

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE 2 TERHADAP
PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN DI PUSKESMAS MONCONGLOE
KABUPATEN MAROS**



**ANDI DIAN FITRI AMOER
N011201082**



**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE 2 TERHADAP
PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
MONCONGLOE KABUPATEN MAROS**

**ANDI DIAN FITRI AMOER
N011201082**



**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE 2 TERHADAP
PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
MONCONGLOE KABUPATEN MAROS**

ANDI DIAN FITRI AMOER
N011201082

Skripsi

sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program Studi Farmasi

pada

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE 2 TERHADAP
PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN DI PUSKESMAS MONCONGLOE
KABUPATEN MAROS**

**Andi Dian Fitri Amoer
N011201082**

Skripsi

telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Sarjana Farmasi pada 15 Agustus 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada



Mengesahkan:

Pembimbing Utama,

Anshar Saud, S.Si, M.Farm.Apt
NIP. 19780630 200812 1 002

Pembimbing Pendamping,

Muh. Akbar Bahar, S.Si, M.Pharm.Sc., Ph.D., Apt
NIP. 19860516 200912 1 005

Ketua Program Studi,



Nurhasni Hasan, S.Si, M.Si, M.Pharm.Sc, Ph.D.Apt
NIP. 19860116 201012 2 009

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Andi Dian Fitri Amoer
NIM : N011201082
Program Studi : Fakultas Farmasi

Dengan ini, saya Andi Dian Fitri Amoer menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE 2 TERHADAP PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN DI PUSKESMAS MONCONGLOE KABUPATEN MAROS" adalah karya ilmiah yang benar-benar hasil karya saya sendiri dengan arahan dari pembimbing (Anshar Saud, S.Si, M.Farm. Apt dan Muh. Akbar Bahar, S.Si., M.Pharm.Sc., Ph.D. Apt). Sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini telah saya cantumkan dengan jelas dan tidak menyalahi etika penelitian. Saya juga menyatakan bahwa skripsi ini belum pernah diajukan sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar di tempat lain. Saya selaku penulis skripsi memberikan hak cipta sepenuhnya kepada Universitas Hasanuddin untuk menggunakan, menyimpan, mereproduksi, mendistribusikan, dan mempublikasikan skripsi ini baik secara elektronik maupun cetak, dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis. Saya juga memberikan izin kepada Universitas Hasanuddin untuk memberikan akses kepada pihak yang berkepentingan untuk mengakses, mengunduh, dan menggunakan skripsi ini dalam rangka kepentingan pendidikan dan penelitian.

Demikian pernyataan keaslian dan pelimpahan hak cipta ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini tidak asli, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.



Makassar, 19-08-2024


Andi Dian Fitri Amoer
N011201082

UCAPAN TERIMA KASIH

Allahumma sholli'alasayyidina Muhammad, wa'ala ali sayyidina Muhammad. Alhamdulillah robbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT sang pemilik hidup. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, petunjuk, dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Dosen Pembimbing utama saya yaitu Bapak Anshar Saud, S.Si, M.Farm. Apt dan Pembimbing kedua Bapak Muh. Akbar Bahar, S.Si., M.Pharm.Sc., Ph.D., Apt yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga. Terima kasih atas kesabaran dan dedikasinya dalam membimbing penulis selama penulisan skripsi ini.

Penghargaan setinggi-tingginya juga disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, baik secara moril maupun materil, selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada kedua orang tua, Bapak saya tercinta Abbas Anshari dan Ibu saya Murni yang selalu memberi semangat, motivasi dan selalu menyertakan nama saya di setiap doanya, juga seluruh keluarga, teman-teman, dan semua yang turut berkontribusi, terima kasih banyak atas doa dan dukungan yang diberikan.

Dengan rendah hati, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada Kepala Desa dan masyarakat Desa Moncongloe khususnya di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros, yang telah menerima dan membantu saya dengan sangat baik, serta teman-teman saya Sahrir, Pak Masdal, Waode ainun syawaliah, Sepupu tercinta saya Asrianti, Alief yang luar biasa telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Bimbingan, dukungan, dan semangat yang diberikan telah menjadi pendorong utama dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga kepada teman-teman grup Soklin Go Baruga dan grup Pejuang S.Si, serta HEROIN (Angkatan 2020) yang ikut serta dalam perjalanan ini. Ucapan terima kasih terakhir disampaikan untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah memberikan kontribusi yang berarti. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Penulis,



Andi Dian Fitri Amoer

ABSTRAK

ANDI DIAN FITRI AMOER. **Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 Terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian di Puskesmas Moncongloe Kabupaten Maros** (dibimbing oleh Anshar Saud dan Muh. Akbar Bahar).

Latar belakang. Diabetes melitus (DM) merupakan salah satu permasalahan kesehatan yang serius dan penyebab kematian terbesar di dunia. Salah satu kabupaten yang memiliki jumlah penderita diabetes melitus terbesar di Provinsi Sulawesi Selatan adalah Kabupaten Maros. Apoteker berperan sangat penting dalam proses terapi pasien DM untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. **Tujuan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan persepsi terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros. **Metode.** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *cross sectional*. Instrumen penelitian ini merupakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian sebelumnya yang telah terbukti valid dan reliabel. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros, Provinsi Sulawesi Selatan pada bulan Januari 2024. **Hasil.** Penelitian ini menunjukkan responden memberikan persepsi puas terhadap pelayanan tenaga kefarmasian secara keseluruhan dengan jumlah persentase 86%. Pada aspek skrining resep dominan pasien merasa puas dengan persentase sebesar 43%; aspek penyiapan obat 66%; aspek komunikasi informasi dan edukasi obat 46,6%; monitoring obat 42,8% masing-masing pasien merasa puas. **Kesimpulan.** Tingkat kepuasan pasien terhadap persepsi pelayanan tenaga kefarmasian di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros secara keseluruhan adalah sebesar 86% yang termasuk kategori puas.

Kata kunci: diabetes mellitus; apoteker; tenaga kefarmasian; tingkat kepuasan; puskesmas

ABSTRACT

ANDI DIAN FITRI AMOER. **Level of Satisfaction of Type 2 Diabetes Mellitus Patients with Pharmaceutical Services at the Moncongloe Health Center, Maros Regency** (supervised by Anshar Saud and Muh. Akbar Bahar).

Background. Diabetes mellitus (DM) is one of the serious health problems and the biggest cause of death in the world. One of the districts that has the largest number of people with diabetes mellitus in South Sulawesi Province is Maros Regency. Pharmacists play a very important role in the therapeutic process of DM patients to improve the quality of life of patients. **Objective.** This study aims to determine the level of patient satisfaction based on perceptions of pharmaceutical services at the Moncongloe Health Center, Maros Regency. **Methods.** This study is a quantitative study with cross sectional method. This research instrument is a questionnaire adopted from previous studies that have been proven valid and reliable. This research was conducted at the Moncongloe Health Center, Maros Regency, South Sulawesi Province in January 2024. **Results.** This study shows that respondents gave a satisfied perception of the overall service of pharmaceutical personnel with a total percentage of 86%. In the aspect of prescription screening, the dominant patient was satisfied with a percentage of 43%; the aspect of drug preparation 66%; the aspect of drug information communication and education 46.6%; drug monitoring 42.8% of each patient was satisfied. **Conclusion.** The overall level of patient satisfaction with the perception of pharmaceutical personnel services at the Moncongloe Health Center, Maros Regency is 86% which is included in the satisfied category.

Keywords: diabetes mellitus; pharmacist; pharmaceutical personnel; satisfaction level; community health center

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| UCAPAN TERIMA KASIH | i |
| ABSTRAK | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | v |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN | vii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 2 |
| BAB II | 3 |
| METODE PENELITIAN..... | 3 |
| 2.1 Rancangan Penelitian | 3 |
| 2.2 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 3 |
| 2.3 Populasi dan Sampel Penelitian | 3 |
| 2.4 Instrumen Penelitian..... | 3 |
| 2.5 Pengumpulan Data..... | 4 |
| 2.6 Analisis Data | 4 |
| 2.7 Izin Etik Penelitian | 4 |
| BAB III | 5 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 5 |
| 3.1 Validasi dan Reliabilitas | 5 |
| 3.2 Analisis Karakteristik Responden | 6 |
| 3.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan | 7 |
| 3.4 Analisis Persepsi Tingkat Kepuasan Responden | 8 |
| BAB IV | 11 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 11 |
| 4.1 Kesimpulan | 11 |
| 3.2 Saran | 11 |
| DAFTAR PUSTAKA | 12 |
| LAMPIRAN..... | 14 |

DAFTAR TABEL

| Nomor urut | Halaman |
|--|---------|
| 1. Hasil Uji Validitas | 5 |
| 2. Hasil Uji Reliabilitas | 5 |
| 3. Karakteristik Responden | 6 |
| 4. Data Hasil Pertanyaan Skrining Obat di Puskesmas..... | 8 |
| 5. Data Hasil Pertanyaan Penyiapan Obat di Puskesmas | 8 |
| 6. Data Hasil Pertanyaan Komunikasi Informasi Edukasi di Puskesmas | 8 |
| 7. Data Hasil Pertanyaan Monitoring Obat di Puskesmas..... | 10 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor urut | Halaman |
|--|---------|
| 1. Grafik tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan | 7 |
| 2. Foto apotek di Puskesmas Moncongloe | 15 |
| 3. Foto bersama apoteker di Puskesmas Moncongloe | 15 |
| 4. Foto pembagian kuesioner..... | 15 |
| 5. Foto pembagian kuesioner..... | 15 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor urut | Halaman |
|--|---------|
| 1. Alur Penelitian..... | 14 |
| 2. Dokumentasi..... | 15 |
| 3. Perhitungan | 16 |
| 4. Instrumen Penelitian | 17 |
| 5. Informed Consent..... | 19 |
| 6. Izin Etik Penelitian..... | 20 |
| 7. Surat Balas Puskesmas Moncongloe | 21 |
| 8. Curriculum Vitae..... | 22 |
| 9. Karya Ilmiah dan Publikasi..... | 22 |
| 10. Makalah pada Seminar/Konferensi Ilmiah Nasional dan Internasional..... | 22 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Diabetes melitus (DM) merupakan suatu kelainan metabolisme yang ditandai dengan resistensi terhadap insulin, sekresi insulin yang tidak mencukupi, atau keduanya. Manifestasi klinis dari gangguan ini adalah hiperglikemia (DiPiro, 2013). Penyakit DM merupakan salah satu permasalahan kesehatan yang serius dan penyebab kematian terbesar di dunia (Imade *et al.*, 2017). *International Diabetes Federation* (IDF) memperkirakan 536,6 juta orang hidup dengan diabetes pada tahun 2021 dan jumlah ini diproyeksikan akan meningkat mencapai 783,2 juta pada tahun 2045 (Ogurtsova *et al.*, 2022).

Peran apoteker sangat penting dalam proses terapi pasien DM untuk meningkatkan mutu kesehatan pasien. Konsultasi dan edukasi saat pemberian obat serta monitoring pasien diperlukan karena pasien dengan penyakit kronis memerlukan terapi seumur hidup (Kwando, 2014). Pelayanan apoteker yang baik dan sesuai dengan harapan pasien dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam menjalani terapi. Kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh apoteker (Novaryatiin, 2018). Menurut UU Kesehatan No 17 Tahun 2023 apoteker termasuk dalam tenaga kefarmasian bersama dengan tenaga vokasi farmasi, dan apoteker spesialis (Kemenkes RI, 2023).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Kemenkes RI, 2016). Puskesmas bertujuan untuk melengkapi fasilitas layanan kesehatan dalam bidang kesehatan dasar dan dituntut untuk lebih bermutu dalam upaya peningkatan status kesehatan masyarakat (Musdalipah *et al.*, 2017). Untuk mencapai tujuan pelayanan Puskesmas yang bermutu, diharapkan terdapat satu apoteker untuk mendukung pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan kefarmasian (Satvika, 2020).

Menurut Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS), jumlah penderita diabetes melitus di Provinsi Sulawesi Selatan sebanyak 1,3% dari total keseluruhan penduduk. Salah satu kabupaten yang memiliki jumlah penderita diabetes melitus terbanyak di Provinsi Sulawesi Selatan adalah Kabupaten Maros, dengan jumlah penderita DM pada tahun 2007 sebesar 0,5%, pada tahun 2013 sebesar 1,7%, dan pada tahun 2018 sebesar 1,15% dari total populasi penduduk. Kabupaten Maros menempati posisi ke-8 dengan prevalensi pasien DM tertinggi jika tidak dilakukan upaya pencegahan serta pengendalian di daerah tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien DM tipe 2 terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros, Provinsi Sulawesi Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien Diabetes Mellitus tipe 2 terhadap pelayanan tenaga kefarmasian di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Diabetes Mellitus tipe 2 berdasarkan persepsi terhadap pelayanan tenaga kefarmasian di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *Cross Sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pasien Diabetes Melitus di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros, Provinsi Sulawesi Selatan.

2.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros, Provinsi Sulawesi Selatan, pada bulan Januari 2024

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah keseluruhan pasien DM yang ada di Puskesmas Moncongloe. Sampling untuk mengumpulkan responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

e : Batas toleransi kesalahan (10%)

$$n = \frac{212}{1 + 212 (0,1)^2} = 67,9 \approx 68 \text{ responden}$$

Sampel minimal dalam penelitian ini didapatkan sebanyak 68 responden namun dalam penelitian yang telah dilakukan mendapatkan jumlah responden sebanyak 100 responden.

Adapun kriteria inklusi pada penelitian ini adalah :

- a. Pasien DM Tipe 2 yang berusia ≥ 18 tahun
- b. Minimal sudah berobat selama 3 bulan
- c. Dapat membaca dan menulis

2.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini merupakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Winda Aria Putri (2020). Kuesioner terdiri dari dua komponen, yaitu identitas responden (jenis kelamin, usia, status perkawinan, pekerjaan, Pendidikan

terakhir), dan kuesioner persepsi terdiri dari 15 pertanyaan yang dibagi atas skrining resep, penyiapan obat, komunikasi informasi dan edukasi, serta monitoring oba untuk menilai seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang didapat berdasarkan pertanyaan kuesioner. Jawaban untuk pertanyaan persepsi kepuasan menggunakan 5 bentuk yaitu, sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Setiap respon akan diubah dalam bentuk skoring yaitu: sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), tidak puas (2), sangat tidak puas (1).

2.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tingkat kepuasan pasien DM tipe 2 terhadap pelayanan apoteker di Puskesmas Moncongloe Kabupaten Maros.

2.6 Analisis Data

Analisis data tingkat kepuasan responden mengenai pelayanan apoteker di Puskesmas Moncongloe akan ditampilkan menggunakan statistik deskriptif. Tingkat kepuasan pasien DM tipe 2 terhadap pelayanan apoteker dihitung menggunakan skala pengukuran likert dengan rumus slovin rumus sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan pasien} = \frac{\text{Jumlah skor hasil pengumpulan data}}{\text{Jumlah skor ideal (tertinggi)}} \times 100\%$$

Penilaian :

- 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
- 2 = Tidak Puas (TP)
- 3 = Cukup Puas (CP)
- 4 = Puas (P)
- 5 = Sangat Puas (SP)

Tingkat kepuasan dibagi menjadi 5 kategori, yaitu :

1. Sangat tidak puas : apabila subjek menjawab dengan rentang $\leq 20\%$ dari seluruh pertanyaan.
2. Tidak puas : apabila subjek menjawab dengan rentang 21-40% dari seluruh pertanyaan.
3. Cukup puas : apabila subjek menjawab dengan rentang 41-60% dari seluruh pertanyaan.
4. Puas : apabila subjek menjawab dengan rentang 61-80% dari seluruh pertanyaan.
5. Sangat puas : apabila subjek menjawab dengan rentang 81-100% dari seluruh pertanyaan.

Tingkat kepuasan keseluruhan dibagi menjadi 3 kategori yaitu puas, cukup puas, dan tidak puas, kategori puas merupakan penjumlahan dari tingkat kepuasan kategori "sangat puas" dan "puas", dan kategori tidak puas merupakan penjumlahan dari tingkat kepuasan "sangat tidak puas dan tidak puas".

2.7 Izin Etik Penelitian

Izin etik penelitian ini disetujui dan disepakati pada tanggal 12 Januari 2024 oleh komite Etik Penelitian Farmasi dan Kesehatan Fakultas Farmasi Universitas Hasanudin dengan nomor etik 044/UN4.17.8/KP.06.07/2024.