



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENYAKIT  
HIPERTENSI DI PUSKESMAS SUNGAI ULIN**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan  
Program Studi Sarjana Farmasi**

**Oleh**

**Yuni Rahima Baidatun  
NIM SF18121**

**PROGRAM STUDI S-1 FARMASI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BORNEO LESTARI  
BANJARBARU**

**JULI 2022**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**



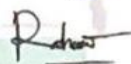
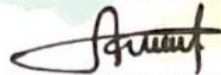
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENYAKIT  
HIPERTENSI DI PUSKESMAS SUNGAI ULIN**

Oleh

**Yuni Rahima Baidatun  
NIM SF18121**

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal 4 Juli 2022

**TIM PENGUJI**

NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
apt. Syahrizal Ramadhani, M. Clin. Pharm (Ketua Penguji/Penguji I)		9/8-2022
apt. Esty Restiana Rusida, M. Kes (Anggota Penguji/Penguji II)		20/8 - 2022
apt. Rahmayanti Fitriah, M. PH (Anggota Penguji/Penguji III)		27/8-2022
apt. Depy Oktapian Akbar, M. Farm (Anggota Penguji/Penguji IV)		9/8 - 2022

Banjarmasin, 4 Juli 2022  
Ketua Program Studi S1 Farmasi Universitas Borneo Lestari



(apt. Eka Fitri Susiani, S.Farm., M. Sc.)  
NIK. 010512024

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Banjarbaru, Juli 2020

Yuni Rahima Baidatun

SF18121

## ABSTRAK

### **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENYAKIT HIPERTENSI DI PUSKESMAS SUNGAI ULIN(Oleh : Yuni Rahima Baidatun; Pembimbing : Rahmayanti Fitriah, Depy Oktapian Akbar; 2022; halaman)**

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker dari instalasi farmasi Puskesmas merupakan salah satu bagian terpenting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas instalasi Puskesmas. Oleh karena itu, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pasien dapat terpenuhi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien penyakit hipertensi di Puskesmas Sungai Ulin. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* pada 106 responden. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Secara keseluruhan dari hasil penelitian yang dilakukan kualitas pelayanan kefarmasian pasien penyakit hipertensi di Puskesmas Sungai Ulin kategori sangat baik sebanyak 84 orang (79,2%), baik sebanyak 22 orang (20,8%) dan tidak ada yang menyatakan tidak baik. Tingkat kepuasan pasien penyakit hipertensi terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sungai Ulin kategori sangat puas 72 orang (67,9%), puas sebanyak 25 orang (23,6%), tidak puas sebanyak 9 orang (8,5%). Pada uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$  yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien penyakit hipertensi di Puskesmas Sungai Ulin.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Kepuasan Pasien, Puskesmas Sungai Ulin.

## ABSTRACT

***THE RELATIONSHIP OF QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES TO SATISFACTION LEVEL OF HYPERTENSION DISEASE IN SUNGAI ULIN Public Health Center (By : Yuni Rahima Baidatun; Supervisor : Rahmayanti Fitriah, Depy Oktapian Akbar; 2022; page)***

*Service and satisfaction are two things that cannot be separated, pharmaceutical services provided by pharmacists from the Puskesmas pharmacy installation are one of the most important parts that need to be considered to improve the quality of the Puskesmas installation. Therefore, with good service quality, patient satisfaction can be fulfilled. The purpose of this study was to determine the relationship between pharmaceutical service quality and patient satisfaction with hypertension at Sungai Ulin Community Health Center. This research is descriptive analytic with a cross sectional approach to 106 respondents. The instrument of this research is a questionnaire. Overall, the results of the research conducted on the relationship between the quality of pharmaceutical services and the level of satisfaction of patients with hypertension at the Sungai Ulin Health Center with the results that the quality of pharmaceutical services for patients with hypertension at the Sungai Ulin Health Center was categorized very good as many as 84 people (79,2%), as good as many as 22 people (20,8%) and no one said it was not good. The level of satisfaction of patients with hypertension on the quality of pharmaceutical services at the Sungai Ulin Health Center was categorized very satisfied as 72 people (67,9%), as satisfied as many as 25 people (23,6%), not satisfied as many as 9 people (8,5%). In the chi-square statistical test, the p-value was  $0.000 < 0.05$ , which means that there is a relationship between the quality of pharmaceutical services and the satisfaction of patients with hypertension at Sungai Ulin Public Health Center.*

**Keywords :** *Pharmaceutical Service Quality, Patient Satisfaction Level, Sungai Ulin Community Health Center.*

## **PRAKATA**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENYAKIT HIPERTENSI DI PUSKESMAS SUNGAI ULIN”** dapat terselesaikan dengan baik. Walaupun banyak kendala yang dihadapi, alhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa pula pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu apt. Eka Fitri Susiani, M. Sc selaku ketua prodi S1 Farmasi STIKES Borneo Lestari.
2. Ibu Rahmayanti Fitriah, M. PH dan apt. Depy Oktapian Akbar, M. Farm. Selaku pembimbing yang sudah memberikan bimbingan dan motivasi, masukan dan saran demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
3. Bapak apt. Syahrizal Ramadhan, M. Pharm. Clin dan Ibu apt. Karunika Ika Astuti, M. Farm. Selaku penguji yang sudah memberikan arahan, masukan dan saran.
4. Pihak Puskesmas Sungai Ulin yang telah memberikan perizinan di Instalasi tersebut.
5. Kedua orang tua penulis, H. M. Usman dan Hj. Nurhida Ainiah yang selalu memberikan kasih sayang serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap

langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.

6. Kakak-kakak penulis, Hanafi Rizani dan Husnul Fadhilah. Terimakasih atas segala doa dan dukungannya.
7. Teman-teman seperjuangan penulis, Kiki Melda Sary, Tya Monica, Niken Anggriwara, Siti Khairiah dan Nur Pratiwi. Terima kasih atas doa dan dukungan selama menempuh pendidikan Sarjana.
8. Teman-teman dan orang tersayang penulis, Mitha Zulfa Atina, Dina Maulida, Evana Putri, Della Nor Amellia, Ilma Rahima, Eis Parlina, Adilla, Hanna Paramita Dewi, Winardy Nor Hidayat, Maulana Mirghany, Gustiannor, M. Jimmy Aminnudin dan Nur Ahmadi. Terima kasih atas doa dan semangat yang terus diberikan kepada penulis.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACK .....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I   Pendahuluan .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Pemanfaatan Penelitian .....	4
1.5. Luaran yang Diharapkan .....	5
BAB II   Tinjauan Pustaka .....	6
2.1. Penyakit Degeneratif.....	6
2.2. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas .....	9
2.3. Kepuasan Pasien.....	12
2.4. Hipotesis.....	17
BAB III  Metode Penelitian.....	18



3.1. Rancangan Penelitian .....	18
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	18
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data.....	18
3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	21
3.5. Alat dan Bahan Penelitian .....	26
3.6. Prosedur Penelitian.....	26
3.7. Pengolahan Data.....	27
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	29
3.9. Analisis Data .....	39
<b>BAB IV Hasil dan pembahasan .....</b>	<b>31</b>
4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31
4.2. Hasil Penelitian .....	33
4.3. Pembahasan.....	39
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>51</b>
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Luaran yang Diharapkan.....	5
Tabel 2. Klasifikasi Tekanan Darah menurut JNC 8 .....	7
Tabel 3. Definisi Operasional .....	21
Tabel 4. Tabel Skor penilaian .....	25
Tabel 5. Karakteristik Reponden .....	25
Tabel 6. Jadwal Penelitian .....	32
Tabel 7. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	32
Tabel 8. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pasien .....	33
Tabel 9. Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 10. Gambaran Karakteristik Responden di Puskesmas Sungai Ulin .....	35
Tabel 11. Distriusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kefarmasian .....	35
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	35
Tabel 13. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Penyakit Hipertensi di Puskesmas Sungau ulin .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Informed Consent</i> .....	59
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian. ....	61
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	66
Lampiran 4. Data Karakteristik Responden.....	73
Lampiran 5. Data Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Tingkat Kepuasan Pasien..	78
Lampiran 6. Surat Izin Studi Penelitian.....	87
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian .....	97
Lampiran 8. Riwayat Hidup Penulis .....	98