



**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN BAGI
PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE 2 ANGGOTA PROGRAM
PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS (PROLANIS)
DI PUSKESMAS BRINGIN**

SKRIPSI

Oleh
MELINDA RIZKY TIARA ANGRAINI
050116A057

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

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi
Skripsi, agustus 2020
MELINDA RIZKY T.A.
050116A057

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
BAGI PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE 2 ANGGOTA PROGRAM
PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS (PROLANIS) DI PUSKESMAS
BRINGIN**

(xi + 57 Halaman + 2 Gambar + 12 Tabel + 29 Lampiran)

INTISARI

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian dan pengobatan Diabetes Mellitus yang tidak dikelola dengan baik dapat memicu berbagai komplikasi yang dapat merubah segala persepsi kualitas hidup dari pasien. Untuk melihat mutu pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan dengan mensurvei kepuasan pasien.

Tujuan : Mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bagi pasien Diabetes Mellitus tipe 2 anggota prolans di Puskesmas Bringin dilihat dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Metode : Penelitian ini bersifat deskriptif analitik, dengan rancangan *Cross Sectional*. Pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 75 orang. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis indeks.

Hasil : Perhitungan nilai indeks kepuasan secara keseluruhan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan prolans Di Puskesmas Bringin termasuk dalam kategori tinggi yakni dengan persentase 82,8%. berdasarkan masing-masing dimensi kehandalan sebesar 71,3%, dimensi daya tanggap sebesar 88,6%, dimensi jaminan sebesar 81,2%, dimensi empati sebesar 79,4%, dan bukti fisik 89,9%.

Simpulan : Berdasarkan penelitian tentang analisis kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian prolans di Puskesmas Bringin” dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di Puskemas Bringin secara keseluruhan termasuk kategori tinggi yaitu sebesar 82,8%,

Kata Kunci : Diabetes Melitus tipe 2, Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian Program Pengelolaan Penyakit Kronis

Kepustakaan : 63 (2010-2020)

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program
Final Project, august 2020
MELINDA RIZKY T.A.
050116A057

**SATISFACTION ANALYSIS TOWARDS PHARMACY SERVICES FOR
TYPE 2 DIABETES MELLITUS PATIENTS MEMBERS OF THE
PROGRAM FOR THE MANAGEMENT OF CHRONIC DISEASES
(PROLANIS) AT BRINGIN PUBLIC HEALTH CENTER**

(xi + 57 Pages + 2 Pictures + 12 Tables + 29 Attachments)

ABSTRACT

Background: Pharmacy services and treatment of Diabetes Mellitus that are not managed properly can lead to various complications that can change all perceptions of the quality of life of patients. To see the quality of service provided, it can be done by surveying patient satisfaction.

Objective: To determine the level of satisfaction with pharmaceutical services for Diabetes Mellitus type 2 patients, members of the prolanis, seen from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence.

Method : This research is descriptive analytic, with a cross sectional design. Data were collected by purposive sampling and obtained a sample of 75 people. Data obtained by distributing questionnaires and then analyzed using index analysis techniques.

Results : The calculation of the overall satisfaction index value shows that the level of satisfaction with prolanis services at Bringin Public Health Center is in the high category with a percentage of 82.8%. based on each dimension of reliability of 71.3%, responsiveness dimension of 88.6%, dimension of assurance of 81.2%, dimension of empathy of 79.4%, and physical evidence of 89.9%.

Conclusion : Based on research on the analysis of satisfaction with prolanic pharmaceutical services at Bringin Public Health Center, it can be concluded that the overall patient satisfaction at Bringin Health Center is in the high category, namely 82.8%.

Keywords : Type 2 Diabetes Mellitus, Patients' Satisfaction, Chronic Disease Management Pharmacy Programs Service

Literature : 63 (2010-2020)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
BAGI PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE 2 ANGGOTA PROGRAM
PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS (PROLANIS) DI PUSKESMAS
BRINGIN**

DISUSUN OLEH :
MELINDA RIZKY TIARA ANGRAINI
050116A057

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan
untuk diujikan
Ungaran, Agustus 2020

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



apt.,Abdul Rori S.Farm., M.Farm.,
NIDN. 0609059201

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul

ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN BAGI PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE 2 ANGGOTA PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS (PROLANIS) DI PUSKESMAS BRINGIN

Disusun Oleh :

MELINDA RIZKY TIARA ANGRAINI

050116A057

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

Hari : JUMAT

Tanggal : 28 Agustus 2020

Tim Penguji:

Ketua/Pembimbing Utama



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

Anggota / Penguji

Anggota /Pembimbing Pendamping



apt. Anita Kumala Hati., S.Farm.,M.Si.
NIDN. 0604108601



Apt. Abdul Roni S.Farm., M.Farm.
NIDN. 0609059201

Mengesahkan
Ketua Program Studi Farmasi



Apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
NIDN. 0630038702

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Melinda Rizky Tiara Angraini
Tempat Tanggal Lahir : Kumai , 16 Mei 1998
Alamat : Jl. Jendral Sudirman Gg. Bata No. 24 rt. 11 Kel.
Sidorejo Kec. Arut Selatan Kab. Kotawaringin
Barat

Riwayat Pendidikan :

1. TK Bayangkari : Tahun 2003-2004
2. SDN Sidorejo 02 : Tahun 2004-2010
3. SMPN 4 Arut Selatan : Tahun 2010-2013
4. SMK Muhammadiyah : Tahun 2013-2015
5. SMK ISFI Banjarmasin : Tahun 2015-2016
6. Universitas Ngudi Waluyo : Tahun 2016 – Sekarang

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Melinda Rizky Tiara Angraini

Nim : 050116A057

Mahasiswa : program studi farmasi universitas ngudi waluyo

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi berjudul **“Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Bagi Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 Anggota Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Di Puskesmas Bringin”** 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 di publikasikan 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 dikemudian 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

Ungaran, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Melinda Rizky Tiara A.

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melinda Rizky Tiara Angraini

Nim : 050116A057

Mahasiswa : Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Program Studi Farmasi (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengalih media/farmat-kan, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul "**Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Bagi Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 Anggota Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) Di Puskesmas Bringin**" untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Agustus 2020
Yang Menyerahkan



Melinda Rizky T.A.
050116A057

PRAKATA



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan pemilik semesta alam dan sumber segala pengetahuan, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya. Shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN BAGI PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE 2 ANGGOTA PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS (PROLANIS) DI PUSKESMAS BRINGIN ”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus di penuhi untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Farmasi pada Universitas Ngudi Waluyo. Dalam penyusunan ini penulis mendapatkan bimbingan, masukan dan arahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Heni Setyowati, S.Sit., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan.
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si. selaku Ketua Prodi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
4. apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc., selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.

5. apt. Abdul Roni S.Farm., M.Farm., selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh staf karyawan Program Studi Farmai Universitas Ngudi Waluyo.
7. Kedua Orang Tua Bapak M. Taufik EF. dan Ibu Yuli wahyuni. Kakak (Arif heriannoor dan Rezha anggi anggara) adik (Zaiwa sakilla hafiza) serta seluruh keluarga yang tak henti-hentinya memberi do'a, dukungan materi dan semangat yang luar biasa untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman Mantan Jomblo (Sulle, Tanos, Mbok, Tatan,Dan Malok), sahabatku tercinta Frida Sari Endarwati, Rizky Arha Karunia Fitri dan Gendut terimakasih atas dukungan serta motivasi yang telah diberikan kepada saya.
9. Teman-teman Farmasi Universitas Ngudi Waluyo angkatan 2016 yang telah berbagi keceriaan, semangat, motivasi, dan perjuangan demi meraih gelar S.Farm. Semoga kita dapat menjadi orang sukses dan bermanfaat bagi orang lain khususnya dibidang kesehatan.

Dalam penyusunan skripsi penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki, namun penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan institusi kesehatan khususnya.

Ungaran , Agustus 2020
Penulis

Melinda Rizky Tiara A.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
INTISARI.....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKAS	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teoritis	6
B. Kerangka Teori.....	28
C. Kerangka Konsep	29
D. Kerangka Empiris.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Populasi Dan Sampel	31
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
E. Definisi Operasional.....	33

F. Prosedur Penelitian.....	35
G. Etika Penelitian	36
H. Pengolahan Data.....	38
I. Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Dan Uji Reliabilitas Kuisisioner	45
B. Hasil Uji Validitas Kuisisioner	45
C. Karakteristik pasien.....	46
D. Analisa Kepuasan Pasien	51
E. Kepuasan Pasien Dilihat Dari ke 5 Dimensi	58
BAB V PENUTUP	
A. KESIMPULAN	60
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala likert	14
Tabel 3.2 Tabel Skoring Tingkat Kepuasan Pasien	42
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian	42
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.3 Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur	46
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.7 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	51
Tabel 4.8 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	53
Tabel 4.9 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan	55
Tabel 4.10 Analisis Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati.....	56
Tabel 4.11 Analisis Kepuasan Berdasarkan Dimensi Berwujud	57
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat Dari 5 Dimensi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	29