

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RSU SARI MUTIARA LUBUK PAKAM**



**DANIEL SITEPU
P07539019174**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSU SARI MUTIARA LUBUK PAKAM

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



**DANIEL SITEPU
P07539019174**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RSU SARI MUTIARA LUBUK PAKAM**

NAMA : Daniel Sitepu
NIM : P07539019174

**Telah diterima dan disetujui untuk diseminarkan dihadapan penguji
Medan, Juni 2020**

**Menyetujui
Pembimbing**

**Rini Andarwati, SKM, M. Kes
NIP. 197012131997032001**

**Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan**

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

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RSU SARI MUTIARA LUBUK PAKAM**

NAMA : DANIEL SITEPU

NIM : PO 7539019174

JURUSAN : FARMASI

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

Penguji I

Penguji II

**Lavinur, ST, M. Si
NIP 1963020819840311002**

**Nadroh Br. Sitepu, M. Si
NIP 198007112015032002**

**Ketua Penguji,
Pembimbing**

**Rini Andarwati, SKM, M. Kes
NIP 197012131997032001**

**Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan**

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

SURAT PERNYATAAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSU SARI
MUTIARA LUBUK PAKAM**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Medan, Juni 2020

Daniel Sitepu
NIM PO 7539019174

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

Daniel Sitepu

**Level of Patients' Satisfaction towards the Pharmaceutical Services
in the Pharmacy Installation of Sari Mutiara Hospital, Lubuk Pakam**

xii + 45 pages + 4 tables + 1 picture + 8 attachments

ABSTRACT

Patients' satisfaction is the result of the patient's assessment of a health service he received that arises after he compared it to what he had expected before. Pharmaceutical service is a form of service that is directly and accountable to patients, with regard to pharmaceutical preparations with the aim of achieving accurate results to improve the quality of life of patients. Quality service greatly affects patients' satisfaction which can be used as an indicator to find out the quality of service. This study aims to determine the level of patients' satisfaction with pharmaceutical services of Sari Mutiara Hospital, Lubuk Pakam.

This research is a descriptive survey study. Data were collected through a questionnaire filled out by respondents. The study population were all outpatients redeeming drugs in the Pharmacy installation of Sari Mutiara Hospital, Lubuk Pakam and 40 of them were taken as samples.

Following are the results of the research obtained: the level of patient satisfaction with the responsiveness dimension is very satisfactory (87.3%), the reliability dimension is very satisfactory (83.6%), the assurance dimension is very satisfactory (89.3%), the empathy dimension is very satisfactory (83.8%) and the tangible dimension is very satisfactory (80.9%).

The conclusion from the study of the level of patients' satisfaction with pharmaceutical services at Sari Mutiara Hospital, Lubuk Pakam on all dimensions were very satisfactory, with a score of 4249 with an average value of 84.98%.

Keywords: Patients' Satisfaction, Pharmaceutical Services, Sari Mutiara Hospital, Lubuk Pakam

References: 11 (2009-2017)

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

DANIEL SITEPU

**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di
Instalasi Farmasi RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam**

xii + 45 halaman + 4 tabel + 1 gambar + 8 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pelayanan Kefarmasian adalah bentuk suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengetahui kualitas suatu pelayanan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam.

Jenis penelitian ini survey deskriptif, metode pengumpulan data yang dilakukan adalah survey dengan memberikan kuesioner (Angket) kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di instalasi farmasi di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam dan jumlah sampel yang diinginkan sebanyak 40 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap adalah sangat puas (87,3%), dimensi kehandalan adalah sangat puas (83,6%), dimensi jaminan adalah sangat puas (89,3%), dimensi kepedulian adalah sangat puas (83,8%) dan pada dimensi bukti fisik adalah sangat puas (80,9%).

Kesimpulan : dari hasil survey tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam secara keseluruhan adalah sangat puas skor 4249 (84,98 %) semua dimensi pelayanan farmasi.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam

Daftar Bacaan : 11 (2009-2017)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam”** yang merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan, saran dan semangat dari berbagai pihak. Atas bantuan dan bimbingan tersebut penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes, selaku Direktur Poltekkes Medan
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes, Apt. selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan dan selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah menghantarkan saya mengikuti Ujian Akhir Program (UAP).
3. Ibu Rini Andarwati, SKM, M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan
4. Bapak Lavinur, ST, M.Si selaku penguji I Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan serta saran kepada penulis.
5. Ibu Nadroh Br Sitepu, M.Si. selaku penguji II Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan serta saran kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff pegawai Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Ibu Febri Zebua, S.Farm, Apt selaku Apoteker dan Management RSUD Sari Mutiara yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam
8. Para sahabat dan kakak-kakak senior yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan penelitian di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam
9. Teristimewa kepada Isteri Tercinta serta anak-anakku tersayang Shine Marcia Sitepu dan Dearina Victorya Sitepu yang selalu mendukung dan

mengerti keadaan penulis dalam keadaan susah dan senang. Yang tak pernah berhenti berdoa dengan penuh kesabaran dan kasih sayang memberikan nasihat, dorongan baik moral dan material.

10. Seluruh teman-teman seperjuangan Mahasiwa dan Mahasiswi angkatan 2019 di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

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

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juni 2020
Penulis

Daniel Sitepu
PO 7539019174

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Rumah Sakit	5
2.1.1 Rumah Sakit	5
2.1.2 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit Menurut UU Republik Indonesia No.44 Tahun 2009	5
2.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	6
2.1.4 Pelayanan Kefarmasian di Rumah sakit	6
2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS).....	7
2.2.1 Tugas Dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	10
2.2.2 Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	10
2.3 Pengelolaan Sumber Daya.....	11
2.4 Sarana dan Peralatan	12
2.5 Kepuasan konsumen.....	14
2.6 Aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan konsumen.....	16
2.7 Pengukuran kepuasan pasien	17
2.8 Karakteristik Konsumen.....	19
2.9 Kualitas Pelayanan.....	19
2.10 Kerangka Konsep.....	20

2.11 Defenisi Operasional	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.2.1 Lokasi Penelitian	22
3.2.2 Waktu Penelitian.....	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel	22
3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	22
3.4.1 Jenis Data	22
3.4.2 Cara Pengumpulan Data	23
3.5 Pengolahan dan Analisis Data.....	23
3.5.1 Pengolahan Data.....	23
3.5.2 Cara Pengumpulan Data	23
3.6 Cara mengukur variabel	23
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Profil Rumah Sakit	25
4.2 Hasil Penelitian.....	25
4.3 Pembahasan	30
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	25
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	25
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	25
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	25
Tabel 4.5 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Daya Tanggap (Responsiveness)	26
Tabel 4.6 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Keandalan (Reliability)	27
Tabel 4.7 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Jaminan (Assurance)	28
Tabel 4.8 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Kepedulian (Empathy)	29
Tabel 4.9 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Bukti Fisik (Tangible)	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.10 Kerangka Konsep.....	20