

SKRIPSI

**EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JKN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN RAWAT JALAN DI SALAH SATU
RUMAH SAKIT PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
PERIODE MEI 2017**

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Sarjana
Farmasi Pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun oleh

TIA WIDIASTUTI

20140350038

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

2018

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tia Widiastuti
NIM : 20140350038
Program Studi : Farmasi
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan 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 skripsi ini.

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

Yogyakarta, 25 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan

Tia Widiastuti

20140350038

MOTTO

Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu).

(H.R. Muslim)

Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah.

(Lessing)

Kelemahan terbesar kita terletak pada sikap kita untuk menyerah. Jalan yang pasti untuk meraih sukses adalah selalu berusaha lagi.

(Thomas A. Edison)

Apabila Anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka Anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri.

(Benyamin Franklin)

Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.

(Andrew Jackson)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang selain Engkau ya Allah. Syukur Alhamdulillah atas rahmat dan karunia-Mu ya Allah, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Hasil skripsi ini akan saya persembahkan untuk :

1. Orang tua tercinta saya bapak Tri Widodo dan ibuk Dwi Winarsih yang selalu mendukung dan mendoakan setiap harinya. Terimakasih untuk kasih sayang dan pengorbanan yang tak ternilai yang kalian berikan untukku. Dan terimakasih untuk dukungan moril dan materil yang telah diberikan selama ini.
2. Adik saya satu-satunya Teo Aji Wicaksono, terimakasih untuk dukungan dan doa yang selalu diberikan selama ini.
3. Bapak dan ibu dosen yang namanya tidak bisa saya sebut satu persatu dan sudah saya anggap menjadi orang tua kedua saya. Terimakasih atas motivasi dan ilmu yang tak terhingga dan sangat bermanfaat yang telah diberikan selama ini.
4. Teman-teman almamaterku dan teman-teman seperjuanganku di kampus yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas kenangan yang telah diabaikan selama kurang lebih 4 tahun ini. Mari kita lanjutkan perjuangan kita dan membuat harum nama kampus kita. Saya bangga menjadi angkatan Farmasi 2014.

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr.Wb

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan berkah, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Evaluasi Kepuasan Konsumen pengguna JKN Terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan di Salah Satu Rumah Sakit Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Periode Mei 2017"**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes sebagai Dekan Fakultas kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Sabtanti Harimurti, Ph.D., Apt, sebagai Kepala Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sebagai Dosen Pembimbing skripsi yang sudah merelakan waktunya untuk membimbing saya sejauh ini
3. Andy Eko Wibowo, M.Sc., Apt dan M. Thesa Ghozali, M.Sc., Apt sebagai dosen penguji yang berkenan memberikan masukan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Seluruh dosen dan karyawan program studi farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu berharga dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis
5. Kepala instalasi farmasi dan badan diklat beserta staf yang telah memberikan izin, bantuan, dan keramahan yang telah diberikan selama pengambilan data di Instalasi Farmasi rawat jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.
6. Kepada seluruh responden yang sudah bersedia berpartisipasi dalam penelitian saya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

7. Kedua orangtua tercinta bapak Tri Widodo dan ibuk Dwi Winarsih serta adikku tersayang Teo Aji Wicaksono yang telah mencurahkan seluruh tenaga, perhatian, dukungan, kasih sayang dan doa kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini
8. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, dukungan dan doa kepada penulis selama penulis menyelesaikan skripsi ini
9. Teman-teman kos sekar arum tersayang dan tersyantik (Sundari, Haflawati Nuraisyah, Nang sang Fit Fana Dian Sari, dan Fitri Kurnia Amalia) terimakasih sudah menjadi teman berbagi keluh kesah dan terimakasih atas keceriaan yang diberikan, tanpa kalian kos sekar arum terasa sunyi
10. Teman-teman seperjuanganku Rayhan, Hanifah Tri Mumpuni, dan teman-teman yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas motivasi dan semangat yang diberikan selama ini. Semangat dan terus berjuang teman-teman
11. Bidadari Espresso Ratih Eka Nikmatu Zaroh yang selalu saya repotin dan banyak memberi bantuan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Teman-teman Farmasi UMY 2014 yang telah bersama-sama membagi kenangan dan semangat di Farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuan dan dukungan selama penelitian dan penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat maupun pihak-pihak lain yang berkaitan.

Wassalamualikum Wr.Wb

Yogyakarta, 25 Agustus 2018

(Penulis)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Keaslian Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pengertian Program JKN	10
1. Hak dan Kewajiban Pasien JKN	11
2. Prinsip JKN.....	11
B. Pengertian Rumah Sakit.....	13
1. Klasifikasi Rumah Sakit	14
C. Tinjauan Umum Instalasi Farmasi Rumah Sakit	17
1. Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit	17
2. Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	18
3. Visi dan Misi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	19
D. Dimensi Mutu Pelayanan	19

E. Definisi Kepuasan Konsumen.....	22
1. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	23
2. Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	24
F. Kerangka Konsep.....	25
G. Keterangan Empirik.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Desain Penelitian	26
B. Tempat dan Waktu.....	26
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	28
1. Kriteria Inklusi.....	28
2. Kriteria Eksklusi.....	28
E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
1. Variable Penelitian.....	28
2. Definisi Operasional.....	29
F. Instrument Penelitian.....	31
1. Uji Validasi.....	31
2. Uji Reliabilitas.....	32
G. Cara Kerja.....	33
H. Skema Langkah Kerja.....	34
I. Analisis Data.....	35
1. Karakteristik Responden.....	35
2. Tingkat Kesesuaian.....	36
3. Analisa dengan <i>Importance Performance Analysis</i>	36
4. Pengolahan Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Karakteristik Responden.....	41
1. Jenis Kelamin.....	43
2. Usia.....	44
3. Tingkat Pendidikan Terakhir.....	46
4. Pekerjaan.....	47

5. Status Kepesertaan JKN.....	48
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	52
C. Analisis Kepuasan Konsumen	53
1. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	54
2. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	56
3. Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)	59
4. Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	60
5. Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	62
D. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2. Tingkat Respon Pasien.....	39
Table 3. Karakteristik Responden.....	42
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner	49
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 6. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap 5 Dimensi Pelayanan.....	53
Tabel 7. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	55
Tabel 8. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	57
Tabel 9. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)	59
Tabel 10. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	61
Tabel 11. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	25
Gambar 2. Skema Langkah Kerja	34
Gambar 3. Diagram Kartesius	37
Gambar 4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 5. Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 6. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pensisikan Terakhir.....	46
Gambar 7. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar 8. Jumlah Responden Berdasarkan Status Kepesertaan JKN	48
Gambar 9. Diagram Kartesius	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Inform Consent</i>	82
Lampiran 2. Kuesioner.....	83
Lampiran 3. Karakteristik Responden	89
Lampiran 4. Uji Validasi dan Reliabilitas (Kepuasan)	93
Lampiran 5. Uji Validasi dan Reliabilitas (Harapan)	98
Lampiran 6. Balasan Permohonan Izin Survey Pendahuluan	103
Lampiran 7. Balasan Permohonan Penelitian	104
Lampiran 8. Pemberitahuan Izin Penelitian.....	105
Lampiran 9. Pemberitahuan Izin Penelitian.....	106
Lampiran 10. Surat Pengantar <i>Ethical Clearance</i>	107
Lampiran 11. <i>Ethical Clearance</i>	108