**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN**

**JURUSAN FARMASI**

**KTI, JULI 2019**

**LIDYA DEWI ANGRAINI SINAGA**

**Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir**

**vii + 25 halaman + 6 tabel + 9 lampiran**

**ABSTRAK**

Dengan perkembangan dan adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang komprehensif salah satunya pelayanan kefarmasian dimana suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat harapan pasien sebelum mereka manerima pelayanan dengan sesudah pasien menerima pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Metode ini menggunakan metode survey dengan cara kuesioner yaitu penelitian diarahkan untuk mendeskripsikan atau menguraikan suatu keadaan di dalam suatu komunitas atau masyarakat. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang datang ke Instalasi Farmasi. Sampel yang diambil dengan teknik kuota sampling dengan sampel yang diinginkan sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian dari 100 responden di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir, dimensi bukti fisik cukup puas (62,8%), dimensi keandalan cukup puas (69,85%), dimensi jaminan cukup puas (60,15%), dimensi kepedulian cukup puas (69,8%), dimensi daya tanggap cukup puas (65,9%).

Kesimpulan penelitian secara keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir diperoleh interpretasi cukup puas dengan persentase 65,7%.

Kata kunci : Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Tingkat Interpretasi

Daftar Bacaan : 13 (2005 – 2018)

**KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyusun Karya Tulis Ilmiah yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Adapun tujuan penulis adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi. Dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari dukungan, dorongan serta bantuan dari berbagai pihak sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes, selaku Direktur Poltekes Kemenkes Medan
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes., Apt selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekes Kemenkes Medan
3. Ibu dr. Priska Situmorang, MM selaku Direktur RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penellitian ini
4. Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd selaku pembimbing dan ketua penguji KTI dan UAP yang memberikan masukan dan dukungan kepada penulis
5. Drs. Ismedsyah, Apt., M.Kes selaku penguji I KTI dan UAP yang memberikan masukan dan dukungan kepada penulis
6. Drs. Adil Makmur Tarigan, M.Si., Apt selaku penguji II KTI dan UAP yang memberikan masukan dan dukungan kepada penulis
7. Seluruh dosen dan staf Jurusan Farmasi Poltekes Kemenkes Medan
8. Teristimewa kepada Ibunda yang saya cintai Corry Zaidah Sitanggang, serta suami tercinta Leonardo Siallagan dan anak-anak saya Alfaro, Felicia dan Ivander serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moril dan kasih sayang serta doa yang tulus selama melaksanakan perkuliahan sampai menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah
9. Teman-teman yang penulis sayangi, terimakasih atas bantuan dan dukungannya.

Medan, Juli 2019

Lidya Dewi Angraini Sinaga

NIM. P07539018146

**SURAT PERNYATAAN**

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

**RSUD DR. HADRIANUS SINAGA**

 **KABUPATEN SAMOSIR**

**Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan di suatu 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**

**Lidya Dewi Angraini Sinaga**

**NIM. P07539018146**

**DAFTAR ISI**

Halaman

**ABSTRAK........................................................................................................ iii**

***ABSTRACT*...................................................................................................... iv**

**KATA PENGANTAR........................................................................................**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

 1.1 Latar Belakang 1 1.2 Perumusan Masalah 3

 1.3 Tujuan Penelitian 3

 1.4 Manfaat Penelitian 3

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 4**

2.1 Rumah Sakit 4

2.1.1 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit 4

2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit 5

2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) 5

2.3 Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 6

2.4 Profil Instalasi Farmasi 7 2.5 Aspek-Aspek Yang Memenuhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan 8

2.6 Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Jalan 8

2.7 Karakteristik Pasien Rawat Jalan 10

2.8 Kualitas Pelayanan 11

2.9 Kerangka Konsep Penelitian 12

2.10 Defenisi Operasional 13

**BAB III METODE PENELITIAN 14**

3.1 Metode Penelitian 14

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 14

3.2.1 Lokasi Penelitian 14

3.2.2 Waktu Penelitian 14

3.3 Populasi dan Sampel 14

3.3.1 Populasi 14

 3.3.2 Sampel 14

3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data 14

3.4.1 Jenis Data........ 14

3.4.2 Cara Pengumpulan Data 15

3.5 Pengolahan dan Analisa Data 15

3.5.1 Pengolahan Data 15 3.5.2 Analisa Data 15

3.6 Cara Mengukur Variabel 15

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**  **17**

 4.1 Hasil Penelitian............... 17

 4.2 Pembahasan............... 21

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**  **23**

 5.1 Kesimpulan 23

 5.2 Saran............................ 23

**DAFTAR PUSTAKA**..................... **24**

**LAMPIRAN**

**Daftar tabel**

4.1 Karakteristik Responden 17

4.2 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik 18

4.3 Distribusi Frekuensi Keandalan 18 4.4 Distribusi Frekuensi Jaminan 19

4.5 Distribusi Frekuensi Kepedulian 19

4.6 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap 20

**Daftar LAMPIRAN**

Lampiran 1 Persetujuan Menjadi Responden Penelitian 25

Lampiran 2 Kuesioner 26

Lampiran 3 Data Kompleks Skor Kepuasan Pasien Rawat Jalan 30

Lampiran 4 Data Skor Kepuasan Pasien Rawat Jalan Menurut Jenis

 Kelamin.. 33

Lampiran 5 Data Skor Kepuasan Pasien Rawat Jalan Menurut Umur 36

Lampiran 6 Data Skor Kepuasan Pasien Rawat Jalan Menurut Pendidikan 39

Lampiran 7 Data Skor Kepuasan Pasien Rawat Jalan Menurut Pekerjaan 42

Lampiran 8 Surat Permohonan Ijin Melakukan Penelitian 43

Lampiran 9 Surat Pemberian Ijin Penelitian dari

 RSUD Dr. Hadrianus Sinaga 44 Lampiran 10 Laporan Petemuan Bimbingan KTI/UAP 45