

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN RESEP DI APOTEK RAWAT JALAN
RSUD. Dr PIRNGADI KOTA MEDAN
TAHUN 2019**



**MAYARNI TAON BARU PARDOSI
P07539018149**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2019**

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN RESEP DI APOTEK RAWAT JALAN
RSUD. Dr PIRNGADI KOTA MEDAN
TAHUN 2019

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi RPL
Diploma III Farmasi



MAYARNI TAON BARU PARDOSI
P07539018149

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2019

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN RESEP DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD
Dr PIRNGADI KOTA MEDAN TAHUN 2019**

NAMA : **MAYARNI TAON BARU PARDOSI**

NIM : **P07539018149**

Telah Diterima dan Disetujui Untuk Diseminarkan Dihadapan Penguji.

Medan, Juli 2019

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 TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN RESEP DI APOTEK RAWAT JALAN
RSUD Dr PIRNGADI KOTA MEDAN TAHUN 2019**

NAMA : **MAYARNI TAON BARU PARDOSI**

NIM : **P07539018149**

Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir
Program Studi RPL Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes
Medan, Juli 2018

Penguji I

Penguji II

Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd
NIP. 195702241991031001

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

Ketua Penguji

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

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Dra. Masniah, M.Kes, Apt
NIP. 19620428 199503 2 001

SURAT PERNYATAAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD DR PIRNGADI KOTA MEDAN TAHUN 2019

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya tulis yang pernah diajukan untuk 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, Juli 2019

MAYARNI TAON BARU PARDOSI
P07539018149

**MEDAN HEALTH POLYTECHNICS OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, July 2019**

MAYARNI TAON BARU PARDOSI

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVELS ON PRESCRIPTION
SERVICES IN OUTPATIENTS PHARMACY OF DR. PIRNGADI HOSPITAL
MEDAN IN 2019**

viii + 20 pages + 5 tables + 6 picture + 8 attachments

ABSTRACT

Patient satisfaction is a level of patient's feelings that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what he expected. The aim of the study was to determine the level of patient satisfaction with prescription services at the Outpatient Pharmacy Dr. Pirngadi Hospital in Medan.

This type of descriptive research has used a questionnaire as a data collection tool that aims to obtain a description of patient satisfaction with prescription services in Outpatient Pharmacy of Dr Pirngadi Hospital Medan.

The results of the study were that outpatients were quite satisfied with the prescription services at the Outpatient Pharmacy Dr. Pirngadi, Medan, obtained scores on the dimensions of physical tangible 56.75%, reliability 64.2%, assurance 67.85%, empathy 61.45%, responsiveness 55.9%.

The conclusions of the study were that patients were fairly satisfied with the prescription services at the Outpatient Pharmacy of Dr. Pirngadi hospital in Medan City.

Keywords : Satisfaction, Patient, Outpatient pharmacy, Services, Hospital

References : 11 (2004 - 2018)

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, JULI 2019**

MAYARNI TAON BARU PARDOSI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP
DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD DR PIRNGADI KOTA MEDAN TAHUN 2019**

viii + 20 halaman + 5 tabel + 6 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. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr Pirngadi Kota Medan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yakni penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di RSUD Dr Pirngadi Kota Medan.

Hasil penelitian bahwa pasien rawat jalan cukup puas terhadap pelayanan resep di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan, diperoleh skor pada dimensi bukti fisik (*tangibel*) 56,75 %, keandalan (*reliability*) 64,2 %, jaminan (*assurance*) 67,85 %, kepedulian (*empathy*) 61,45, daya tanggap (*responsiveness*) 55,9 %.

Simpulan penelitian ini adalah bahwa pasien tergambar cukup puas terhadap pelayanan resep di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien, Rawat Jalan, Pelayanan, Rumah Sakit
Daftar Bacaan : 11 (2004 – 2018)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyusun Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Rawat Jalan RSUD. Dr Pirngadi Kota Medan Tahun 2019”.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan. Dalam penyusunan dan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mendapat banyak bimbingan, saran, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan 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 sekaligus penguji II KTI dan UAP yang memberikan masukan dan dukungan penulis.
3. Drs. Ismedsyah, Apt, M.Kes selaku pembimbing dan Ketua Penguji KTI dan UAP yang memberikan masukan serta bimbingan kepada penulis.
4. Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd selaku penguji I KTI dan UAP yang memberikan masukan dan dukungan penulis.
5. Seluruh Dosen dan Staff di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
6. Kepala Instalasi Farmasi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan, Dra. Peri, Apt yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan seluruh Staf Instalasi Farmasi Rawat Inap yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.
7. Teristimewa kepada suami saya tercinta Markus ASP Napitupulu, orang tua saya Ibu Nurmi Lubis, seluruh keluarga saya, abang, kakak dan adik atas doa dan dukungan dan kasih sayang yang tidak ada hentinya selama perkuliahan sampai pada penyelesaian studi penulis.
8. Seluruh Mahasiswa/I RPL Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan angkatan 2019. Dan kepada seluruh pihak yang membantu dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terima kasih.

Oleh karena itu, penulis menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari setiap pembaca demi penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat-Nya dan Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juli 2019
Penulis

MAYARNI TAON BARU PARDOSI
P07539018149

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | |
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| SURAT PERNYATAAN | |
| ABSTRACT..... | i |
| ABSTRAK..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| 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 | 4 |
| 2.3. Rumah Sakit..... | 6 |
| 2.3.1. Sejarah RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan..... | 6 |
| 2.4. Pelayanan Resep | 8 |
| 2.4.1. Skrining Resep..... | 8 |
| 2.4.2. Penyiapan Sediaan Farmasi dan Pembekalan Kesehatan.. | 8 |
| 2.4.3. Penyerahan Sediaan Farmasi dan Pembekalan Kesehatan. | 8 |
| 2.5. Kualitas Pelayanan Kesehatan | 9 |
| 2.6. Kerangka Konsep..... | 10 |
| 2.7. Defenisi Operasional..... | 10 |
| BABIII. METODE PENELITIAN | 12 |
| 3.1. Jenis Penelitian..... | 12 |
| 3.2. Lokasidan Waktu Penelitian..... | 12 |
| 3.2.1. Lokasi Penelitian..... | 12 |
| 3.2.2. Waktu Penelitian | 12 |
| 3.3. Populasi dan Sampel..... | 13 |
| 3.3.1. Populasi..... | 13 |
| 3.3.2. Sampel | 12 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4. Cara Pengambilan Sampel..... | 13 |
| 3.5. Jenis dan Cara Pengumpulan Data..... | 13 |
| 3.5.1. Jenis Data..... | 13 |
| 3.6. Cara Pengumpulan Data..... | 13 |
| 3.7. Pengolahan dan Analisis Data..... | 14 |
| 3.7.1. Pengolahan Data | 14 |
| 3.7.2. Analisis Data..... | 14 |
| BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 16 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN..... | 19 |
| 5.1. Kesimpulan | 19 |
| 5.2. Saran..... | 19 |
| DAFTAR PUSTAKA | 20 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|-----------|
| Tabel 4.1 Distribusi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik (Tangible)..... | 16 |
| Tabel 4.2 Distribusi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden Terhadap Dimensi Keandalan (Reliability)..... | 16 |
| Tabel 4.3 Distribusi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden Terhadap Dimensi Jaminan (Assurance)..... | 17 |
| Tabel 4.4 Distribusi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kepedulian (Empathy)..... | 17 |
| Tabel 4.4 Distribusi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)..... | 18 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|----------------|
| Lampiran 1 Kuesioner | 21 |
| Lampiran 2 Master Tabel..... | 22 |
| Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dari Kampus | 24 |
| Lampiran 4 Surat Diterima Peneltian Dari Rumah Sakit | 25 |
| Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian Dari Rumah Sakit | 26 |
| Lampiran 6 Foto / Dokumentasi..... | 27 |
| Lampiran 7 Laporan Bimbingan..... | 28 |
| Lampiran 8 EC | 29 |