



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMBERIAN  
INFORMASI OBAT ANTIHIPERTENSI DI PUSKESMAS  
SIMPUR KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

**SKRIPSI**

Oleh  
**DESY HEREYANTI**  
NIM.050218A046

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
TAHUN 2020**



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMBERIAN  
INFORMASI OBAT ANTIHIPERTENSI DI PUSKESMAS  
SIMPUR KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

**SKRIPSI**

Oleh  
**DESY HEREYANTI**  
NIM.050218A046

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

TAHUN 2020

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan  
Skripsi, Agustus 2020  
Desy Hereyanti  
050218A046

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMBERIAN INFORMASI OBAT ANTIHIPERTENSI DI PUSKESMAS SIMPUR KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang** : Hipertensi merupakan suatu jenis penyakit pembunuh paling dahsyat di dunia. Pemberian informasi obat adalah salah satu tahap pada pelayanan resep untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan terhadap pemberian informasi obat hipertensi.

**Metode** : Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental yang bersifat deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang memperoleh pemberian informasi obat antihipertensi di Puskesmas Simpur Kabupaten Hulu Sungai Selatan sebanyak 70 orang yang memenuhi kriteria inklusi. Teknik sampling yang digunakan adalah total sampling. Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan katagori kurang puas, cukup puas, dan puas.

**Hasil**: Tingkat Kepuasan pasien yang paling besar sebanyak (58%) yang memilih puas, sedangkan yang paling kecil sebanyak (37%), untuk yang paling besar (57%) yang memilih cukup puas, sedangkan untuk yang paling kecil sebanyak (36%), dan yang paling besar sebanyak (10%) yang memilih kurang puas, sedangkan yang paling kecil sebanyak (6%).

**Kesimpulan** : Tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat antihipertensi yang merasa puas sebanyak 41 orang (58%), cukup puas sebanyak 40 orang (57%), dan kurang puas yang paling besar dari pertanyaan tentang penyimpanan sebanyak 7 orang (10%).

**Kata Kunci** : informasi, kepuasan, antihipertensi, puskesmas

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan  
Final Project, Agustus 2020  
Desy Hereyanti  
050218A046

## **THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE PROVISION OF ANTIHYPERTENSION DRUG INFORMATION AT SIMPUR PUSKESMAS SIMPUR DISTRICT HULU SUNGAI SELATAN**

### **ABSTRACT**

**background:** Hypertension is a type of disease that is the most devastating killer in the world. Providing drug information is one of the steps in prescription services to avoid problems related to drug therapy. The purpose of this study was to determine patient satisfaction after receiving hypertension drug information services.

**Methods:** This research is a non-experimental research which is descriptive in nature. The sample in this study were 70 patients who received information about antihypertensive drugs at Simpura Public Health Center, Hulu Sungai Selatan Regency, who met the inclusion criteria. The sampling technique used was total sampling. The measuring instrument used is a questionnaire consisting of 10 questions categorized as less satisfied, quite satisfied, and satisfied.

**Results:** The highest level of patient satisfaction (58%) chose satisfied, while the smallest (37%), for the largest (57%) who chose quite satisfied, while for the smallest (36%), and the largest was (10%) who chose less satisfied, while the smallest was (6%).

**Conclusion:** The level of patient satisfaction with the provision of information on antihypertensive drugs who were satisfied was 41 people (58%), 40 people (57%) were quite satisfied, and the most dissatisfied from the question about storage was 7 people (10%).

**Keywords:** Information, Satisfaction, AntiHypertension, Puskesmas

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi berjudul:  
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMBERIAN INFORMASI  
OBAT ANTIHIPERTENSI DI PUSKESMAS SIMPUR KABUPATEN  
HULU SUNGAI SELATAN**

disusun oleh:  
**DESY HEREYANTI**  
NIM. 050218A0446

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan.

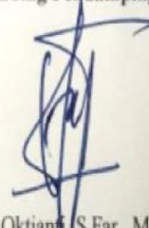
Ungaran, Agustus 2020

**Pembimbing Utama**



apt. Niken Dyahariesti, S.Farm., M.Si  
NIDN. 0609118702

**Pembimbing Pendamping**



apt. Dian Oktianti, S.Far., M.Si  
NIDN. 0625108102

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMBERIAN INFORMASI  
OBAT ANTIHIPERTENSI DI PUSKESMAS SIMPUR KABUPATEN  
HULU SUNGAI SELATAN**

disusun oleh:

**DESY HEREYANTI**

NIM. 050218A046

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi,  
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 25 september 2020


**Tim Penguji : Ketua/Pembimbing Utama**

  
apt. Niken Dyaharisti, S.Farm., M.Si  
NIDN. 0609118702


**Anggota/Penguji**

  
Apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc  
NIDN. 0606068303

**Anggota/Pembimbing Pendamping**

  
apt. Dian Oktiani, S.Far., M.Si  
NIDN. 0625108102

**Ketua Program Studi Farmasi**

  
apt. Taswantina, S.Farm., Apt., M.Si  
NIDN. 0630038702



## RIWAYAT HIDUP PENELITI



Nama : Desy Hereyanti  
NIM : 050218A046  
Tempat Tanggal Lahir: Tapin, 22 Maret 1996  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Simpur RT 003 RW 002 Kecamatan Simpur Kabupaten Hulu Sungai Selatan- Kandangan Provinsi Kalimantan Selatan.  
Suku : Banjar  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Email : [hereyantidesy@gmail.com](mailto:hereyantidesy@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

Tk Kencana Murni	Selesai Tahun 2002
SDN 1 Pamujaan	Selesai Tahun 2008
MTsN Sungai Paring Kandangan	Selesai Tahun 2011
SMAN 1 Simpur	Selesai Tahun 2014
Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin	Selesai Tahun 2017
Tarcatat Mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo	Tahun 2018-Sekarang

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Desy Hereyanti

NIM : 050218A046

Program Studi/Fakultas : Farmasi/Illmu Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat Antihipertensi di Puskesmas Simpur Kabupaten Hulu Sungai Selatan”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Semarang, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



(Desy Hereyanti)



## HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desy Hereyanti

NIM : 050218A046

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/memformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat Antihipertensi di Puskesmas Simpur Kabupaten Hulu Sungai Selatan”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan,



(Desy Hereyanti)

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat Antihipertensi di Puskesmas Simpur Kabupaten Hulu Sungai Selatan”** tanpa halangan suatu apapun.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih, penghargaan dan penghormatan kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Heni Setyowati, S.SiT., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm. M.Si., selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. apt. Niken Dyahariesti, S.Farm., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan bimbingan, dukungan dan ilmunya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. apt. Dian Oktianti, S.Far., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan bimbingan, dukungan dan ilmunya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.

7. Segenap Dosen Pengajar dan Staf Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Kepala Puskesmas Simpur dan seluruh staf kantor Puskesmas Simpur yang telah bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir.
9. Kedua orang tua dan keluarga, terima kasih atas didikan selama ini, do'a yang selalu tulus, cinta, kasih sayang, semangat yang begitu tulus yang tiada henti-hentinya diberikan untuk penulis dan dukungan dan bantuan baik secara moril dan materiil.
10. Teman-teman S1 Farmasi Transfer 2018 atas bantuan dan kerjasamanya selama masa-masa kuliah.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

cover .....	.i
<b>Abtrak</b> .....	<b>ii</b>
Abstract .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>v</b>
Riwayat Hidup Peneliti .....	<b>vi</b>
Pernyataan Orisinilitas.....	<b>vii</b>
Halaman Kesiapan Publikasi.....	<b>viii</b>
Kata Pengantar.....	<b>xi</b>
Daftar Isi.....	<b>xi</b>
Daftar Lampiran .....	<b>xiii</b>
Bab I.....	<b>1</b>
Pendahuluan .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	<b>1</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>4</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>4</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>5</b>
Bab II.....	<b>6</b>
Tinjauan Pustaka .....	<b>6</b>
A. Tinjauan Teori.....	<b>6</b>
B. Tujuan Pelayanan Informasi Obat .....	<b>22</b>
C. Kegiatan Pelayanan Informasi Obat.....	<b>22</b>
D. Informasi Obat Yang Di Perlukan Oleh Pasien.....	<b>23</b>
B. Kerangka Teori.....	<b>31</b>
C. Kerangka Konsep.....	<b>32</b>

D. Keterangan Empiris.....	32
Bab III .....	33
METODOLOGI PENELITIAN.....	33
A. Desain Penelitian.....	33
B. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	33
C. Subyek Penelitian.....	33
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
E. Definisi Operasional.....	36
F. Etika Penelitian .....	35
G. Analisis Data .....	37
BAB IV .....	40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Puskesmas Simpur.....	40
B. Data Pasien.....	42
C. Data Hasil Persensi Jawaban Responden.....	46
BAB V.....	50
PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perijinan Penelitian .....	54
Lampiran 2. <b>Surat Perijinan Penelitian dari Puskesmas</b> .....	55
Lampiran 3. <b>Surat Penyelesaian Penelitian dari Puskesmas</b> .....	56
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 5. <b>Uji validitas dan realibilitas</b> .....	60
Lampiran 6. Tabulasi Data.....	61