

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
RESEP PADA APOTEK RUMAH SAKIT  
PRIMA HUSADA CIPTA MEDAN  
TAHUN 2020**



**ROSMERY HUTABARAT  
NIM.PO 7539019253**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN  
JURUSAN FARMASI  
2020**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
RESEP PADA APOTEK RUMAH SAKIT  
PRIMA HUSADA CIPTA MEDAN  
TAHUN 2020**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi  
Diploma III Farmasi



**ROSMERY HUTABARAT  
NIM.PO 7539019253**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN  
JURUSAN FARMASI  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL** : **GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN RESEP PADA APOTEK RUMAH SAKIT  
PRIMA HUSADA CIPTA MEDAN TAHUN 2020**

**NAMA** : **ROSMERY HUTABARAT**

**NIM** : **P07539019253**

Telah diterima dan disetujui untuk diseminarkan dihadapan penguji.

Medan, ..... 2020

Menyetujui,  
Pembimbing

Drs. Ismedsyah, Apt, M.Kes  
NIP. 196406011993121001

Ketua Jurusan Farmasi  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

## LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
RESEP PADA APOTEK RUMAH SAKIT PRIMA HUSADA  
CIPTA MEDAN TAHUN 2020**

**NAMA : ROSMERY HUTABARAT**

**NIM : P07539019253**

Karya Tulis Ilmiah ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir  
Program Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes  
Medan, Juni 2020

Penguji I

Penguji II

Drs. Hotman Sitanggang .M.Pd.  
NIP 195702241991031001

Dra. Anteti Tampubolon, Apt., MSi.  
NIP 196510031992032002

Ketua Penguji,

Drs. Ismedsyah, Apt, M.Kes  
NIP 196406011993121001

Ketua Jurusan Farmasi  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Dra. Masniah, M.Kes, Apt  
NIP 196204281995032001

**SURAT PERNYATAAN**  
**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN**  
**RESEP PADA APOTEK RUMAH SAKIT**  
**PRIMA HUSADA CIPTA MEDAN**  
**TAHUN 2020**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

**Medan, Juni 2020**

**Rosmery Hutabarat**  
**P07539019253**

**MEDAN HEALTH POLYTECHNICS OF MINISTRY OF HEALTH  
PHARMACY DEPARTMENT  
SCIENTIFIC PAPER, 2020  
Rosmery Hutabarat**

**Overview of Patients' Satisfaction with Pharmaceutical Services at  
Dispensary of Prima Husada Cipta Hospital, Medan in 2020  
xii + 40 pages + 5 tables + 2 pictures + 7 attachments**

**ABSTRACT**

Pharmaceutical services in hospitals have a strategic role as an effort to increase public confidence in hospitals. Suboptimal pharmaceutical services will have an impact on patient dissatisfaction. Patients will feel satisfied if they find similarities between the expectations and the reality of the services they get. This study aims to determine the description of patient satisfaction with pharmaceutical services at dispensary of Prima Husada Cipta Hospital Medan.

This research is a descriptive analysis study that aims to find a picture of patients' satisfaction with pharmaceutical services at dispensary of Prima Husada Cipta Hospital Medan. The research data were collected through questionnaires filled out by respondents, related to 5 service dimensions: reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness.

Through the data analysis and calculation, in each dimension the following percentage is obtained: tangible 74.28% in the satisfactory category, responsiveness 77.85% in the satisfactory category, assurance 77.14% in the satisfactory category, empathy 74.57% in the satisfactory category, and reliability 75.57% in the satisfactory category.

This study concludes that patients' satisfaction with pharmaceutical services at dispensary of Prima Husada Cipta Hospital Medan pharmacy is in sufficient category.

Keywords: prescription service, hospital, pharmacy, patients' satisfaction  
References: 13 (1991-2016)

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN  
JURUSAN FARMASI  
KTI, 2020**

**Rosmery Hutabarat**

**Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Pada Apotek  
Rumah Sakit Prima Husada Cipta Medan Tahun 2020**

**xii + 40 halaman + 5 tabel + 2 gambar + 7 lampiran**

**ABSTRAK**

Pelayanan resep di rumah sakit mempunyai peranan strategis dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada rumah sakit. Pelayanan resep yang kurang optimal dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diperoleh. Penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Rumah Sakit Prima Husada Cipta Medan.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan analisis *deskriptif* yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Rumah Sakit Prima Husada Cipta Medan. Penelitian dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner yang berisi lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (keyakinan), *tangible* (berwujud), *empathy* (empati), *responsiveness* (cepat tanggap).

Dari hasil perhitungan dan analisa data, pada masing-masing dimensi diperoleh prosentase sebagai berikut : *tangible* 74,28 % dengan kategori puas, *responsiveness* 77,85 % dengan kategori puas, *assurance* dengan presentase 77,14 % dengan kategori puas, *empathy* 74,57 % dengan kategori puas, dan *reliability* 75,57 % dengan kategori puas.

Disimpulkan bahwa gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek Rumah Sakit Prima Husada Cipta Medan adalah cukup puas.

**Kata kunci** : pelayanan resep, rumah sakit, apotek, kepuasan pasien  
Daftar bacaan : 13 (1991-2016)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan baik.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan. Dalam penyusunan dan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, Penulis mendapat banyak bimbingan, saran, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes, Apt. selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes, Apt. selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Bapak Drs. Ismedsyah, Apt, M.Kes selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah sekaligus Ketua Penguji yang telah memberikan banyak waktu dan pikirannya selama membimbing penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak Drs. Hotman Sitanggang .M.Pd. selaku Dosen Penguji I Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program yang telah memberikan banyak masukan dan saran kepada Penulis.
5. Ibu Dra. Anteti Tampubolon, Apt., MSi. selaku Dosen Penguji II Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program yang telah memberikan banyak masukan dan saran kepada Penulis.
6. Seluruh dosen dan staf di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

7. Teristimewa kepada suami dan anak-anak penulis yang sangat penulis sayangi dan cintai, yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, materi dan terutama doa yang tidak pernah putus. Sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan hingga sampai Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan karunianya dan Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

**Medan, Juni 2020**  
**Penulis**

**Rosmery Hutabarat**  
**P07539019253**

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Surat Pernyataan .....	iii
Abstrak .....	iv
Abstract .....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Bab I. Pendahuluan .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
Bab II. Tinjauan Pustaka.....	4
2.1. Kepuasan Pasien .....	4
2.1.1 Pengukuran Kepuasan Pasien .....	4
2.2. Pelayanan Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	5
2.3. Rumah Sakit.....	7
2.3.1 Profil RS Prima Husada Cipta Medan .....	8
2.4. Pelayanan Resep .....	10
2.4.1 Skrining Resep .....	11
2.4.2 Penyiapan Sediaan Farmasi .....	11
2.4.3 Penyerahan Sediaan Farmasi .....	11
2.5. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	11
2.6. Kerangka Konsep.....	13
2.7. Defenisi Operasional .....	13
Bab III. Metode Penelitian .....	15
3.1. Jenis Penelitian .....	15
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	15
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	15

3.2.2 Waktu Penelitian.....	15
3.3. Populasi dan Sampel.....	15
3.3.1. Populasi.....	15
3.3.2. Sampel .....	15
3.4. Jenis dan Cara Pengumpulan Data .....	16
3.5. Cara Pengumpulan Data .....	16
3.6. Pengolahan dan Analisis Data .....	16
3.6.1 Pengolahan Data .....	16
3.6.2 Analisis Data .....	17
Bab IV. Hasil dan Pembahasan .....	19
4.1 Gambaran Kepuasan (Dimensi Keandalan) .....	19
4.2 Gambaran Kepuasan (Daya Tanggap) .....	20
4.3 Gambaran Kepuasan (Dimensi Jaminan) .....	21
4.4 Gambaran Kepuasan (Dimensi Kepedulian) .....	23
4.5 Gambaran Kepuasan (Dimensi Bukti Fisik) .....	24
Bab V. Kesimpulan dan Saran .....	26
5.1 Kesimpulan .....	26
5.2 Saran .....	26
Daftar Pustaka .....	27
Lampiran .....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden Terhadap Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	19
Tabel 4.2 Distribusi Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )..	20
Tabel 4.3 Distribusi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden Terhadap Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	22
Tabel 4.4 Distribusi Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kepedulian ( <i>Empathy</i> ) .....	23
Tabel 4.5 Distribusi Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangibel</i> ) .....	24

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi .....	10
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	13

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	28
Lampiran 2. Master Tabel .....	34
Lampiran 3. Gambar Pengisian Kuesioner Oleh Pasien .....	36
Lampiran 4. Gambar Apotek dan RS Prima Husada Cipta Medan.....	37
Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian .....	38
Lampiran 6. Surat Izin Pelaksanaan Penelitian .....	39
Lampiran 7. Kartu Laporan Pertemuan Bimbingan KTI .....	40
Lampiran 8. Ethical Clearance .....	41