

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SIDIKALANG



GINO SINAGA
P07539019013

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2022

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SIDIKALANG

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Jurusan Farmasi



GINO SINAGA
P07539019013

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2022

LEMBAR PERSETUJUAN

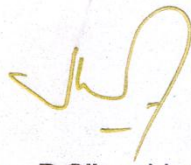
JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIDIKALANG

NAMA : GINO SINAGA

NIM : P07539019013

Telah diterima dan diseminarkan dihadapan penguji
Medan, Juni 2022

Menyetujui
Pembimbing,



Dr. Jhonson P Sihombing, S.Si, M.Sc, Apt
NIP: 196901302003121001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan kemenkes Medan



Dra. Masmiah, M.Kes., Apt
NIP: 196204281995032001

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIDIKALANG**

NAMA : GINO SINAGA

NIM : P07539019013

**Karya Tulis Ilmiah ini telah Diuji pada Ujian Karya Tulis Ilmiah
Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan 2022**

Penguji I



**Maya Handayani Sinaga, S.S., M.Pd
NIP 197311261994032002**

Penguji II



**Dra. Tri Bintarti, M.Si., Apt.
NIP 19707311991012001**

Ketua Penguji



**Dr. Jhonson P Sihombing, S.Si, M.Sc, Apt
NIP 196901302003121001**

**Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan kemenkes Medan**



**Dra. Masniah, M.Kes., Apt.
NIP 196204281995032001**

SURAT PERNYATAAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SIDIKALANG

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini belum pernah diajukan pada Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini.

Medan, Juni 2022

Gino Sinaga
P07539019013

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

JURUSAN FARMASI

KTI, JUNI 2022

Gino Sinaga

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH SIDIKALANG**

Xii + 44 halaman, 9 tabel, 6 gambar, 8 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi antara harapan dan pelayanan yang diterimanya terhadap suatu jasa atau produk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian Di Instalasi Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah survei deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Quota Sampling*, yaitu menentukan sampel sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Penelitian ini dilaksanakan pada Maret samapi Juni 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan daya tanggap, kehandalan, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik adalah kategori sangat puas.

Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan kategori daya tanggap adalah sangat puas dengan persentase 98,13%, berdasarkan kategori kehandalan adalah sangat puas dengan persentase 94,27%, berdasarkan kategori jaminan adalah sangat puas dengan persentase 97,47%, berdasarkan kategori kepeduliaan adalah sangat puas dengan persentase 93,33%, dan berdasarkan kategori bukti fisik adalah sangat puas dengan persentase 94,27%.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Kepedulian, Bukti Fisik

Daftar bacaan : 15 (2012-2019)

MEDAN HEALTH POLYTECHNICS OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT

SCIENTIFIC PAPER, JUNE 2022

Gino Sinaga

**LEVEL OF SATISFACTION OF OUTPATIENTS WITH THE PHARMACY
SERVICES IN PHARMACEUTICAL INSTALLATIONS OF SIDIKALANG
REGIONAL GENERAL HOSPITAL**

Xii + 44 pages, 9 tables, 6 figures, 8 appendices

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important part of health services that cannot be separated from the quality of a health service. Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing expectations and the services or products they receive. The purpose of this study was to describe the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at Sidikalang Regional General Hospital.

This study is a descriptive survey study that examined 60 patients as a sample obtained through the Quota Sampling technique from a population consisting of outpatients at Sidikalang Regional General Hospital, and was carried out from March to June 2022.

Through the study, the following results were obtained: based on the responsiveness dimension 98.13% of patients were very satisfied, based on the reliability dimension 94.27% of patients felt very satisfied, based on the assurance dimension 97.47% of patients felt very satisfied, based on the empathy dimension 93.33 % of patients felt very satisfied, and based on the dimensions of tangibility 94.27% of patients felt very satisfied.

This study concludes that the level of patient satisfaction based on the dimensions of responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibility is in very satisfied category.

Keywords : Level of satisfaction, responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangibility

References : 15 (2012-2019)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat karunia dan berkat-Nya penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tepat pada waktunya. Karya Tulis Ilmiah ini berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh kelulusan Ahli Madya program studi D-III Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

Dalam penyelesaian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis mendapat banyak bimbingan, saran, dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes., selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes., Apt., selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Ibu Dra. Tri Bintarti, M.Si, Apt selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
4. Bapak Dr. Jhonson P Sihombing, S.Si, M.Sc, Apt selaku Dosen Pembimbing sekaligus ketua Penguji Karya Tulis Ilmiah yang selalu meluangkan waktu dengan penuh kesabaran untuk membantu, membimbing, memeberi saran dan arahan seta memberi motivasi kepapa penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Maya Handayani Sinaga, SS., M.Pd. selaku Dosen Penguji I Karya Tulis Ilmiah yang telah memberi masukan ataupun saran kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini bisa menjadi lebih baik.
6. Ibu Dra. Tri Bintarti, M.Si, Apt selaku selaku Dosen Penguji II Karya Tulis Ilmiah yang telah memberi masukan ataupun saran kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini bisa menjadi lebih baik.
7. Seluruh Dosen dan Pegawai Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenekes Medan.
8. Kepada orang tua penulis Bapak Josua Sinaga dan Ibu Derita Sitorus Pane yang selalu memberikan dukungan baik secara material, doa, motivasi, dan bantuan serta semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Kepada Saudara penulis Helga Sinaga, Elma Sinaga, Hendri Sinaga, dan Melly Sinaga yang selalu memberi dukungan baik secara material, doa, motivasi, dan bantuan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

10. Kepada seluruh responden dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah ikut berpartisipasi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari usulan penelitian Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan dan penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak dan kiranya agar Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberi manfaat kepada para pembaca.

Medan, Juni 2022
Penulis

Gino Sinaga
P07539019013

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Rumah Sakit	4
2.1.1 Definisi	4
2.1.2 Tujuan Rumah Sakit	4
2.1.3 Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit	5
2.1.4 Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang	5
2.2 Instalasi Rumah Sakit	6
2.2.1 Tugas dan Tanggung jawab IFRS	7
2.2.2 Lingkup Fungsi IFRS	7
2.3 Apotek	8
2.4 Rawat Jalan	9
2.5 Standar Pelayanan kefarmasian Di Rumah Sakit	9
2.6 Kepuasan	12
2.7 Kerangka Konsep	15
2.8 Definisi Operasional	15
BAB III METODE PENELITIAN	17

3.1	Jenis Dan Desain Penelitian.....	17
3.2	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	17
3.2.1	Lokasi Penelitian	17
3.2.2	Waktu Penelitian	17
3.3	Populasi Dan Sampel	17
3.3.1	Populasi	17
3.3.2	Sampel	17
3.4	Jenis Dan Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4.1	Jenis Data	18
3.4.2	Metode Pengumpulan Data	18
3.5	Pengolahan Dan Analisis Data.....	19
3.5.1	Pengolahan Data	19
3.5.2	Analisis Data	19
3.6	Metode Pengukuran Variabel	19
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1	Pofil Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang.....	21
4.2	Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden	21
4.3	Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien.....	23
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	29
5.1	Kesimpulan	29
5.2	Saran.....	29
	DAFTAR PUSTAKA.....	30
	LAMPIRAN	32

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pasien BPJS dan Umum21
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur ...22
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan 22
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan 23
Tabel 4.5	Rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi daya tanggap di instalasi Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang24
Tabel 4.6	Dimensi frekuensi tingkat kepuasan berdasarkan dimensi Kehandalan.....25
Tabel 4.7	Distribusi frekuensi tingkat kepuasan berdasarkan dimensi Jaminan 26
Tabel 4.8	Distribusi frekuensi tingkat kepuasan berdasarkan Kepedulian....27
Tabel 4.9	Distribusi frekuensi tingkat kepuasan berdasarkan bukti fisik28

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka konsep.....	15
Gambar 3.1 Kriteria inklusif dan kriteria eksklusif	18

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Survey Awal	32
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	33
Lampiran 3 Ethical Clearence	34
Lampiran 4 Informed Consent dan Kuesioner	35
Lampiran 5 Dokumentasi Hasil Penelitian	40
Lampiran 6 Surat Telah Menyelesaikan Penelitian	42
Lampiran 7 Master Tabel	43
Lampiran 8 Kartu Bimbingan	44