

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP ELEKTRONIK DI RS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

disusun oleh:

SHAKIRA RAHMADANI FAJRI

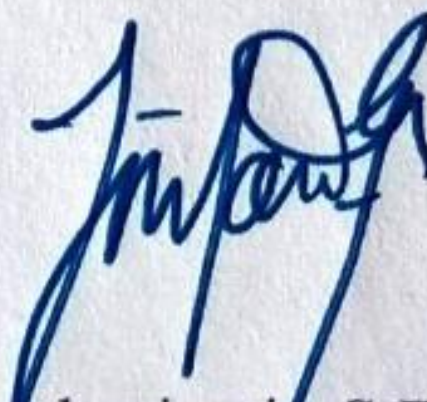
051191163

PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk
diujikan.

Ungaran, 7 Maret 2023

Pembimbing



apt. Niken Dyahariesti., S.Farm., M.Si
NIDN 0609118702

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP ELEKTRONIK DI RS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

disusun oleh:

SHAKIRA RAHMADANI FAJRI

051191163

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi,
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Kamis

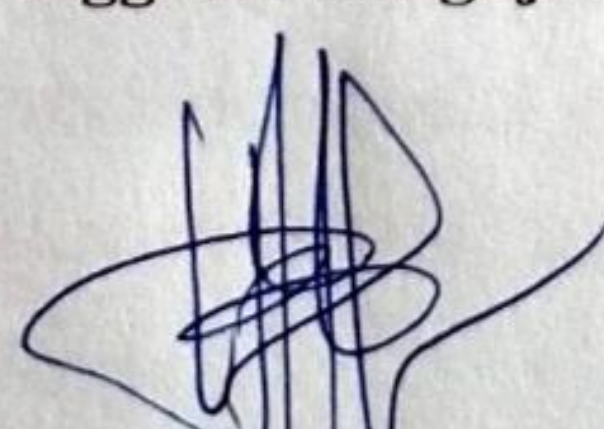
Tanggal : 9 Maret 2023

Tim Penguji : Ketua / Pembimbing



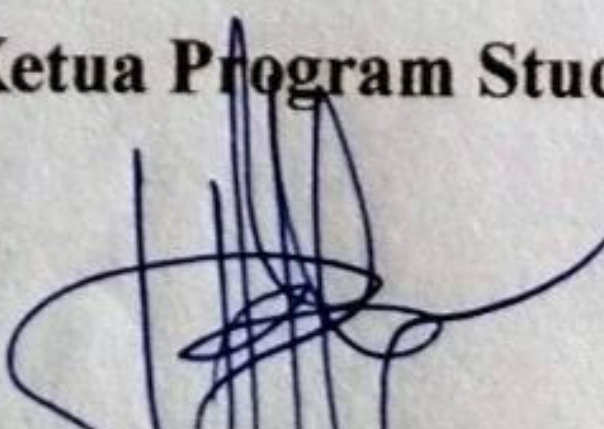
apt. Niken Dyahariesti., S.Farm., M.Si
NIDN 0609118702

Anggota / Penguji 1



apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si
NIDN. 0630038702

Ketua Program Studi



apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si
NIDN. 0630038702

Anggota / Penguji 2



apt. Dian Oktiani, S.Farm.,M.Sc
NIDN. 0625108102



Dekan Fakultas Kesehatan
Eko Susilo, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN.0627097501

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : SHAKIRA RAHMADANI FAJRI

NIM : 051191163

Program Studi / Fakultas : Program Studi Farmasi / Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **“HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP ELEKTRONIK DI RS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi Manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing,

apt. Niken Dyahariesti., S.Farm., M.Si
NIDN 0609118702

Ungaran, 9 Maret 2023
Yang membuat pernyataan



SHAKIRA RAHMADANI FAJRI
051191163

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : SHAKIRA RAHMADANI FAJRI

NIM : 051191163

Program Studi / Fakultas : Program Studi Farmasi / Fakultas Kesehatan

Menyatakan memberi kewenangan kepada Program Studi Farmasi (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsisaya dengan judul **“HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP ELEKTRONIK DI RS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 9 Maret 2023
Yang membuat pernyataan



SHAKIRA RAHMADANI FAJRI
051191163

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program
Skripsi, March 2023
Shakira Rahmadani Fajri
051191163

The Relationship Between Patient Satisfaction Levels and Electronic Prescription Services at Sultan Agung Islamic Hospital Semarang.

ABSTRACT

Background: Health technology that has been implemented in hospitals includes e-prescriptions or electronic prescriptions. Prescribing errors are the largest source of preventable errors in hospitals according to the Institute of Medicine e-prescribing can reduce the number of errors and indeed impact outcomes. The aim of this study was to find out the level of patient satisfaction and how the relationship between the characteristics of respondents to the electronic prescription service applied to outpatient pharmacy patients at RSI-SA.

Methods: This research is a descriptive quantitative study with a cross sectional research design that was conducted using primary data on outpatients at RSI-SA with a questionnaire research instrument. Respondents to this study were outpatient pharmacy patients at RSI-SA who were selected based on exclusion-inclusion criteria with a sample size of 80 people.

Results: From the five dimensions of satisfaction obtained the percentage of patient satisfaction in each dimension of satisfaction, 83% Reliability, 84% Responsiveness, 82% Assurance, 83% Empathy (Emphaty) and 83% Physical Evidence (Tangibles) with an average scoring percentage of 83%, the results of the study found that there was no relationship between age, education, and employment with the level of satisfaction of outpatients at the RSI-SA installation.

Conclusion: It was concluded from the results of the study that the respondent's satisfaction level was 83% and it could be categorized that the patient was very satisfied with the electronic prescription service at the RSI-SA outpatient pharmacy.

Keywords: Satisfaction, Service, Electronic Prescription, Technology.

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi
Skripsi, Maret 2023
Shakira Rahmadani Fajri
051191163

Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Elektronik di Rumah Sakit Islam Sultan Agung.

ABSTRAK

Latar Belakang: Teknologi kesehatan yang sudah diterapkan di rumah sakit di antaranya adalah *e-prescribing* atau resep elektronik. Kesalahan resep adalah sumber kesalahan terbesar yang dapat dicegah di rumah sakit menurut *Institute of Medicine* resep elektronik dapat mengurangi jumlah kesalahan dan memang berdampak pada hasilnya. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien dan bagaimana hubungan karakteristik responden terhadap pelayanan resep elektronik yang di terapkan pada pasien farmasi rawat jalan RSI-SA.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan rancangan penelitian *Cross Sectional* yang dilakukan dengan menggunakan data primer terhadap pasien rawat jalan di RSI-SA dengan instrumen penelitian kuesioner. Responden penelitian ini adalah pasien farmasi rawat jalan di RSI-SA yang dipilih berdasarkan kriteria eklusi-inklusi dengan jumlah responden 80 orang.

Hasil: Dari lima dimensi kepuasan diperoleh hasil persentase kepuasan pasien pada masing-masing dimensi kepuasan, 83% Keandalan (*Reliability*), 82% Daya Tanggap (*Responsiveness*), 83% Jaminan (*Assurance*), 83% Empati (*Empathy*) dan 83% Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan rata-rata persentase skoring sebesar 83%, pada hasil penelitian didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara usia, pendidikan, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi RSI-SA.

Kesimpulan: Disimpulkan dari hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan responden sebesar 83% dan dapat dikategorikan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan resep elektronik di farmasi rawat jalan RSI-SA..

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Resep elektronik, Teknologi.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Shakira Rahmadani Fajri
Tempat Tanggal Lahir : Baturaja, 16 Mei 2001
Alamat : Air Paoh Baturaja Timur, Sumatera Selatan
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Email : shakirafajri1605@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. SDN 2 Ogan Komering Ulu, lulus tahun 2013
2. SMP N 1 Ogan Komering Ulu, lulus tahun 2016
3. SMA N 4 Ogan Komering Ulu, lulus tahun 2019
4. Tercatat sebagai Mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo Ungaran 2019-Sekarang.

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, Skripsi dengan judul “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Elektronik di Rumah Sakit Islam Sultan Agung” dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar S1 pada Prodi Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Eko Susilo, S.Kep.,Ns.,M.Kep, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. apt. Niken Dyahariesti, S.Farm.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan masukan dan saran serta meluangkan waktunya untuk membimbing penyusunan skripsi ini.
5. Para ibu dosen penguji selaku panitia penguji skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih atas saran dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Orang tua tercinta, ayah dan mama yang sangat penulis cintai, terimakasih atas segala doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baik yang bisa penulis lakukan.
9. Teman-teman seperjuangan Atun, Novita, Ambon, Cristine, Devi, dll, terimakasih karna sudah saling menyemangati.
10. Teman-teman Farmasi Reguler angkatan 2019 yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, tetapi penulis berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan. Aamiin.

Aamiin Ya Robbal Alamin..

Taqabbalallahu Minna Waminkum Taqabbal Ya Karim.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Ungaran, 9 Maret 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Toeritas	6
B. Kerangka Teori	15
C. Kerangka Konsep.....	16
D. Keterangan empiris	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	17
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	18
D. Subjek Penelitian	18
E. Teknik Sampling.....	18
F. Kriteria Sampel	19
G. Variabel Penelitian.....	21

H. Definisi Operasional	21
I. Instrumen Penelitian	23
J. Teknik Pengumpulan Data.....	25
K. Teknik Analisis Data.....	26
L. Tahap Pra Penelitian	26
M. Analisis Univariat	27
N. Analisis Bivariat.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Umum Penelitian.....	28
B. Hasil Penelitian	29
C. Analisis Univariat	32
D. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.....	36
E. Analisis Bivariat.....	49
F. Keterbatasan Penelitian.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Teori	15
Bagan 2. 2 Kerangka Konsep	16

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	21
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	23
Tabel 3. 3 Kriteria kepuasan pasien pertanyaan penilaian Positif No. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,17,18.....	25
Tabel 3. 4 Kriteria kepuasan pasien pertanyaan penilaian Negatif No. 9	25
Tabel 3. 5 Penskoran Item.....	25
Tabel 4. 1 Hasil Uji coba kuesioner kepuasan pasien	31
Tabel 4. 2 Karakteristik responden di Farmasi rawat jalan RS Islam Sultan Agung Semarang.....	32
Tabel 4. 3 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Kehandalan.....	36
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Daya Tanggap.....	38
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Jaminan.....	41
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	43
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)	46
Tabel 4. 8 Distribusi Persentase Jawaban Responden Pada Setiap Dimensi	48
Tabel 4. 9 Hubungan Karakteritik Responden Dengan Kepuasan.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner kepuasan pasien.....	60
Lampiran 2 Lembar informed consent.....	62
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas & Reabilitas.....	63
Lampiran 4 Tabel perhitungan skoring kepuasan pasien.....	64
Lampiran 5 Ethical Clearance.....	83
Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian Rumah Sakit.....	84
Lampiran 7 Surat Studi Pendahuluan.....	85
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	86
Lampiran 9 TOEFL.....	87
Lampiran 10 Surat Cek Turnitin Plagiarisme.....	89