



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RS SENTOSA BOGOR**

NAMA : RIKSON LAWASA

NPM : 20334710

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI NASIONAL
JAKARTA
AGUSTUS 2022**



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RS SENTOSA BOGOR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Farmasi

NAMA : RIKSON LAWASA

NIM : 20334710

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI NASIONAL
JAKARTA
AGUSTUS 2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rikson Lawasa

NPM : 20334710

Tanggal : Agustus 2022



(Rikson Lawasa)

HALAMAN PERNYATAAN NON PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rikson Lawasa

NPM : 20334710

Mahasiswa : Farmasi S1

Tahun Akademik : 2021/2022

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Tugas Akhir yang berjudul **Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi RS Sentosa Bogor.**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 29 Agustus 2022



Rikson Lawasa

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rikson Lawasa

NPM : 20334710

Program Studi : Farmasi

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RS Sentosa Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi Farmasi Fakultas Farmasi Institut Sains Dan Teknologi Nasional.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I	: apt. Tahoma Siregar, M. Si	(.....)
Pembimbing II	: apt. Ainun Wulandari, M. Sc	(.....)
Penguji I	: Dr. apt. Refdanita, M. Si	(.....)
Penguji II	: apt. Jerry, M. Farm	(.....)
Penguji III	: apt. Erwi Putri Setyaningsih, M. Si	(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Agustus 2022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNyalah sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir (SKRIPSI) yang berjudul “TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RS SENTOSA BOGOR” tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Farmasi pada Fakultas Farmasi Institut Sains Dan Teknologi Nasional. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- a. Dosen pembimbing 1 apt. Tahoma Siregar, M. Si, yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- b. Dosen pembimbing 2 apt. Ainun Wulandari, M,Sc, yang telah menyediakan waktu, tenaga pikiran dan kesabaran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- c. RS Sentosa Bogor yang telah bersedia menjadi tempat penelitian dan juga semua karyawan instalasi farmasi yang telah membantu selama penelitian.
- d. Orang tua, kaka, adik dan keluarga yang sudah memberikan dukungan material dan moral dan juga segala nasehat selama kuliah
- e. Saiful Bahri, M. Si selaku Penasehat Akademik yang banyak membantu dan memberikan arahan selama masa perkuliahan;

Jakarta, 29 Agustus 2022



Rikson Lawasa

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Institut Sains Dan Teknologi Nasional, saya saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Rikson Lawasa

NPM : 20334710

Program Studi : Farmasi S1

Fakultas : Farmasi

Jenis Karya : Skripsi

demii pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Sains Dan Teknologi Nasional **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty- Free Right)** atas karya ilmiah yang berjudul :

“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RS Sentosa Bogor”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Sains Dan Teknologi Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/format- kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) *soft copy* dan *hard copy*, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 Agustus 2022

Yang menyatakan



(Rikson Lawasa)

ABSTRAK

Nama : Rikson Lawasa
Program Studi : Farmasi
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RS Sentosa Bogor

Kepuasan pasien merupakan salah satu unsur penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja (yang nyata diterima). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni keandalan, jaminan, empati, bukti langsung, dan ketanggapan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RS Sentosa Bogor, dengan desain penelitian Cross Sectional. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner terhadap pasien atau keluarga pasien sebanyak 112 sampel yang termasuk dalam kriteria inklusi. Hasil penelitian yang diperoleh adalah tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan 79,11 %, pada dimensi daya tanggap 78,75 %, pada dimensi jaminan 79,36 %, pada dimensi empati 81,57 % pada dimensi bukti langsung 78,39 %. Hasil rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit sentosa bogor adalah 79,44 %.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, RS Sentosa Bogor

ABSTRACT

Name : Rikson Lawasa
Study Program : Pharmacy
Tittle : Outpatient Statisfaction Levels With Pharmaceutical Services At The Pharmacy Installation of Sentosa Hospital, Bogor.

Patient satisfaction is one of the important elements that must be considered in health services. Patient satisfaction is a picture of the difference between expectations and performance (which is actually accepted). The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services based on five dimensions of service quality, namely reliability, assurance, empathy, direct evidence, and responsiveness. The type of research used is descriptive research that describes the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Sentosa Hospital Bogor with a cross sectional research design. The sampling technique used a questionnaire to the patient or patient's family as many as 112 samples included in the inclusion criteria. The results obtained are the level of patient satisfaction on the dimension of reliability 79.11%, on the dimension of responsiveness 78.75%, on the dimension of assurance 79.36%, on the dimension of empathy 81.57% on the dimension of direct evidence 78.39%. The average result of the satisfaction level of outpatients with pharmaceutical services at the pharmacy installation of Sentosa Hospital, Bogor is 79.44%.

Keywords: Patient Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Sentosa Hospital Bogor

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERNYATAAN NON PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Definisi Kepuasan Pasien.....	5
2.1.1. Elemen Kepuasan	6
2.1.2. Pengukuran Kepuasan.....	7
2.2. Definisi Rumah Sakit.....	9

2.2.1. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	12
2.3. Instalasi Farmasi	13
2.3.1. Pengertian	13
2.4. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit.....	13
2.4.1. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alkes, Dan Bahan Medis Habis Pakai.....	14
2.4.2. Pelayanan Farmasi Klinik.....	16
2.5. Rumah Sakit Sentosa	18
2.6. Kerangka Teori	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Jenis dan Desain Penelitian.....	21
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.2.1. Lokasi.....	21
3.2.2. Waktu Penelitian.....	21
3.3. Populasi dan Sampel	21
3.3.1. Populasi.....	21
3.3.2. Sampel	21
3.4. Kerangka Konsep.....	23
3.5. Jenis dan Metode Pengumpulan Data	23
3.5.1. Jenis Data.....	23
3.5.2. Metode Pengumpulan Data.....	24
3.6. Pengolahan dan Analisis Data	24
3.6.1. Pengolahan Data	24

3.6.2. Analisis Data.....	25
3.7. Metode Pengukuran Variabel.....	25
3.8. Definisi Operasional	26
3.9. Uji Validasi Dan Reabilitas	28
3.9.1. Uji Validasi Kuesioner	28
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Karakteristik Responden.....	31
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	31
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	32
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.2. Tingkat Kepuasan	33
4.2.1. Dimensi Keandalan.....	33
4.2.2. Dimensi Daya Tanggap.....	34
4.2.3. Dimensi Jaminan.....	36
4.2.4. Dimensi Empati	37
4.2.5. Dimensi Bukti Langsung	38
4.2.6. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1. Kesimpulan	41
5.2. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional	26
Tabel 3.2. Hasil Uji Validasi.....	28
Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	32
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.5. Tabel Dimensi Keandalan.....	33
Tabel 4.6. Tabel Dimensi Daya Tanggap	34
Tabel 4.7. Tabel Dimensi Jaminan.....	36
Tabel 4.8. Tabel Dimensi Empati	37
Tabel 4.9. Tabel Dimensi Bukti Langsung	38
Tabel 4.10. Table Rata-Rata Kepuasan Pasien	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	20
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Dari Kampus	46
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian Dari Rumah Sakit	47
Lampiran 3 Surat Keterangan Kaji etik	50
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Responden	51
Lampiran 5 Kuesioner.....	52
Lampiran 6 Frekuensi Jawaban Responden.....	56
Lampiran 7 Data Hasil Perhitungan Kuesioner	63
Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	69