

SKRIPSI

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KOTA YOGYAKARTA
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

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



Disusun oleh :

RATIH EKA NIKMATUZAROH

20140350035

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

2018

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KOTA YOGYAKARTA
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Disusun Oleh :
RATIH EKA NIKMATUZAROH
20140350035

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 26 Mei 2018
Dosen Pembimbing

Nurul Maziyyah, M.Sc., Apt
NIK : 1988 1018 201410 173231

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Mega Octavia, M.Sc., Apt
NIK. 1988 1015 201704 173240

Indra Putra Taufani, M.Sc., Apt
NIK. 1983 0122 201504 173238

Mengetahui,
Ketua Program Studi Farmasi
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Sabtanti Harimurti, Ph.D., Apt
NIK. 1973 0223 201310173127

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Ratih Eka Nikmatuzaroh

NIM : 20140350035

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun ke perguruan tinggi manapun. 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 di bagian akhir karya tulis ilmiah ini.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dibuktikan hasil karya tulis ilmiah ini merupakan hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan ini.

Yogyakarta, Mei 2018

Yang membuat pernyataan,

Ratih Eka Nikmatuzaroh

NIM. 20140350035

MOTTO

“Dan barangsiapa yang menaati Allah dan Rasul-Nya, mereka itu akan bersama-sama dengan orang yang dianugrahi nikmat oleh Allah, yaitu: Nabi-nabi, Para Shiddiqiini, orang-orang yang mati syahid, dan orang-orang yang shaleh. Dan mereka itulah teman yang sebaik-baiknya”

(Q.S An-Nisaa : 69)

“Kamu adalah ummat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma’ruf, mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah.....”

(Q.S Ali-Imran : 110)

Teruslah bergerak, hingga kelelahan itu lelah mengikutimu
Teruslah berlari, hingga kebosanan itu bosan mengejarmu
Teruslah berjalan, hingga keletihan itu letih bersamamu
Teruslah bertahan, hingga kefuturan itu futur menyertaimu
Teruslah berjaga, hingga kelesuan itu lesu menemanimu

(K.H Rahmat Abdullah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmaanirrohiim, Alhamdulillahirobbil'aalamiin, puji dan syukur atas limpahan nikmat dan karunia yang Allah berikan, saya persembahkan Skripsi ini kepada :

Kedua orangtuaku, Bapak Suwarno dan Ibu Winarsih tersayang dan tercinta, motivator terbesar dalam hidupku, jazaakumullah khoir atas semua do'a, cinta, kasih sayang, semua pengorbanan dan dukungan yang diberikan, semoga Allah ridhoi dan sayangi Ibu Bapak selalu.

Adik-adikku tercinta, Kukuh Tria Amanah, Catur Hikmah Nur Khodijah, dan Abdul Rozak P.S, terimakasih banyak buat do'a dan dukungannya. Semoga Allah ridhoi dan sayangi serta sukseskan kita dunia akhirat.

Semua keluarga besarku atas semua do'a dan dukungan serta semangat yang selalu dialirkan.

Semua sahabat dan teman-teman terbaik dalam suka dan duka. Terimakasih yang tak terkira, semoga persahabatan ini senantiasa terjalin dengan baik.

Untuk semua orang yang mengenalku dan menyayangiku.

Untuk almamaterku dan untuk ummat, semoga skripsi ini dapat membawa kemanfaatan yang banyak bagi banyak pihak.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah, karunia, dan kasih sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KOTA YOGYAKARTA PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Strata-1 di Jurusan Farmasi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Sabtanti Harimurti, Ph.D., Apt selaku Kepala Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan motivasi lewat pengalaman berharga selama perkuliahan.

4. Ibu Nurul Maziyyah, M.Sc., Apt, selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah dengan sabar selalu memberikan arahan dan pembimbingan selama penyusunan skripsi.
5. Ibu Mega Octavia, M.Sc., Apt, dan Bapak Indra Putra Taufani, M.Sc., Apt selaku Dosen Penguji yang sudah memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Hari Widada, M.Sc., Apt selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi dan pendampingan selama perkuliahan.
7. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Farmasi FKIK UMY atas semua ilmu dan bantuan yang telah diberikan.
8. Dinas Kota Yogyakarta atas bantuannya dalam pengurusan surat izin penelitian dan pengumpulan informasi selama penyusunan Skripsi.
9. Seluruh Apoteker Pengelola Apotek dan Pemilik Sarana Apotek serta karyawan apotek di wilayah Kota Yogyakarta atas izin, keramahan, dan bantuan yang diberikan selama pengumpulan data
10. Kedua orangtua serta saudara saudara tersayang dan tercinta atas semua do'a, dukungan, serta semangat yang diberikan selama penyusunan skripsi
11. Sahabat-sahabat yang kusayangi dan telah banyak membantu, *All Fairies*, Dara, Inge, Cindy, Maya, Sapta, Sarah, Tania, Nanda, Vivi, Dedew, Fatma, Ana, Ananta, Rizka, Selma, Faza, Kak Ellen, Tiyas.

12. Teman satu lingkaran yang senantiasa istiqomah menjadi pengingat dalam kebaikan.
13. Teman-teman seperjuangan di Farmasi 2014 (Ekspresso).
14. Keluarga besar UNIRES UMY, Residen-residenku, semua pembina, SR, dan ASR, Adik-adik mentoring.
15. Keluarga besar KAMMI UMY, JAA UMY, dan LPTQ UMY.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terakhir, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, oleh karena itu, masukan, kritik serta saran dari para pembaca sangat diharapkan untuk pencapaian yang lebih baik.

Yogyakarta, Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Keaslian Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Apotek	8
2. Pelayanan Kefarmasian	11
3. Kepuasan Pasien	12
4. Apotek Wilayah Kabupaten Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	16

B. Kerangka Konsep	17
C. Keterangan Empirik	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	19
B. Tempat dan Waktu	19
C. Subyek Penelitian.....	19
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	22
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
F. Instrumen Penelitian.....	23
G. Cara Kerja	24
H. Skema Langkah Kerja	27
I. Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Uji Pendahuluan.....	32
1. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien.....	32
2. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien	34
B. Analisis Karakteristik Pasien	35
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	37
2. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	38
3. Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Apotek	40
4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	43
C. Analisis Kepuasan Pasien	44
1. Dimensi Fasilitas Berwujud (<i>Tangible</i>)	46

2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	49
3. Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	52
4. Dimensi Keyakinan atau Jaminan (<i>Assurance</i>).....	56
5. Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	59
D. Analisis Importance and Performance Matrix	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	17
Gambar 2. Langkah Kerja.....	27
Gambar 3. Diagram Kartesius Matriks Harapan dan Kinerja.....	31
Gambar 4. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 5. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Gambar 6. Persentase Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Apotek	41
Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Gambar 9. Matriks Hasil Penelitian Kepuasan Pasien Pada 5 Dimensi	63
Gambar 10. Matriks Hasil Penelitian Kepuasan Pasien Pada 5 Dimensi	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Apotek tiap Kecamatan di Wilayah Kota Yogyakarta.....	17
Tabel 2. Kriteria Validitas.....	25
Tabel 3. Koding Data Kuesioner Penelitian	28
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	33
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Lima Dimensi Pelayanan Kefarmasian	35
Tabel 6. Jumlah Sampel Apotek Tiap Kecamatan	36
Tabel 7. Karakteristik Responden Penelitian.....	37
Tabel 8. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien 5 Dimensi Pelayanan Kefarmasian	45
Tabel 9. Nilai Mean Harapan, Nilai Mean Kinerja, dan Mean Gap Tiap Item Pernyataan pada Dimensi Fasilitas Berwujud (Tangible)	47
Tabel 10. Nilai Mean Harapan, Nilai Mean Kinerja, dan Mean Gap Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Keandalan (Reliability).	50
Tabel 11. Nilai Mean Harapan, Nilai Mean Kinerja, dan Mean Gap Tiap Item Pernyataan pada Dimensi Ketanggapan (Responsiveness).	53
Tabel 12. Nilai Mean Harapan, Nilai Mean Kinerja, dan Mean Gap Tiap Item Pernyataan pada Dimensi Keyakinan atau Jaminan (Assurance).....	57
Tabel 13. Nilai Mean Harapan, Nilai Mean Kinerja, dan Mean Gap Tiap Item Pernyataan pada Dimensi Empati (Emphaty).	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Lolos Uji Etik	75
Lampiran 2. Surat Ijin Dinas Kabupaten/Kota Yogyakarta	76
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian (Lembar Penjelasan Penelitian).....	77
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian (Lembar Persetujuan Responden/Inform Consent)	78
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian (Data Diri Responden)	79
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	82
Lampiran 8. Karakteristik Responden	86
Lampiran 9. Hasil Deskriptif Dimensi Pelayanan Kefarmasian	88
Lampiran 10. Hasil Analisis Korelasi Karakteristik Responden.....	91
Lampiran 11. Hasil Uji Turnitin	93