Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara kedua kelompok. Kedua metode pelayanan kefarmasian dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: hipertensi, kepuasan, *home pharmacy care*, puskesmas, prolanis, model servqual.

The Effect of Home Pharmacy Care Intervention on Satisfaction in Hypertensive Patients in North and East Purwokerto Primary Health Care Centers.

Kharisma Fajar Saputra¹, Githa Fungie Galistiani², Didik Setiawan²

ABSTRACT

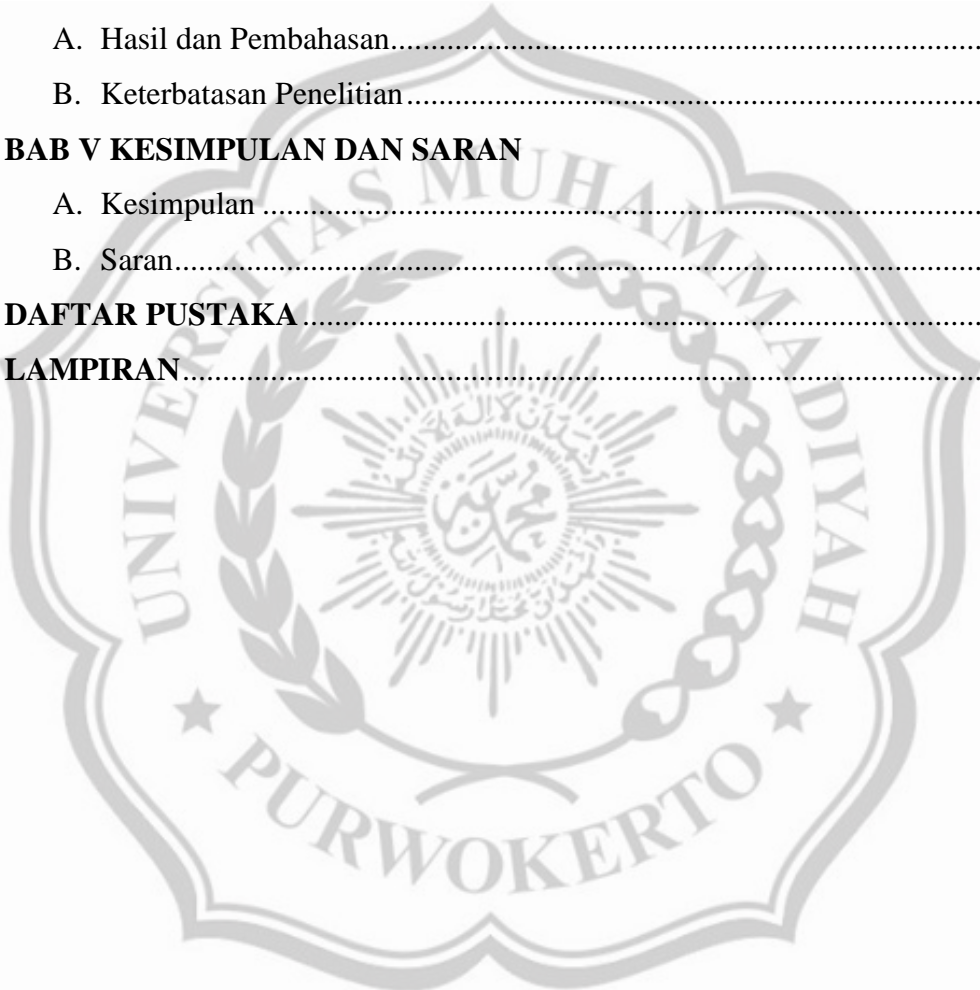
Hypertension is a "silent killer" which is widely known as very common cardiovascular disease. In Banyumas, according to data on non-communicable diseases at the Banyumas primary health care centers and hospital in 2015, hypertension ranked first with 5,840 patients for essential hypertension and other hypertension totaling 3,411 patients. This study aims to determine differences in the level of satisfaction of hypertensive patients between home pharmacy care interventions and usual care pharmacy counseling in North and East Purwokerto primary health care centers. This type of research is experimental research with post test only groups design approach. Samples from this study are hypertensive patients who have been registered as members of the chronic disease management program (PROLANIS) in East and North Purwokerto primary health care centers. The minimum number of samples is 33 respondents in the control group and 33 respondents in the intervention group. The sampling technique uses accidental sampling. The type of data used is quantitative data with the help of a questionnaire as a research instrument. The level of satisfaction of patients who get pharmaceutical usual care counseling and home pharmacy care interventions each have a CSI value of 76.30% and 77.29%. There is no difference in the level of satisfaction between the two groups. Both methods of pharmacy services can be done to improve patient satisfaction.

Key word: hypertension, satisfaction, *home pharmacy care*, primary health care centers, prolanis, servqual model.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	4
B. Landasan Teori.....	4
C. Kerangka Konsep.....	17
D. Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	18
B. Variabel Penelitian	18

C. Definisi Variabel Operasional.....	18
D. Waktu dan Tempat Penelitian.....	19
E. Instrumen Penelitian.....	20
F. Populasi dan Sampel.....	20
G. Cara Penelitian.....	22
H. Analisis Hasil.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil dan Pembahasan.....	25
B. Keterbatasan Penelitian.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN.....	44



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Klasifikasi tekanan darah untuk dewasa umur >18 tahun	6
Tabel 2.2 Penyebab Hipertensi yang Dapat Diidentifikasi	8
Tabel 2.3 Obat Antihipertensi yang Direkomendasikan dalam JNC 8	9
Tabel 2.4 Modifikasi Gaya Hidup untuk Mengontrol Hipertensi	11
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	26
Tabel 4.2 Rata-rata Skor Kepuasan dan Harapan Kelompok Kontrol	29
Tabel 4.3 Rata-rata Skor Kepuasan dan Harapan Kelompok Eksperimen	31
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Analisis GAP Kelompok Kontrol	33
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Analisis GAP Kelompok Eksperimen	34
Tabel 4.6 Nilai Indeks Kepuasan Konsumen	36
Tabel 4.7 Nilai <i>Consumer Satisfaction Index</i> (CSI) Kontrol	36
Tabel 4.8 Nilai <i>Consumer Satisfaction Index</i> (CSI) Eksperimen	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Kolmogorov-smirnov	38

DAFTAR GAMBAR

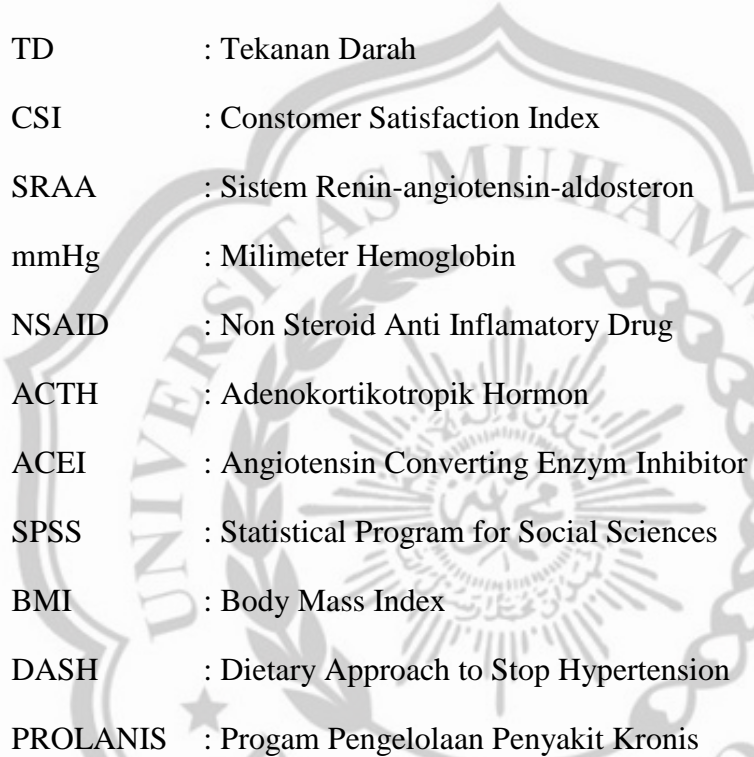
Gambar 2.1 Mekanisme Pengaturan Darah FK UI 2007	5
Gambar 2.2 Algoritma Prinsip Pengobatan Hipertensi dalam JNC-7.....	10
Gambar 2.3 Model GAP Menurut Parasuraman dkk 1985	15
Gambar 2.4 Diagram Kartesius dalam Astuti 2007	16
Gambar 2.5 Kerangka Konsep	17
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kepuasan dan Harapan Konseling	30
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Kepuasan dan Harapan <i>Home Pharmacy</i>	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Informasi dan Kesediaan	44
Lampiran 2. Kuesioner	48
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	61
Lampiran 4. Hasil Penelitian	73
Lampiran 5. Buku Pedoman Home Pharmacy Care	80
Lampiran 6. Buku Dokumentasi Status Kesehatan	106
Lampiran 7. Dokumentasi	113
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian dari KESBANGPOL BANYUMAS	120
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian dari BAPPEDALITBANG	121
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian dari DINKES BANYUMAS	122
Lampiran 11. Surat Izin Validasi Apotek NH Beji	123
Lampiran 12. Surat Persetujuan Etik	124

DAFTAR SINGKATAN



WHO	: World Health Organization
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
Depkes	: Departemen Kesehatan
TD	: Tekanan Darah
CSI	: Customer Satisfaction Index
SRAA	: Sistem Renin-angiotensin-aldosteron
mmHg	: Milimeter Hemoglobin
NSAID	: Non Steroid Anti Inflammatory Drug
ACTH	: Adenokortikotropik Hormon
ACEI	: Angiotensin Converting Enzym Inhibitor
SPSS	: Statistical Program for Social Sciences
BMI	: Body Mass Index
DASH	: Dietary Approach to Stop Hypertension
PROLANIS	: Progam Pengelolaan Penyakit Kronis