

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI  
FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT JOGJA PERIODE  
JANUARI-MARET 2017**

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



**Disusun oleh**

**CLAUDIA ELLA PRASTIKA**

**20130350015**

**PROGRAM STUDI FARMASI**

**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Claudia Ella Prastika

NIM : 20130350015

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Ilmu Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal dari atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan tercantum dalam Daftar Pustaka dibagian akhir Skripsi ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta

Yang membuat pernyataan

Claudia Ella Prastika

NIM. 20130350015

## MOTTO

*“Optimism is essential to achievement and it is also the foundation of courage and true progress” – Nicholas Murray Butler*

*“I’m STRONG because I’ve been WEAK. I’m FEARLESS because I’ve been AFRAID. I’m WISE because I’ve been FOOLISH”*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Orang yang memendam perasaan seringkali terjebak oleh hatinya sendiri. Sibuk merangkai kejadian di sekitarnya untuk membenarkan hatinya berharap. Sibuk menghubungkan banyak hal agar hatinya senang menimbun mimpi. Sehingga suatu ketika dia tidak tahu lagi mana simpul yang nyata dan mana simpul yang dusta. (Daun Yang Jatuh Tak Pernah Membenci Angin) – Tere Liye –

Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, seluruh keluarga besar, saudara, sahabat, teman KKN 101 serta seluruh teman-teman seperjuangan penulis.

Terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, perhatian dan dukungannya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan lancar. Karya ini tidak akan selesai jika tanpa doa dan dukungan kalian semua. Untuk jodoh ku kelak, suatu saat aku akan menemukanmu, sabarlah, aku juga sedang berusaha mencapai kesana secepat yang aku bisa. Menyelesaikan karya ini adalah salah satu bentuk usahaku.

Bukan melupakan yang jadi masalahnya. Tapi menerima. Barangsiapa yang bisa menerima, maka dia akan bisa melupakan, hidup bahagia. Tapi jika ia tidak bisa menerima, dia tidak akan pernah bisa melupakan. (HUJAN) – Tere Liye –

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, Ammiin.

Penulisan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Pendidikan Farmasi. Judul yang penulis ajukan adalah **“Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017”**

Dalam penyusunan dan peulisan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr.dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sabtanti Harimurti, S.Si., Ph.D., Apt selaku Kepala Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Nurul Maziyyah, M.Sc., Apt dan Indriastuti Cahyaningsih .M.Sc, Apt selaku dosen penguji 1 dan 2 yang telah memberikan masukan dan saran agar Skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
4. Rima Erviana, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi, dukungan, bimbingan serta saran agar penulis cepat menyelesaikan Skripsi ini.
5. MT. Ghozali, M.Sc., Apt selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu mengingatkan penulis untuk tidak malas memperbaiki nilai blok.
6. Ayahanda tercinta Kombes Pol Drs. Yan Frits Kaiway dan Ibunda tercinta Sri Yohhani selaku orang tua dari penulis yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan moral dan materi serta motivasi kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat selesai.
7. Saudara-saudara tercinta (Ika Dhita Mawar Liza, Maya Amalia Nurhaliza dan Annisa Humayroh) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini pada malam hari.
8. Teman-teman Farmasi 2013 yang banyak memberikan saran dan menemani selama masa kuliah yang indah ini.

9. Teman-teman KKN 101 yang selalu memotivasi dan memberi dukungan.
10. Semua pihak yang telah membantu selama proses pembuatan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis sadar bahwa banyak kekurangan dalam menyusun Skripsi karena keterbatasan pengetahuan penulis. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 15 Desember 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
MOTTO.....	iviv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Keaslian penelitian .....	4
D. Tujuan penelitian.....	5
E. Manfaat penelitian.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kepuasan Pasien.....	7
B. Rumah Sakit.....	8
1. Rumah Sakit Umum Kelas A .....	8
2. Rumah Sakit Umum Kelas B .....	9
3. Rumah Sakit Umum Kelas C .....	9
4. Rumah Sakit Umum Kelas D .....	9
C. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	10
1. Pelayanan farmasi rumah sakit.....	11
D. Profil Rumah Sakit Jogja .....	13
E. Kualitas Pelayanan .....	13
F. Kerangka konsep.....	14
G. Hipotesis.....	14

BAB III.....	16
METODE PENELITIAN.....	16
A. Desain Penelitian.....	16
B. Tempat dan waktu.....	16
C. Populasi dan sampel.....	16
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	17
1. Kriteria Inklusi.....	17
2. Kriteria Eksklusi.....	17
E. Identifikasi variable penelitian dan definisi operasional.....	17
1. Variabel penelitian.....	17
2. Definisi Operasional.....	18
F. Instrumen penelitian.....	18
G. Cara Kerja .....	19
1. Tahap persiapan.....	19
2. Tahap pelaksanaan.....	19
H. Skema penelitian .....	19
I. Analisis Data .....	19
1. Tingkat Kepuasan.....	20
2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	21
BAB IV .....	24
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Kuesioner.....	24
1. Uji Validitas Kuesioner .....	24
2. Uji Reliabilitas.....	25
B. Karakteristik Responden .....	26
1. Jenis Kelamin .....	26
2. Usia.....	27
3. Pendidikan Terakhir .....	28
4. Pekerjaan .....	29
5. Penghasilan Perbulan.....	29
6. Jarak Rumah .....	30
C. Analisis Tingkat Kepuasan .....	31
1. Tingkat Kepuasan.....	31
2. <i>Important Performance Analysis (IPA)</i> .....	32
BAB V.....	40
KESIMPULAN DAN SARAN.....	40



A. Kesimpulan .....	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA .....	41
LAMPIRAN.....	45

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Kerangka Konsep.....	14
<b>Gambar 2.</b> Skema Penelitian .....	20
<b>Gambar 3.</b> Diagram Kartesius .....	23
<b>Gambar 4.</b> Hasil Diagram Kartesius .....	36

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	25
<b>Tabel 2.</b> Jenis Kelamin Responden .....	26
<b>Tabel 3.</b> Usia Responden.....	27
<b>Tabel 4.</b> Pendidikan Terakhir Responden .....	28
<b>Tabel 5.</b> Pekerjaan Responden .....	29
<b>Tabel 6.</b> Penghasilan Perbulan Responden.....	30
<b>Tabel 7.</b> Jarak Rumah Responden .....	30
<b>Tabel 8.</b> Analisis Tingkat Kepuasan.....	31
<b>Tabel 9.</b> Diagram Kartesius Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	34
<b>Tabel 10.</b> Diagram Kartesius Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	37
<b>Tabel 11.</b> Diagram Kartesius Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	38
<b>Tabel 12.</b> Diagram Kartesius Dimensi Kepedulian ( <i>Emphaty</i> ).....	39
<b>Tabel 13.</b> Diagram Kartesius Dimensi Bentuk Nyata ( <i>Tangibles</i> ).....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Informed Consent .....	46
<b>Lampiran 2.</b> Blanko Identitas Pasien.....	47
<b>Lampiran 3.</b> Daftar Pertanyaan Sebelum Validasi .....	48
<b>Lampiran 4.</b> Daftar Pertanyaan Sesudah Validasi.....	50
<b>Lampiran 5.</b> Hasil Perhitungan untuk Diagram Kartesius .....	51
<b>Lampiran 6.</b> Surat Ijin Penelitian .....	52
<b>Lampiran 7.</b> Surat Ijin Penelitian .....	53
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Turnitin .....	54