

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, laporan karya tulis ilmiah dengan judul ” EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENGANTARAN OBAT KE RUMAH PADA PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SWASTA X.” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

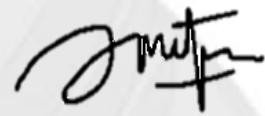
Laporan karya tulis ilmiah ini disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari April hingga Mei 2021. Karya tulis ilmiah merupakan persyaratan terakhir bagi mahasiswa yang wajib ditempuh sesuai dengan kurikulum Program Studi Farmasi Program Diploma Tiga Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pelita Harapan. Karya tulis ilmiah ini juga bermanfaat bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapat dan memperoleh pengalaman baru yang tidak dapat diperoleh dari perkuliahan.

Dalam penyusunan laporan karya tulis ilmiah ini, penulis mendapat dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

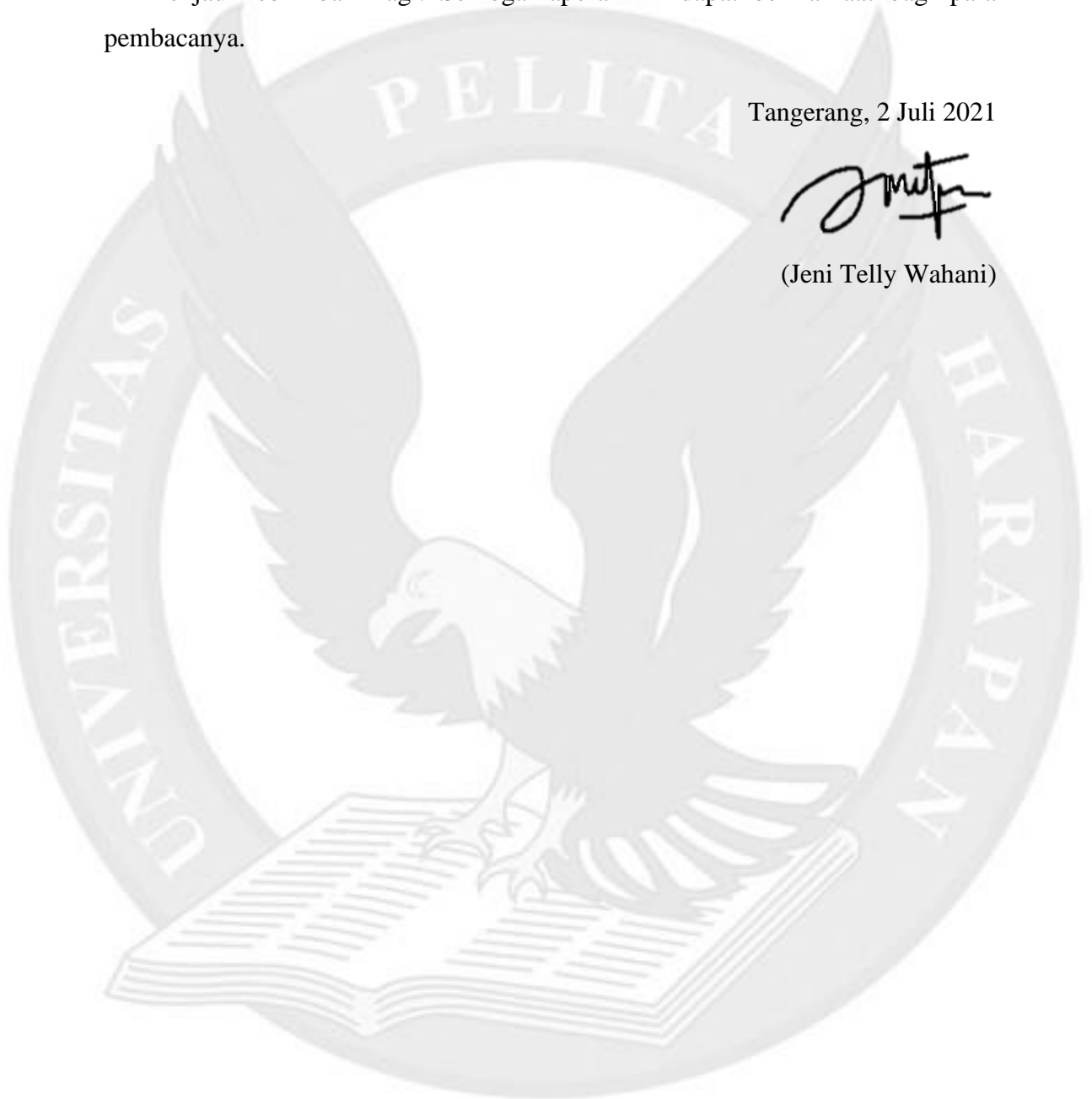
1. Ibu apt. Dela Rosa, M.M., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan;
2. Ibu apt. Jessica Novia, M.Sc. selaku Ketua Program Studi DIII Farmasi;
3. Ibu apt. Yovita Diane Titiesari, M.Sc. selaku pembimbing karya tulis ilmiah yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan mendukung saya dalam pengerjaan laporan;
4. Ibu apt. Febbyasi Megawaty, M.Farm. selaku co-pembimbing karya tulis ilmiah yang memberikan saran kepada saya dalam pengerjaan laporan;
5. Ibu apt. Maria Firmina, S.Farm. dari Rumah Sakit Swasta X yang memberikan data untuk pengolahan dan membagiakan pengetahuan kepada saya untuk pengerjaan laporan;
6. Para pekerja tenaga kefarmasian di Rumah Sakit Swasta X yang berandil dalam pengerjaan karya tulis ilmiah seperti untuk observasi, pengambilan data, pengolahan data, ijin, dan lain-lain;
7. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan karya tulis ilmiah ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan kritik dan saran dari pembaca yang dapat membantu membuat laporan karya tulis ilmiah ini menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Tangerang, 2 Juli 2021



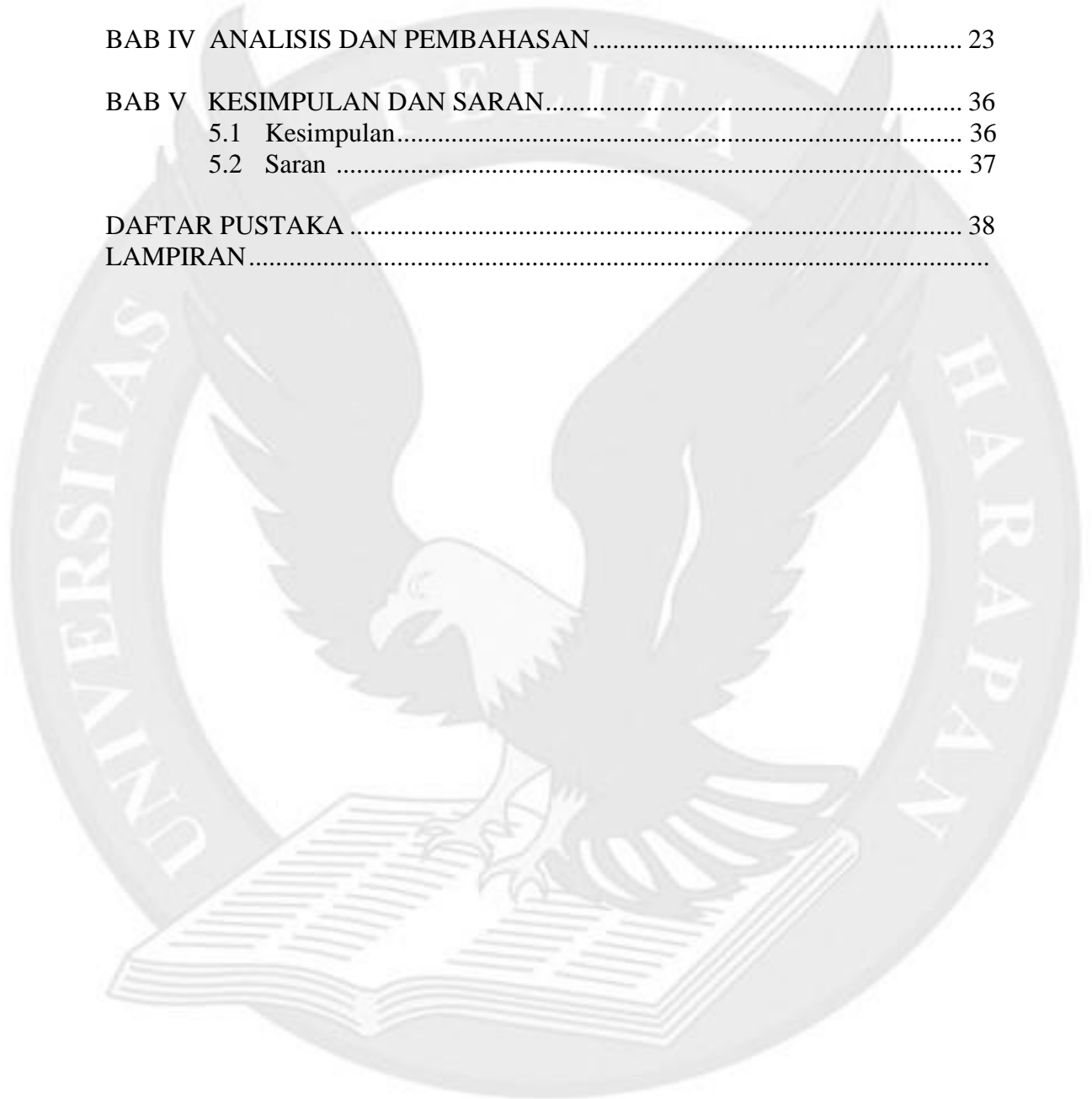
(Jeni Telly Wahani)



## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TULIS ILMIAH .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
BAB II LANDASAN TEORI .....	4
2.1 Kepuasan Pasien .....	4
2.2 <i>Telemedicine</i> .....	9
2.2.1 Definisi <i>Telemedicine</i> .....	9
2.3 Pelayanan <i>Delivery</i> Obat .....	10
2.3.1 Definisi <i>Delivery</i> Obat .....	10
2.3.2 Manfaat <i>Delivery</i> Obat .....	10
2.3.3 Kriteria <i>Delivery</i> Obat .....	11
2.3.4 Mekanisme Pelayanan <i>Delivery</i> Obat .....	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	14
3.1 Jenis Penelitian .....	14
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	14
3.2.1 Waktu Penelitian .....	14
3.2.2 Tempat Penelitian .....	14
3.3 Populasi dan Sampel .....	15
3.3.1 Populasi .....	15
3.3.2 Sampel .....	15
3.4 Kriteria Sampel .....	16
3.4.1 Kriteria Inklusi .....	16
3.4.2 Kriteria Eksklusi .....	16
3.5 Alat dan Bahan .....	16
3.6 Variabel Penelitian .....	16
3.7 Cara Kerja .....	17
3.7.1 Tahap Pengambilan Data .....	17
3.7.2 Tahap Penelitian .....	17

3.7.3 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	18
3.8 Teknik Pengelolaan Data.....	20
3.9 Teknik Analisa Data .....	21
3.9.1 Skala <i>Likert</i> .....	21
3.9.2 Analisis Presentase .....	21
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>23</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>36</b>
5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

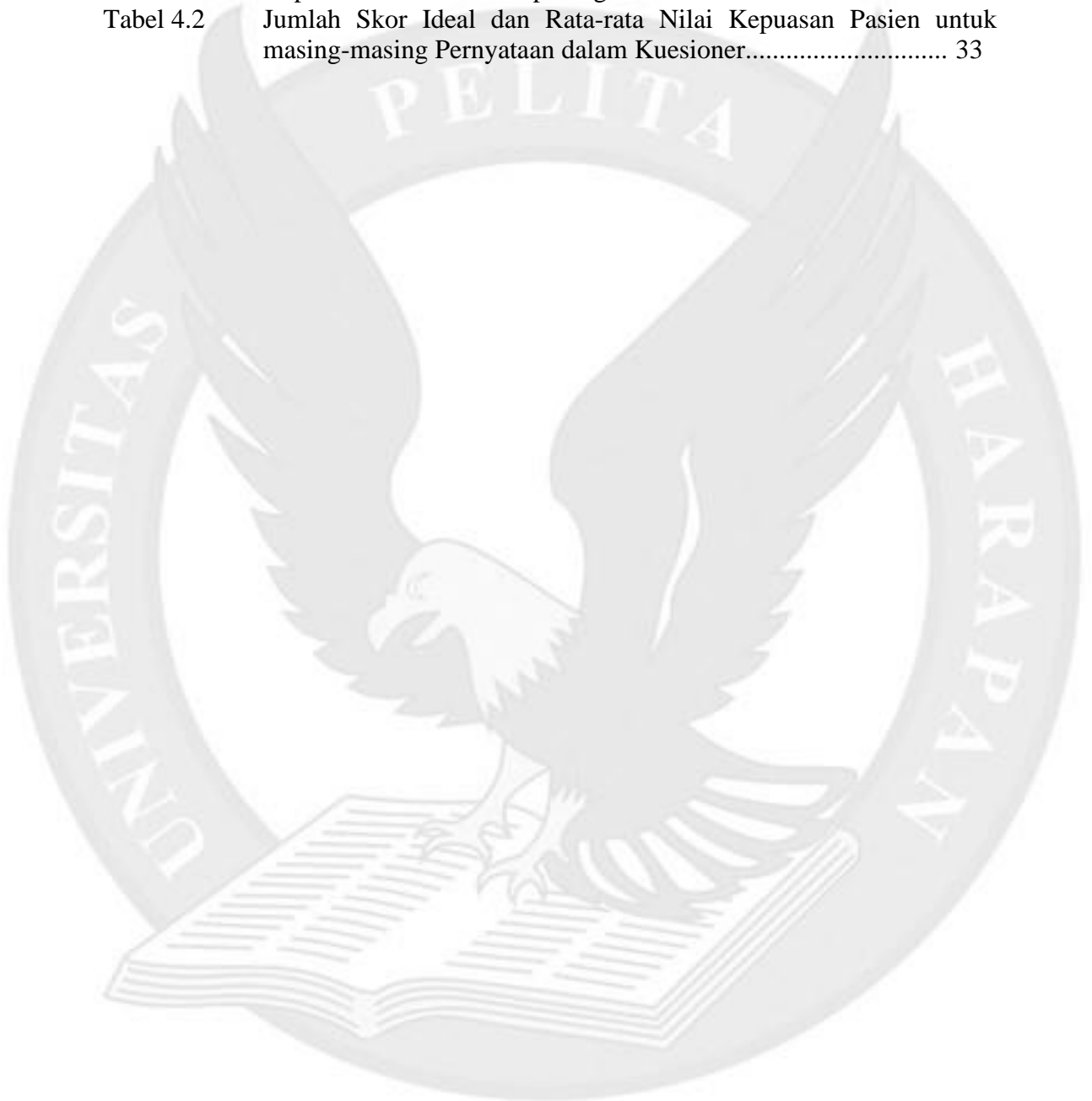


## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 4.1 Respon Pasien terhadap Pernyataan Nomor Satu: Petugas Farmasi Mampu Menyiapkan Obat Sesuai dengan Resep .....	25
Gambar 4.2 Respon Pasien terhadap Pernyataan Nomor Dua: Terjadi Komunikasi yang Baik antara Petugas Farmasi dengan Pasien ..	26
Gambar 4.3 Respon Pasien terhadap Pernyataan Nomor Tiga: Pasien Mendapatkan Informasi yang Jelas dan Mudah Dimengerti tentang Obat yang Diresepkan .....	26
Gambar 4.4 Respon Pasien terhadap Pernyataan Nomor Empat: Petugas Farmasi Memiliki Pengetahuan yang Baik dalam Menjelaskan Obat ke Pasien .....	27
Gambar 4.5 Respon Pasien terhadap Pernyataan Nomor Lima: Obat yang Diperoleh Terjamin Kualitasnya .....	28
Gambar 4.6 Respon Pasien terhadap Pernyataan Nomor Enam: Obat yang Diberikan Sesuai dengan Resep .....	28
Gambar 4.7 Respon Pasien terhadap Pernyataan Nomor Tujuh: Petugas Farmasi Memberikan Penjelasan tentang Obat dengan Sopan dan Ramah .....	29
Gambar 4.8 Respon Pasien terhadap Pernyataan Nomor Delapan: Petugas Pengantaran Obat Bersikap Ramah dan Sopan Kepada Pasien ..	30
Gambar 4.9 Spon Pasien terhadap Pernyataan Nomor Sembilan: Obat Dikemas Dengan Baik dan Diterima dengan Baik oleh Pasien.....	30
Gambar 4.10 Respon Pasien terhadap Pernyataan Nomor Sepuluh: Waktu Pengantaran Obat Tepat Waktu .....	31
Gambar 4.11 Grafik Nilai Kepuasan Pasien .....	34

## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	14
Tabel 4.1 Kepuasan Pasien terhadap Pengantaran Obat .....	23
Tabel 4.2 Jumlah Skor Ideal dan Rata-rata Nilai Kepuasan Pasien untuk masing-masing Pernyataan dalam Kuesioner.....	33



## DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A	
Kuesioner Kepuasan Pelanggan .....	A-1

