

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA ERA JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL DI RUMAH SAKIT SWASTA DAERAH SLEMAN  
YOGYAKARTA**

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



**Disusun oleh**

**IQBAL KATAMSI YAHYA**

**20140350104**

**PROGRAM STUDI FARMASI**

**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

## **PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Iqbal Katamsi Yahya

NIM : 20140350104

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada 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 dibagian akhir Skripsi ini. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Yogyakarta, 18 Februari 2019

Yang menyatakan,

Iqbal Katamsi Yahya

20140350104

## HALAMAN MOTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu 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: 6-8)**

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.”

**(QS. Al-Baqarah: 286)**

“Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

**(QS. Al-Mujadilah: 11)**

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

**(QS. Ar-Ra'd: 11)**

“Dan jika kamu menghitung-hitung ni'mat Allah, niscaya kamu tak dapat menentukan jumlahnya. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.”

**( Q.S.An-Nahl :16-18)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh kasih sayang untuk kedua orang tua saya yang selalu memberi dukungan, nasihat dan doanya. Terimakasih karena selalu ada untuk mendengarkan keluhan-keluhan dan menjadi sosok paling hebat dalam hidup.

Terimakasih kepada Cacos yang sudah memberi semangat dan membantu dalam segala hal, serta terimakasih kepada Chyntianos dan Trinos atas dukungan dan semangat selama penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Terimakasih kepada teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuan dan dukungan selama penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Terimakasih kepada teman-teman Espresso 2014 yang telah banyak memberi dukungan dalam penelitian ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga Skripsi yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Era JKN di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta" dapat berjalan lancar dan penulis dapat menyelesaikannya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Sabtanti Harimurti, Ph.D., Apt. selaku Kepala Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Sabtanti Harimurti, Ph.D., Apt. dan Ingenida Hadning, M.Sc., Apt. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran maupun masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Indra Putra Taufani, M.Sc., Apt. dan Aji Winanta, M.Sc., Apt. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu untuk membimbing dan memotivasi saya menyelesaikan Skripsi ini.

6. Indriastuti Cahyaningsih, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing akademik yang selalu bersabar memberikan saya motivasi, dukungan, nasihat untuk segera menyelesaikan tugas-tugas dan skripsi.
7. Seluruh dosen Farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan wawasan selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan dan tidak luput dari kesalahan. Penulis berharap ada masukan, kritik dan saran yang membangun. Semoga semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Yogyakarta, 18 Februari 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	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
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Keaslian Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Pengertian JKN .....	7
B. Pelayanan Kefarmasian.....	9
C. Kepuasan Pasien.....	10
D. Importance Performance Analyse .....	13
E. Kerangka Konsep .....	14
F. Keterangan Empiris.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A. Desain Penelitian.....	15
B. Tempat dan Waktu .....	15
C. Populasi dan Sampel .....	15
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	17

E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	17
F. Instrument Penelitian .....	20
G. Cara Kerja .....	25
H. Skema Langkah Kerja.....	26
I. Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
1. Uji Validitas .....	31
2. Uji Reliabilitas .....	36
B. Karakteristik Reponden.....	37
1. Jenis Kelamin .....	39
2. Usia .....	40
3. Tingkat Pendidikan Terakhir.....	41
4. Pekerjaan .....	42
5. Status Kepesertaan JKN.....	43
C. Analisis Kepuasan Konsumen.....	44
1. Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	45
2. Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	46
3. Dimensi Kepastian ( <i>Assurance</i> ) .....	48
4. Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	49
5. Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ) .....	51
D. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Tingkat Respon Pasien.....	17
Table 3. Karakteristik Responden .....	31
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	36
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 6. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap 5 Dimensi Pelayanan....	44
Tabel 7. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	45
Tabel 8. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	47
Tabel 9. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Kepastian ( <i>Assurance</i> ) .....	48
Tabel 10. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	50
Tabel 11. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ).....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep.....	14
Gambar 2. Skema Langkah Kerja.....	26
Gambar 3. Diagram Kartesius .....	28
Gambar 4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Gambar 5. Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	40
Gambar 6. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pensisikan Terakhir.....	41
Gambar 7. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Gambar 8. Jumlah Responden Berdasarkan Status Kepuasan JKN .....	43
Gambar 9. Diagram Kartesius .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Informed Consent</i> .....	67
Lampiran 2. Kuesioner .....	68
Lampiran 3. Karakteristik Responden .....	74
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	78
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	83