

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS GAMPING 1**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi
Program Studi Farmasi (S-1)
Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh :

Riri Angriani

NPM 192205074

**PROGRAM STUDI FARMASI (S-1)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS GAMPING I

Diajukan Oleh:

RIRI ANGRANI

NPM 192205074


Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Farmasi

Program Studi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta


Tanggal: 25 Agustus 2023

Mengesahkan:

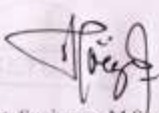
Periksa


apt. Nadia Husna, M.Clin.Pharm
NIDN 0511089201

Pembimbing


apt. Nike Cahyani, M.Si
NIDN 0504018702

Ketua Program Studi Farmasi (S-1)


apt. Sugiyono, M.Sc
NPP 2017.13.0101

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Riri Angriani

NPM : 192205074

Program Studi : Farmasi (S-1)

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping I

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 29 Agustus 2023



Riri Angriani

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping 1”. Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, arahan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung atau tidak langsung membantu hingga penyusunan skripsi ini selesai, khususnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Rer.nat. apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Ibu Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Bapak apt. Sugiyono, M.Sc. selaku Ketua Prodi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Ibu apt. Devika Nurhasanah., M.Pharm.Sci. selaku Dosen Pembimbing Akademik atas nasihat, motivasi yang diberikan selama memberikan bimbingan serta dengan ikhlas dalam membimbing penulis selama studi di bangku kuliah.
5. Ibu apt. Niken Larasati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar memberikan bimbingan, saran, dan pendapat selama proses penyelesaian penyusunan skripsi.
6. Ibu apt. Nadia Husna, M.Clin.Pharm selaku Dosen Penguji yang telah memberikan bimbingan, saran dan pendapat pada penyelesaian penyusunan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Prodi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman serta telah mendidik kami.

8. Kepada kedua orang tuaku, serta kakak dan adikku yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada kita semua. Akhirnya besar harapan penulis semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi banyak pihak.

Yogyakarta, Agustus 2023

Riri Angriani

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	3
C.Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
D.Manfaat Penelitian	3
1. Manfaat Teoretis	3
2. Manfaat Praktis	3
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A.Tinjauan Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan.....	8
2. Kepuasan Pasien	11
3. Pelayanan Informasi Obat.....	15
4. Puskesmas.....	19
B.Kerangka Konsep	21
C.Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A.Desain Penelitian.....	23

B.Lokasi dan Waktu	23
C.Populasi dan Sampel	23
1. Populasi.....	23
2. Sampel	23
D.Variabel Penelitian	24
1. Variabel Bebas	24
2. Variabel Terikat	24
E.Definisi Operasional.....	25
F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data.....	26
1. Instrumen Data.....	26
2. Metode Pengumpulan Data.....	27
G.Validitas dan Reliabilitas Data.....	27
1. Validitas	27
2. Reliabilitas.....	29
H.Pelaksanaan Penelitian.....	31
I. Metode Pengolahan dan Analisis Data	32
1. Pengolahan data	32
2. Analisis data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A.Hasil	35
B.Pembahasan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A.Kesimpulan	64
B.Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Kategori Kualitas Pelayanan.....	9
Tabel 3. Kuesioner Kualitas Pelayanan Informasi Obat	9
Tabel 4. Kategori Tingkat Kepuasan Pasien	13
Tabel 5. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien	14
Tabel 6. Definisi Operasional	25
Tabel 7. Uji Validasi Butir Pertanyaan Kuesioner KualitasPIO di Puskesmas Gamping 1 Tahun 2023	28
Tabel 8. Uji Validasi Butir Pertanyaan Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping 1 Tahun 2023.....	28
Tabel 9. Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas PIO di Puskesmas Gamping 1 Tahun 2023.....	30
Tabel 10. Uji Reliabilitas Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping 1 Tahun 2023	30
Tabel 11. Skala Likert.....	32
Tabel 12. Uji Normalitas Kualitas PIO di Puskesmas	33
Tabel 13. Uji Normalitas Tingkat kepuasan Pasien	33
Tabel 14. Karakteristik Pasien di Puskesmas Gamping 1 Tahun 2023.....	36
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Responden Kualitas Pelayanan Informasi Obat ..	37
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Kualitas PIO pada Dimensi Berwujud (Tangible).....	38
Tabel 17. Distribusi Jawaban pada Dimensi Berwujud (Tangible)	38
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Kualitas PIO pada Dimensi Keandalan (Reliability).....	39
Tabel 19. Distribusi Jawaban pada Dimensi Keandalan (Reliability)	39
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Kualitas PIO pada Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)	40
Tabel 21. Distribusi Jawaban Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)	40
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Kualitas PIO pada Dimensi Jaminan (Assurance).....	40

Tabel 23. Distribusi Jawaban Dimensi Jaminan (Assurance).....	41
Tabel 24. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Kualitas PIO pada Dimensi Empati (Emphaty)	41
Tabel 25. Distribusi Jawaban Dimensi Empati (Emphaty).....	42
Tabel 26. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan	42
Tabel 27. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Berwujud (Tangible).....	43
Tabel 28. Distribusi Jawaban Dimensi Berwujud (Tangible).....	43
Tabel 29. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Kendalan (Reliability).....	44
Tabel 30. Distribusi Jawaban Dimensi Keandalan (Reliability).....	44
Tabel 31. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan (Responsiveness).....	45
Tabel 32. Distribusi Jawaban Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)	45
Tabel 33. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Jaminan (Assurance).....	46
Tabel 34. Distribusi Jawaban Dimensi Jaminan (Assurance).....	46
Tabel 35. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Empati (Emphaty).....	47
Tabel 36. Distribusi Jawaban Dimensi Empati (Emphaty).....	47
Tabel 37. Hubungan Antara Kualitas PIO terhadap Tingkat Kepuasan Pasien....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	72
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden (<i>informed Consent</i>)	77
Lampiran 3. Data Karakteristik Responden	78
Lampiran 4. Data Distribusi Responden Kualitas Pelayanan Informasi Obat	81
Lampiran 5. Data Distribusi Frekuensi Responden	86
Lampiran 6. Data Distribusi Frekuensi Kualitas PIO	87
Lampiran 7. Data Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien	94
Lampiran 8. Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas PIO	101
Lampiran 9. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pasien	109
Lampiran 10. Uji Normaitas Kualitas PIO dan Tingkat Kepuasan Pasien	116
Lampiran 11. Jadwal Penelitian	117
Lampiran 12. Surat Izin Penelitian	118
Lampiran 13. Etichal Clearance	119
Lampiran 14. Bimbingan Skripsi	120
Lampiran 15. Hasil Cek Plagiasi	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian Kualitas PIO terhadap Tingkat Kepuasan Pasien	21
Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian	31

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA