

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN KLINIK KESEHATAN KULIT
DAN KELAMIN TERHADAP PELAYANAN FARMASI
DI RSUD Dr. RM. DJOELHAM BINJAI**

TESIS

HERVINA

1602011343



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2019**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN KLINIK KESEHATAN KULIT
DAN KELAMIN TERHADAP PELAYANAN FARMASI
DI RSUD Dr. RM. DJOELHAM BINJAI**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)
Pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat
Minat Studi Manajemen Rumah Sakit
Institut Kesehatan Helvetia Medan

**HERVINA
1602011343**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2019**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN KLINIK KESEHATAN KULIT
DAN KELAMIN TERHADAP PELAYANAN FARMASI
DI RSUD Dr.RM. DJOELHAM BINJAI**

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)

Program Studi
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat

Peminatan
Manajemen Rumah Sakit

Disusun dan diajukan oleh :

HERVINA

Kepada

**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Kepuasan Pasien Klinik Kesehatan Kulit dan Kelamin Terhadap Pelayanan Farmasi di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai

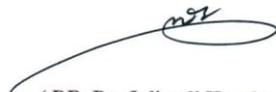
Nama Mahasiswa : Hervina

Nomor Induk Mahasiswa : 1602011343

Minat Study : Manajemen Rumah Sakit

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(DR. Dr. Juliandi Harahap, MA)

Pembimbing II



(Darwin Syamsul, S.Si, M.Si, Apt)

Fakultas Kesehatan Masyarakat

Institusi Kesehatan Helvetia,

Dekan,



(Dr. Asriwati, S.Pd, S.Kep, M.Kes)

Telah di uji pada tanggal : 31 Juli 2019

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : DR. Dr. Juliandi Harahap, MA
Anggota : 1. Darwin Syamsul, S.Si, M.Si. Apt
2. DR. Dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes
3. DR. Mapeaty Nyorong, M.P.H

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hervina
Nomor Mahasiswa : 1602011343
Program Studi : S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan Tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Medan, 31 Juli 2019

Yang menyatakan,


Hervina

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Institut Kesehatan Helvetia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hervina
NIM : 1602011343
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit
Program Studi : Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Kesehatan Helvetia **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN KLINIK KESEHATAN KULIT DAN
KELAMIN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI RSUD Dr. RM.
DJOELHAM BINJAI**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Kesehatan Helvetia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan 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 : Medan

Pada tanggal : 31 Juli 2019

Yang Menyatakan,



(Hervina)

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Pasien Klinik Kulit dan Kelamin Terhadap Pelayanan Farmasi di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai

HERVINA
1602011343

Penilaian mutu pelayan kesehatan antara lain dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Penelitian ini dilakukan karena menurunnya kunjungan pasien yang berobat jalan ke klinik kesehatan kulit dan kelamin dalam setahun ini, hal ini apakah ada hubungannya dengan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan farmasi, karena dari wawancara sebelumnya oleh peneliti, menunjukkan ada beberapa ketidakpuasan pasien, contohnya waktu menunggu obat yang lama, kurangnya tersedia obat, suasana yang tidak nyaman dan lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kepuasan pasien klinik spesialis kulit dan kelamin terhadap pelayanan farmasi di RSUD Dr.R.M.Djoelham Binjai. Jenis penelitian *non* eksperimental, dengan desain *cross sectional*, memakai teknik *total sampling*, sebanyak 115 responden. Data dianalisis dengan uji bivariat dan multivariat secara kuantitatif dan kualitatif (*mix method*).

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi dengan $p < 0,05$, sedangkan dimensi yang paling dominan berpengaruh adalah bukti fisik $p < 0,25$ dengan OR = 3,246.

Pada uji bivariat terdapat hubungan pada dimensi bukti fisik dan jaminan, sedangkan pada uji multivariat yang berpengaruh adalah dimensi, jaminan, daya tanggap dan bukti fisik tetapi yang paling dominan yaitu dimensi bukti fisik. Manajemen pengelolaan sediaan farmasi dan farmasi klinik harus ditingkatkan pada RSUD Dr.R.M.Djoelham Binjai agar pasien bertambah puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Farmasi
Daftar Pustaka : 20 buku dan 28 jurnal

ABSTRACT

Satisfaction Analysis of Clinical Patients in Dermatology and Venereology Health Against Pharmacy Services in Dr RM.Djoelham Binjai Hospital

HERVINA
1602011343

Assessing the quality of health services including the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. This research was carried out due to the decrease of patients visit to the Dermatology and Venereology Clinic in the past year. This is whether there is a relationship with patient dissatisfaction with pharmaceutical services, because from the previous interview by the researcher. There were some patient dissatisfaction for example, long waiting times for drugs, lack of available medicines, uncomfortable and other.

This study aims to analyze the relationship between patient Dermatology and Venereology Clinic to pharmaceutical in Dr.R.M.Djoelham Binjai Hospital. Types of research, non experimental, with design cross sectional, and technique total sampling, as many 115 respondents. Data were analyzed by quantitative and qualitative (mix method), with bivariate and multivariate test.

This result showed there was a relationship between patient satisfaction with pharmaceutical services $p < 0,05$, while the most dominant dimension influences tangible $p < 0,25$ with OR = 3,246.

In the bivariate test there is a relationship to the dimensions of tangible and assurance, while in the multivariate test the effect is the assurance dimension, responsiveness and tangible but the plain dominant of the dimensions of tangible. Management of pharmaceutical preparations and clinical pharmacies should be improved so that patients become more satisfied in Dr.R.M.Djoelham Binjai Hospital.

Keywords : ***Patient Satisfaction, Pharmacy Service Quality***

Bibliography: : ***20 books and 28 journals***

The Legitimate Right by:



Helvetia Language Centre

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul *"Analisis Kepuasan Pasien Klinik Kesehatan Kulit Dan Kelamin Terhadap Pelayanan Farmasi di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai"*.

Dalam menyusun tesis ini, penulis mendapat bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih DR. Dr. Juliandi Harahap, MA dan Darwin Syamsul, S.Si, M.Si, Apt selaku komisi pembimbing yang telah membantu dan memberikan waktu dan pikiran serta dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam penyusunan tesis ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. DR. Dr. Razia Begum Suroyo, M.Sc.,M.Kes, sebagai pembina Yayasan Helvetia Medan
2. Iman Muhammad, SE., S.Kom, MM., M.Kes, sebagai Ketua Yayasan Helvetia medan
3. DR. Ismail Efendi, M.Si, sebagai Rektor Institut Kesehatan Helvetia Medan
4. DR. Asriwati, S.Kep, Ns, S.Pd, M.Kes sebagai Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan program Magister Kesehatan Masyarakat.
5. Anto, SKM, M.Kes, MM, sebagai Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan yang telah memberikan bimbingan dan motivasi serta arahan dalam perkuliahan maupun penyelesaian tesis.
6. DR. Dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes, sebagai penguji I dan DR. Mapeaty Nyorong, M.P.H, sebagai penguji II yang telah memberi masukan, saran dan bimbingan dalam penyelesaian tesis ini.

7. Para guru besar dan staf pengajar di lingkungan Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat
8. Institut Kesehatan Helvetia yang telah memberikan bimbingan dan teladan selama penulis mengikuti pendidikan.
9. Direktur RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai dan seluruh staf yang telah mengizinkan dan turut membantu melakukan penelitian.
10. Terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada orang-orang yang tercinta yaitu orang tua penulis bapak Drs. H. Hasan Basri dan almh. ibu Hj. Siti Sjamsidar (Almh), suami Dr. Evandoni, MM.Kes, anak-anak Hadi Nurvan, S.Ked, Haznur Ikhwan, S.Ked dan M. Hatadi Arsyad serta kakak, adik-adik, keponakan yang telah memberi motivasi. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan tesis ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan, untuk itu diharapkan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan tesis ini.

Medan, 2019

Penulis

HERVINA