

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN PERESEPAN ELEKTRONIK (*E-PRESCRIBING*)
DI PUSKESMAS PEGIRIAN SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

Septia Verda Intan Sari

2100023118

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2025**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN PERESEPAN ELEKTRONIK (*E-PRESCRIBING*)
DI PUSKESMAS PEGIRIAN SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)**

Program Studi Sarjana Farmasi

Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta



**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2025**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN PERESEAPAN ELEKTRONIK (*E-PRESCRIBING*) DI PUSKESMAS PEGIRIAN SURABAYA

Oleh:

Septia Verda Intan Sari

2100023118

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Fakultas Farmasi Universitas
Ahmad Dahlan

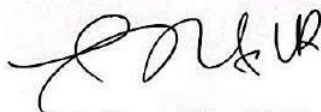
Pada tanggal

Mengetahui

Fakultas Farmasi

Universitas Ahmad Dahlan

Pembimbing Utama



apt. Lolita, M.Sc., Ph.D



Dekan

Dr. Apt. Iis Wahyuningsih, M.Si

Penguji :

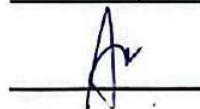
1. apt. Lolita, M.Sc., Ph.D



2. apt. Hendy Ristiono, S.Far., MPH.



3. apt. Andriana Sari, M.Sc.



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Septia Verda Intan Sari

NIM : 2100023118

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Farmasi

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Peresepan Elektronik (*E-prescribing*) di Puskesmas Pegirian Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 22 Februari 2025



Septia Verda Intan Sari

NIM 2100023118

PERNYATAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Septia Verda Intan Sari
NIM : 2100023118
Program Studi : Farmasi
Fakultas : Farmasi
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan
Peresepan Elektronik (*E-prescribing*) di Puskesmas Pegirian
Surabaya

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

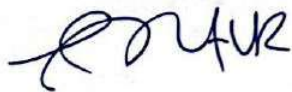
☒ saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 22 Februari 2025

Mengetahui

Pembimbing



apt. Lolita M.Sc., Ph.D

NIDN. 0528078401

Mahasiswa



Septia Verda Intan Sari

NIM. 2100023118

PERSEMBAHAN



“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.” (QS. Al Insyirah, 94: 5-8).

“Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu” – Ika df

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya” - Ik

Dengan ini saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesabaran dan kekuatan dalam menjalani kehidupan ini. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW

Untuk dua orang terhebat dan yang paling berharga dalam hidup saya, cinta pertama saya ayahanda Tamlikan dan pintu surgaku ibunda Sakinah yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan tulus dan penuh cinta serta selalu menjadi penyemangat dan sandaran saya untuk menghadapi kerasnya dunia. Terimakasih selalu berjuang, terimakasih selalu meyakinkan bahwa putri kecilnya bisa menghadapi segalanya dan terimakasih atas jutaan doa yang selalu dilantikan demi kemudahan dan kelancaran hingga putri kecilnya bisa sampai dititik ini. Tidak ada kata yang bisa menggambarkan betapa bersyukurya memiliki orang tua hebat seperti kalian.

I love you so much mom and dad, please live longer

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi. Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, hidayah, berkah dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Peresepan Elektronik (*E-prescribing*) di Puskesmas Pegirian Surabaya”. Usulan penelitian ini disusun untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi guna mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan.

Terselesaikannya usulan penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, motivasi, bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Tamlikan dan ibunda Sakinah yang selalu menjadi penyemangat peneliti, selalu mendoakan, mendampingi, membimbing, dan memotivasi. Terimakasih atas segala kasih sayang dan segala bentuk dukungannya.
3. Ibu apt. Lolita M.Sc, Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, memberikan arahan dan selalu memberikan nasihat serta arahan dengan penuh kesabaran baik dalam proses penyusunan skripsi ini maupun selama perkuliahan.
4. Bapak apt. Hendy Ristiono, S.Far., MPH selaku dosen penguji I yang telah banyak memberikan masukan dan ilmu terkait skripsi ini.
5. Ibu apt. Andriana Sari, M.Sc selaku dosen penguji II yang telah banyak memberikan masukan ilmu terkait skripsi ini.
6. Ibu apt. Ria Virdia Nita selaku apoteker penanggung jawab Puskesmas Pegirian yang telah memberikan arahan selama proses penelitian.

7. Seluruh Pegawai Puskesmas Pegirian dan responden yang telah membantu dan bersedia meluangkan waktunya untuk mengikuti proses penelitian ini dari awal hingga selesai.
8. Segenap civitas akademika Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan terutama seluruh dosen dan pihak terkait yang telah membantu saya berproses dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Seluruh keluarga tercinta terimakasih selalu mendoakan, mendukung dan selalu memberikan nasehat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seseorang yang berinisial F.B dengan NIM 05536458 yang selalu mendukung, menghibur dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah, serta memberi semangat untuk pantang menyerah dalam penulisan ini. Terimakasih atas dukungannya.
11. Teman-teman seperjuanganku dari awal kuliah Fiya, Ulfa, Allysa, Sarasevita, Oca, dan Tiffany yang telah menjadikan Kota Yogyakarta seperti rumah kedua, dimana seluruh cerita kebahagiaan, kesedihan, dan perjuangan tidak terlepas dari kehadiran kalian. Terimakasih sudah mendengarkan keluh kesah penulis, terimakasih selalu ada disaat suka dan duka, terimakasih sudah berjuang bersama. Semoga kita tetap menjadi teman baik sampai kapanpun.
12. Sahabat SMP tercinta Yuli, Lilis, Rena, Devi, Elga, Bagas, dan Yusril. Terimakasih sudah menjadi sahabat terbaik selama 10 tahun ini dan semoga sampai selamanya,
13. Sahabat SMA tercinta Elsha, Intan, Sukma, Ida, dan Tika. Terimakasih sudah menjadi sahabat terbaik selama 7 tahun ini, terimakasih atas segala bentuk dukungannya dan semoga kita sukses pada jalan kita masing-masing.
14. Teman-teman seperjuangan Farmasi UAD 2021 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga amal baiknya mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT.

16. Terakhir, terimakasih kepada diri saya sendiri, Septia Verda Intan Sari. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih sudah kuat melalui lika-liku yang terjadi. Terimakasih sudah memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai di titik ini, walaupun terkadang merasa putus asa atas apa yang telah diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut diapresiasi untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Septia. Perjalanan kedepan masih panjang, akan banyak rintangan dan proses yang akan dihadapi kedepannya. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan dan menerima diri sendiri.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki. Namun karena dorongan keluarga, dosen pembimbing, dan teman-teman maka tulisan ini dapat terwujud. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan akan mendapat balasan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi. Wabarakatuh

Yogyakarta, 22 Februari 2025



Septia Verda Intan Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iv
HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN AKSES	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kajian Teori	5
1. Definisi Puskesmas	5
2. Pelayanan Kesehatan.....	8
3. Peresepan Elektronik.....	10
4. Kepuasan	12
5. Karakteristik	17
B. Hasil Penelitian yang Relevan	20
C. Kerangka berpikir	23
D. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	26
B. Populasi, Sampel dan Sampling.....	26
1. Populasi.....	26
2. Sampel.....	27
3. Teknik Pengambilan Sampling	28
C. Instrumen Penelitian	28
D. Variabel Penelitian	32
E. Definisi Operasional	33
F. Prosedur Penelitian	36
G. Analisis Data.....	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Karakteristik Responden.....	41
B. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	44
C. Perbedaan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Peresepan Elektronik (<i>E-prescribing</i>) Berdasarkan Karakteristik.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil penelitian yang relevan	20
Tabel 2. Hasil Uji Validitas	30
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner Kepuasan Pasien	32
Tabel 4. Definisi operasional.....	34
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	44
Tabel 6. Titik potong masing-masing indikator dan titik potong Importance and Performance Analysis (IPA).....	45
Tabel 7. Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 8. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka berpikir kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan peresepan elektronik (<i>E-prescribing</i>).....	24
Gambar 2. Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	38
Gambar 3. Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Fakultas untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya	77
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Fakultas untuk Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya	78
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari Fakultas untuk Dinas Kesehatan Kota Surabaya	79
Lampiran 4. Surat Izin Komite Etik	80
Lampiran 5. Lembar Penjelasan Penelitian	81
Lampiran 6. Informed consent	82
Lampiran 7. Lembar Kuesioner	83
Lampiran 8. Surat Selesai Penelitian	87

DAFTAR SINGKATAN

<i>E-Prescribing</i>	: <i>Electronic Prescribing</i>
Kemendikbud Ristek	: Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas
PT	: Perguruan Tinggi
<i>Servqual</i>	: <i>Service Quality</i>
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
WHO	: World Health Organization
KNKP	: Komite Nasional Keselamatan Pasien

INTISARI

Era globalisasi masa kini telah berdampak besar pada perkembangan dan kemajuan teknologi di berbagai bidang khususnya kesehatan. Salah satu inovasi perkembangan teknologi pada bidang kesehatan yaitu pemanfaatan pelayanan peresepan elektronik (*E-prescribing*) sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada pasien. Namun berbagai kendala masih ditemukan dalam proses pelaksanaannya. Tujuan dari kajian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan peresepan elektronik ditinjau dari lima dimensi *service quality* dan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan peresepan elektronik (*E-prescribing*) berdasarkan karakteristik di Puskesmas Pegirian Surabaya. *Servqual* merupakan skala multi-item untuk mengukur kepuasan yang mencakup lima dimensi yaitu: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner. Responden dipilih secara non-random *convenience sampling*. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis secara univariat, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan analisis bivariat.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat dua atribut di kuadran I yang perlu ditingkatkan yaitu kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dan petugas farmasi menyerahkan obat sesuai dengan nomor antrian di resep. Pada analisis *Mann Whitney* diperoleh nilai *p-value* tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik usia (0.000), jenis kelamin (0.000), tingkat pendidikan (0.000), status pekerjaan (0.000), penanggung biaya kesehatan (0.000, intensitas kunjungan (0.775) dan jumlah obat yang diterima pasien (0.346).

Kesimpulan pada penelitian ini terdapat perbedaan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pekerjaan, dan penanggung biaya kesehatan dan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik intensitas kunjungan dan jumlah obat yang diterima.

Kata kunci: Kepuasan, Pasien rawat jalan, Pelayanan, Resep Elektronik

ABSTRACT

The current era of globalization has had a major impact on the development and advancement of technology in various fields, especially health. One of the innovations in technological development in the health sector is the utilization of electronic prescribing services (E-prescribing) as an effort to improve services to patients. However, various obstacles are still found in the implementation process. The purpose of this study was to determine the description of patient satisfaction with electronic prescribing services seen from the five dimensions of service quality and to determine differences in the level of satisfaction of outpatients with electronic prescribing services (E-prescribing) based on characteristics at the Pegirian Surabaya Health Center. Servqual is a multi-item scale to measure satisfaction which includes five dimensions, namely: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

This study is an observational study with a descriptive design through a quantitative approach. Data collection was carried out by questionnaire. Respondents were selected by non-random convenience sampling. The data that has been collected is then analyzed univariately, Importance Performance Analysis (IPA), and bivariate analysis.

The results of data analysis show that there are two attributes in quadrant I that need to be improved, namely the cleanliness and comfort of the waiting room and pharmacy officers handing over drugs according to the queue number on the prescription. In the Mann Whitney analysis, the p-value of the level of satisfaction of outpatients based on the characteristics of age (0.000), gender (0.000), education level (0.000), employment status (0.000), health insurer (0.000, visit intensity (0.775) and the number of drugs received by patients (0.346).

The conclusion in this study is that there is a significant difference in the level of satisfaction of outpatients based on the characteristics of age, gender, education level, employment status, and health insurer and there is no significant difference between the level of satisfaction of outpatients based on the characteristics of visit intensity and the amount of medication received.

Keywords: Satisfaction, Outpatient, Service, E-prescribing