

## **KARYA TULIS ILMIAH**

### **ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA KABUPATEN TASIKMALAYA**

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat  
Sarjana Farmasi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun oleh:**

**Linda Permatasari  
20120350078**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2016**

**HALAMAN PENGESAHAN KTI**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA KABUPATEN TASIKMALAYA**

Disusun oleh:

**LINDA PERMATASARI**

20120350078

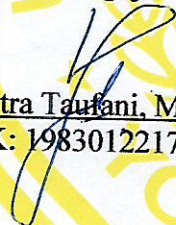
Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 10 Juni 2016

Dosen pembimbing



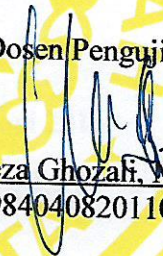
Nurul Maziyyah, M.Sc., Apt  
NIK. 198810182014173231

Dosen Penguji 1



Indra Putra Taufani, M.Sc., Apt  
NIK: 19830122173238

Dosen Penguji 2



M. Theza Ghozali, M.Sc., Apt  
NIK: 19840408201104173151

Mengetahui,

Ketua Program Studi Farmasi



Sabtanti Harimurti, S.Si., M.Sc., Ph.D., Apt

NIK: 19730223201310173127



## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Linda Permatasari

Nim : 20120350078

Progam Studi : Farmasi

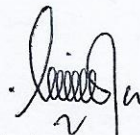
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada keperguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan tercantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan ini.

Yogyakarta, 10 Juni 2016

Yang membuat pernyataan



Linda Permatasari

## MOTTO

*wa man jaahada fa-innamaa yujaahidu linafsihi*

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu  
adalah untuk dirinya sendiri”

(QS Al-Ankabut 29 : 6)

*Khairunnas anfa' uhum linnas*

“Sebaik-baik manusia diantaramu adalah yang paling banyak memberi  
manfaat bagi orang lain”

(Rasulullah SAW)

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi  
berusahalah menjadi manusia yang berguna.

(Albert Einstein)

Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa  
bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis, dan pada  
kematianmu semua orang menangis sedih, tetapi hanya kamu sendiri  
yang tersenyum.

(Mahatma Gandhi)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah hirobbil ‘alamin, sebuah kesyukuran yang amat sangat atas kehendak-Mu yaa Allah saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis ilmiah yang sangat berharga ini, tak lupa karya ini akan saya persembahkan kepada:

Allah SWT beserta Rosullullah SAW

Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Junaidi berserta ibunda Mariah berkat do’a, cinta serta kasih engkau kepadaku yang tak pernah henti, aku persembahkan karya tulis ilmiahku ini untuk kalian.

Kedua om dan tanteku tersayang M. Rozy HY dan Sinaryati, ku persembahkan karya tulis ilmiahku ini kepada kalian, atas pengorbanan dan dukungan yang kalian berikan tanpa kalian aku tak akan bisa seperti ini.

Kedua Adikku Halimah dan Fitri Amalia yang selalu memberi tawa dan selalu memberikan do’a, semoga kalian menjadi anak-anak yang sholehah dan menjadi kebanggaan orang tua.

Keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan, doa serta semangat yang tak henti-hentinya. Semoga Allah menjadikan keluarga besar ini keluarga yang penuh berkah.

Almamaterku tercinta Pondok Pesantren Cipasung khususnya asrama putri ESA LAMA yang senantiasa memberikan dukungan, do’a, semangat dan telah memberikan banyak tawa dalam hidupku, semoga kita akan selalu menjadi keluarga yang abadi, talisilaturrehmi yang mendatangkan keberkahan.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul ***“Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya”***. Meskipun banyak hambatan yang penulis alami dalam proses pengerjaannya, namun penulis berhasil menyelesaikan karya tulis ilmiah ini tepat pada waktunya.

Dalam penulisan karya tulis ini, penulis tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah S.W.T serta Rosullullah S.A.W
2. dr. Ardi Pramono Sp.An., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Sabtanti Harimurti, S.Si., M.Sc., Ph.D., Apt selaku Kepala Program Studi Farmasi FKIK UMY.
4. Nurul Maziyyah, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas seluruh waktu yang diberikan dalam membimbing penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan karya tulis ilmiah ini.
5. Indra Putra Taufani, M.Sc., Apt selaku dosen penguji I yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
6. M. Theza Ghozali, M.Sc., Apt selaku dosen penguji II yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
7. Seluruh staf dan karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya, terima kasih yang sudah memberikan izin untuk penelitian.
8. Seluruh dosen farmasi FKIK UMY atas ilmu yang bermanfaat, nasihat dan motivasi dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.

9. Teman-teman FARMASI UMY 2012, yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu terima kasih atas doa, dukungan dan semangatnya
10. Teman-teman satu kompleks Mranggen Mustika, Nazila, Eka, Imas dan Matfuah terima kasih atas dukungan serta semangat dari kalian semua.
11. Tetehtetehtu Meliana Murniarti S.Farm., Apt dan Husnul Khotimah S.KM terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa, dukungan, semangat serta kebaikan kalian selama ini.
12. Teman-teman KKN 25 Wheni, Desi, Sheary, Nanda, Livi terima kasih atas persahabatan, persudaraan kita yang tidak akan pernah bisa terlupakan.
13. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah memberikan bantuan dan saran dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini tentunya ada hal-hal yang ingin kami berikan dalam dunia kesehatan dari hasil karya tulis ilmiah ini nantinya. Oleh karena itu diharapkan semoga karya ilmiah ini dapat menjadi sesuatu yang berguna bagi kita bersama.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Yogyakarta, 10 Juni 2016

Linda Permatasari  
NIM: 20120350078

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Keaslian Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Pustaka .....	6
1.Pelayanan Farmasi.....	6
2.Mutu Pelayanan Farmasi .....	8
3.Kepuasan .....	8
4.Metode Pengukuran Kepuasan.....	11
5.Kualitas Pelayanan .....	13
6.Kuesioner <i>Servqual</i> .....	15
B. Kerangka Konsep .....	16
C. Keterangan Empiris.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	17
A. Desain Penelitian.....	17



B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	17
C. Populasi dan Sampel .....	17
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	18
1.Kriteria Inklusi .....	18
2.Kriteria Eksklusi.....	19
E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	19
1. Variabel Penelitian .....	19
2. Definisi Operasional.....	19
F. Instrumen Penelitian.....	20
G. Cara Kerja .....	21
H. Skema Langkah Kerja .....	23
I. Analisis Data .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
A. Hasil Uji Validasi Kuesioner.....	29
B. Hasil Uji Reliabilita Kuesioner .....	31
C. Karakteristik Responden .....	32
D. Penilaian Kuesioner.....	43
E. Tingkat Kepuasan.....	49
F. <i>Importance Performance Matri(IPM)</i> .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>52</b>
A. KESIMPULAN .....	52
B. SARAN .....	52

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian .....	16
Gambar 2. Alur Penelitian .....	23
Gambar 3. Diagram Kartesius.....	27
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	37
Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pasien ....	38
Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien .....	39
Gambar 10. Karakteristik Responden Berdaarkan Jarak Rumah Pasien .....	41
Gambar 11. Diagram Kartesius.....	50

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	30
Tabel 2. Reliabilitas Kuesioner .....	32
Tabel 3. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Keandalan .....	43
Tabel 4. Perbandingan Jumlah Pasien, Jumlah Resep, Jumlah Apoteker dan Jam Kerja Apoteker.....	44
Tabel 5. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Daya Tanggap.....	45
Tabel 6. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Kepastian .....	46
Tabel 7. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Empati.....	47
Tabel 8. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Berwujud .....	48
Tabel 9. Tingkat Kepuasan .....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Perizinan Penelitian.....	62
Lampiran 2. Inform consent.....	63
Lampiran 3. Identitas Pasien.....	64
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 5. Karakteristik Responden .....	69
Lampiran 6. Rata-rata Kinerja dan Harapan .....	76
Lampiran 7. Tingkat Kesesuaian .....	78
Lampiran 8. Uji Validitas Kuesioner (Kinerja) .....	80
Lampiran 9. Uji Validitas Kuesioner (Harapan ).....	83
Lampiran 10. Reliabilitas Kuesioner .....	86

## INTISARI

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus memprioritaskan keselamatan pasien yang berdasarkan dengan paradigma baru yaitu *patient oriented* dimana farmasis berperan tidak hanya terfokus terhadap obat namun juga terhadap pasien. Kualitas pelayanan farmasi yang baik salah satunya dapat dilihat dari kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya serta untuk mengevaluasi pelayanan berdasarkan analisis *Importance Performance Matrix* (IPM).

Penelitian ini menggunakan desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni-Agustus 2015 di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Jumlah responden yang diambil pada penelitian ini adalah 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian. Tingkat kepuasan pasien dinilai dari hasil penyebaran kuesioner yang dilihat dari 5 dimensi yaitu *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Analisis tingkat kepuasan dilakukan dengan perhitungan rata-rata kinerja dan harapan sedangkan evaluasi pelayanan dilakukan dengan analisis *Importance Performance Matrix* (IPM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien antara kinerja dan harapan 91.33%. Hasil analisis *Importance Performance Matrix* (IPM) menunjukkan 2 atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh pihak rumah sakit yaitu tempat duduk dan fasilitas seperti AC, kipas angin maupun TV. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya dan rumah sakit perlu melakukan perbaikan sarana prasarana untuk meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Matrix*

## ABSTRACT

Pharmacy service in the hospital must be prioritised to patient safety which is based on the paradigm of patient oriented, where pharmacist has a role not only focusing on medicine but also on patients. The good quality of pharmacy service can be seen from patients satisfaction. The objective of this research is to determine patient satisfactions level in instalation of outpatient pharmacy unit in Singaparna Medika Citrautama District Hospital in Tasikmalaya Regency, as well as to evaluate service based on the Importance Performance Matrix (IPM) analysis.

The research used non-experimental research design by descriptive-analytic with cross sectional approach. The research conducted on June-August 2015 in Singaparna Medika Citrautama District Hospital used questioner as the instrument for data collection. The number of sample taken in this research was 100 respondent that fulfilled the inclusion criteria. The patients satisfactions level was calculated by the result of questioner which assessed from 5 dimentions such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The satisfactions level analysis was conducted through calculation on the average of performance and expectancy. Whereas the evaluation of service with analysis was conducted using importance performance matrix analysis.

The research showed that the average of patients satisfaction level between performance and expectancy was 91,33%. Importance Performance Matrix (IPM) analysis showed 2 attributes which became a priority to be strengthen by hospital were chair and facilities such as air conditioner, fan and television. The conclusions from the research were that the patients were satisfied with the service that has been given by pharmacist in Singaparna Medika Citrautama District Hospital in Tasikmalaya Regency and the hospital needs improvement medium and infrastructure to increase

**Keywords:** Patient Satisfaction, Quality of Service, Importance Performance Matrix