



**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP *E-  
PRESCRIBING* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI  
FARMASI RSUD DR. H. SOEWONDO KENDAL**

**SKRIPSI**

**OLEH :  
ERLY HERSINA PUTRI  
051201002**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2024**



**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP *E-  
PRESCRIBING* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI  
FARMASI RSUD DR. H. SOEWONDO KENDAL**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi

**OLEH :**

**ERLY HERSINA PUTRI**

**051201002**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi berjudul:

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP *EPRESCRIBING*  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI  
FARMASI RSUD DR. H. SOEWONDO KENDAL**

disusun oleh:

**ERLY HERSINA PUTRI**

**051201002**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**2024**

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

Ungaran, 19 Januari 2024

**Pembimbing**



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

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi berjudul :  
**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP E-  
PRESCRIBING DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI  
FARMASI RSUD DR. H. SOEWONDO KENDAL**

disusun oleh :  
**ERLY HERSINA PUTRI**  
**051201002**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Farmasi,  
Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 24 Januari 2024

**Tim Penguji : Ketua/Pembimbing**



apt. Niken Dyaharfesti, S. Farm., M. Si

NIDN. 0609118702

**Penguji 1**



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

**Penguji 2**



apt. Anita Kumala H., S. Farm., M. Si  
NIDN. 0604108601

**Ketua Program Studi**



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

**Dekan Fakultas**

  


Eko Susilo, S. Kep., Ns., M. Kep  
NIDN. 0627097501

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Erly Hersina Putri

NIM : 051201002

Program Studi/ Fakultas : Farmasi/Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul "**Hubungan Persepsi Pasien Terhadap *E-Prescribing* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal**" 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 di kemudian 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, 24 Januari 2024

Yang membuat pernyataan

Erly Hersina Putri  
NIM.051201002

## KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya.

Nama : Erly Hersina Putri

NIM : 051201002

Program Studi/Fakultas : Farmasi/Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo Ungaran Untuk menyimpan, mengalih media/memformatkan merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul “**Hubungan Persepsi Pasien Terhadap *E-Prescribing* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal**” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 24 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Erly Hersina Putri

NIM. 051201002

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Erly Hersina Putri  
Tempat/Tanggal Lahir : Kendal, 18 September 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Perum Griya Nirwana Blok B no. 2 Sijeruk Kendal  
Email : [ina18chubby@gmail.com](mailto:ina18chubby@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

1. TK Pertiwi (2006-2008)
2. SD N 1 Sijeruk Kendal (2008-2014)
3. SMP N 2 Kaliwungu (2014-2017)
4. SMA N 2 Kendal (2017-2020)
5. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo tahun 2020 sampai sekarang.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah Bersama kita”

-Q.S At Taubah ayat 40

*Tanpa mengurangi rasa Syukur kepada Allah SWT, tugas akhir ini saya persembahkan sebagai wujud kasih sayang dan terimakasih kepada Alm. Bapak Hadi Subeno, Ibu Christina Damayanti selaku kedua orang tua saya, Arjuna Athaya Khafi (Adik), dan Keluarga saya yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dan dukungan baik moral maupun materiel.*



Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Januari 2024  
Erly Hersina Putri  
051201002

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP *E-PRESCRIBING* DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RSUD DR. H.  
SOEWONDO KENDAL**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Sistem peresepan mengalami perubahan dari manual ke elektronik. Banyak manfaat yang diperoleh dari sistem tersebut. Terdapat beberapa rumah sakit yang sudah menerapkan sistem *e-prescribing* salah satunya yaitu RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Persepsi perlu diketahui untuk mengetahui kualitas dan kepuasan pasien saat penggunaan *e-prescribing*. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi dan kepuasan pasien terhadap *e-prescribing* di instalasi farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

**Metode :** Penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di RSUD dr. H. Soewondo Kendal, menggunakan sampel yang melibatkan 195 responden. Data didapatkan melalui kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan *Spearman's Rank*

**Hasil :** Persepsi pasien terhadap *e-prescribing* di instalasi farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal (80,22%), dengan indikator kemanfaatan (80,75%), kemudahan (79,69%). Tingkat kepuasan (83,798%), indikator keandalan (81,103%), daya tanggap (84,103%), jaminan (83,782%), empati (84,615%), bukti fisik (85,385). Hasil *Spearman's Rank* sig=0,000.

**Simpulan :** Persepsi pasien terhadap *e-prescribing* di instalasi farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal sangat baik (80,22%). Tingkat kepuasan sangat puas (83,798%). Terdapat hubungan yang kuat antara persepsi dengan kepuasan pasien terhadap *e-prescribing* di instalasi farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal dengan nilai *correlation coefficient* 0,413.

**Kata Kunci :** *Persepsi, Kepuasan, E-Prescribing*

Ngudi Waluyo University  
Pharmacy Study Program, Faculty of Health  
Final Project, January 2024  
Erly Hersina Putri  
051201002

**THE RELATIONSHIP OF PATIENT PERCEPTIONS TOWARDS *E-PRESCRIBING* AND PATIENT SATISFACTION IN THE PHARMACY INSTITUTION OF DR. H. SOEWONDO KENDAL**

**ABSTRACT**

**Background :** The prescribing system has changed from manual to electronic. There are many benefits to be gained from this system. There are several hospitals that have implemented an *e-prescribing* system, one of which is RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Perceptions need to be known to determine the quality and satisfaction of patients when using *e-prescribing*. The research aims to determine the relationship between patient perception and satisfaction with *e-prescribing* at the pharmacy institution at RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

**Methods :** Analytical observational research with a cross sectional approach. The research was conducted at RSUD dr. H. Soewondo Kendal, using a sample involving 195 respondents. Data was obtained through a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis uses Spearman's Rank

**Results :** Patient perceptions of *e-prescribing* at the pharmacy institution at RSUD dr. H. Soewondo Kendal (80.22%), with indicators of usefulness (80.75%), convenience (79.69%). Satisfaction level (83.798%), reliability inductors (81.103%), responsiveness (84.103%), guarantee (83.782%), empathy (84.615%), physical evidence (85.385). Spearman's Rank results sig=0.000.

**Conclusion :** Patient perceptions of e-prescribing in the pharmacy installation at Dr. RSUD. H. Soewondo Kendal very good (80.22%). The level of satisfaction is very satisfied (83.798%). There is a strong relationship between perception and patient satisfaction with e-prescribing in the pharmacy installation at RSUD dr. H. Soewondo Kendal with a correlation coefficient value of 0.413.

**Keywords:** *Perception, Satisfaction, E-Prescribing*

## PRAKATA

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Hubungan Persepsi Pasien Terhadap *E-Prescribing* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh penulis untuk meraih gelar Sarjana Farmasi di Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.

Dalam proses penyelesaian Skripsi ini penulis memperoleh bantuan, bimbingan, dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih 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 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. apt. Niken Dyahariesti, S. Farm., M. Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran kepada penulis selama penyusunan tugas akhir.
5. apt. Nelli Diah Pratiwi, S. Farm., M. Farm selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama dibangku perkuliahan.
6. Dosen dan seluruh Staf Pengajar Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

7. Kedua orang tua saya Alm. Bapak Hadi Subeno dan Ibu Christina Damayanti yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dan dukungan baik moral maupun materiel sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir.
  8. Adik saya tercinta Arjuna Athaya Khafi, terimakasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis.
  9. Keluarga saya yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan kepada penulis.
  10. Semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan yang telah mendoakan keberhasilan penulis.
- Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi semua pihak.

Ungaran, 24 Januari 2024



Erly Hersina Putri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	iv
KESEDIAAN PUBLIKASI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
PRAKATA .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
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 Teoritis .....	6
B. Kerangka Teoritis .....	22
C. Kerangka Konsep .....	22
D. Kerangka Empiris .....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....	24
A. Desain Penelitian .....	24
B. Lokasi Penelitian .....	24
C. Subjek Penelitian .....	24
D. Definisi Operasional .....	27
E. Variabel Penelitian .....	28

F. Pengumpulan Data .....	28
G. Pengolahan Data.....	31
H. Analisis Data .....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
B. Hasil dan Pembahasan.....	39
C. Keterbatasan Penelitian .....	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN.....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	27
Tabel 3. 2 Kategori Penilaian Persepsi dan Kepuasan.....	28
Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian Persepsi.....	29
Tabel 3. 4 Kriteria Penilaian Persepsi.....	29
Tabel 3. 5 Variabel Persepsi dan Kepuasan .....	30
Tabel 3. 6 Skor Penilaian Variabel Persepsi dan Kepuasan.....	33
Tabel 3. 7 Interval Koefisien <i>Spearman's Rank</i> .....	34
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Persepsi Pasien.....	39
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	40
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi dan Kepuasan.....	41
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan.....	42
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4. 7 Data Kategori Kuesioner Persepsi Kemanfaatan.....	46
Tabel 4. 8 Data Kategori Kuesioner Persepsi Kemudahan.....	49
Tabel 4. 9 Data Kategori Kuesioner Keandalan ( <i>reliability</i> ).....	52
Tabel 4. 10 Data Kategori Kuesioner Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	55
Tabel 4. 11 Data Kategori Kuesioner Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	57
Tabel 4. 12 Data Kategori Kuesioner Empati ( <i>empathy</i> ) .....	59
Tabel 4. 13 Data Kategori Kuesioner Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> ).....	62
Tabel 4. 14 Distribusi Persepsi Pasien.....	64
Tabel 4. 15 Distribusi Kepuasan Pasien .....	65
Tabel 4. 16 Hubungan Persepsi dengan Tingkat Kepuasan.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pembuatan <i>e-prescribing</i> .....	9
Gambar 2. 2 Proses Pembentukan Persepsi .....	15
Gambar 2. 3 Kerangka Teoritis .....	22
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep .....	22
Gambar 4. 1 Alur Pelayanan Pengambilan Obat.....	38
Gambar 4. 2 Barcode dan Nomor Antrian Pasien .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent.....	74
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	75
Lampiran 3 Tabulasi Data Karakteristik Responden .....	79
Lampiran 4 Tabulasi Data Persepsi .....	84
Lampiran 5 Tabulasi Data Kepuasan.....	91
Lampiran 6 Tabulasi Data Distribusi Persepsi dan Kepuasan.....	101
Lampiran 7 Hasil Uji Univariat.....	102
Lampiran 8 Persentase Skor .....	104
Lampiran 9 Hasil Uji Bivariat .....	106
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian .....	107
Lampiran 11 Surat Studi Pendahuluan.....	108
Lampiran 12 Surat Pengajuan Ethical Clearance .....	109
Lampiran 13 Surat Keterangan Layak Etik .....	110
Lampiran 14 Surat Uji Validitas dan Reliabilitas .....	111
Lampiran 15 Surat Jawaban Uji Validitas .....	112
Lampiran 16 Surat Penelitian dan Mencari Data.....	113
Lampiran 17 Surat Rekomendasi Penelitian .....	114
Lampiran 18 Contoh Lembar Pengisian Kuesioner .....	115
Lampiran 19 Logbook Penelitian.....	123
Lampiran 20 Surat Selesai Penelitian.....	126
Lampiran 21 Bukti Konsultasi SLAKAD.....	127