

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FARMASI
PADA KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RS BHAYANGKARA YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit



**Winanti
20161030072**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, 2020
Yang Membuat Pernyataan :

Winanti
20161030072

Motto

“Wahai orang-orang yang beriman mintalah pertolongan melalui sabar dan shalat, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar. Dan benar-benar akan kami uji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan dan kurang buah-buahan, dan berilah kabar gembira bagi orang-orang yang sabar, (yaitu) yang apabila mereka tertimpa musibah mereka mengatakan ‘ sesungguhnya kami adalah milik Allah dan kepadanya kami kembali” (Q.S. Al-Baqarah: 153-156)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri” (Q.S. Ar-Ra’d:11)

KAMU PASTI BISA

Kupersembahkan Kepada :
keluarga Tercinta
Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Hidayah, Inayah dan Rahmat-Nya sehingga penyusunan tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Bhayangkara Yogyakarta” dapat terselesaikan. Penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya pada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk belajar di sini.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., Ph.D., PE., selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk belajar di sini.
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK., selaku Kepala Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk belajar di sini.
4. Dr. Nuryakin, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam penyusunan tesis ini.

5. Sabtanti Hariamurti, S.Si, Ph.D.Apt., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam penyusunan tesis ini.
6. Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep., selaku penguji yang telah memberikan masukan dan arahan untuk perbaikan penelitian ini.
7. dr. Maria Ulfa, MMR.,Ph.D., selaku penguji yang telah memberikan masukan dan arahan untuk perbaikan penelitian ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhirnya semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Amin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| ABSTRAK | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 11 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Landasan Teori..... | 12 |
| B. Penelitian Terdahulu | 40 |
| C. Kerangka Teori | 48 |
| D. Kerangka Konsep..... | 50 |
| E. Hipotesis..... | 51 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian..... | 52 |
| B. Subyek dan Obyek Penelitian | 52 |
| C. Populasi dan Sampel | 53 |
| D. Variabel Penelitian..... | 55 |
| E. Definisi Operasional | 56 |
| F. Instrumen Penelitian | 58 |
| G. Uji Validitas dan Reliabilitas | 60 |
| H. Analisis Data | 62 |
| I. Tahapan Penelitian..... | 70 |
| J. Etika Penelitian | 71 |

| | |
|---|------------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil Penelitian | 74 |
| B. Pembahasan..... | 101 |
| C. Implikasi..... | 110 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Simpulan | 111 |
| B. Saran | 112 |
| DAFTAR PUSTAKA | 113 |
| LAMPIRAN..... | 118 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu | 40 |
| Tabel 3.1. Definisi Operasional..... | 56 |
| Tabel 3.2. Koefisien Determinasi..... | 70 |
| Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.... | 79 |
| Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan | 81 |
| Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Farmasi di RS Bhayangkara Yogyakarta | 82 |
| Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Bhayangkara Yogyakarta..... | 82 |
| Tabel 4.5. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Bhayangkara Yogyakarta | 83 |
| Tabel 4.6. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Farmasi Dengan Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RS Bhayangkara Yogyakarta | 84 |
| Tabel 4.7. Tabulasi Silang Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RS Bhayangkara Yogyakarta | 86 |
| Tabel 4.8. Rangkuman Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Farmasi | 88 |
| Tabel 4.9. Rangkuman Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelayanan Farmasi..... | 89 |
| Tabel 4.10. Hasil Uji Normalitas..... | 90 |
| Tabel 4.11. Nilai VIF Kualitas Pelayanan Farmasi..... | 92 |
| Tabel 4.12. Hasil Uji Heteroskedastisitas | 93 |
| Tabel 4.13. Nilai F hitung | 95 |
| Tabel 4.14. Rangkuman Koefisien Diterminasi (R ²)..... | 96 |
| Tabel 4.15. Hasil uji t-test..... | 97 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Grafik Jumlah Pengunjung Dan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di RS Bhayangkara tahun 2012-219 | 8 |
| Gambar 2. Gedung RS Bhayangkara Yogyakarta..... | 77 |
| Gambar 3. Ruang Tunggu Instalasi Farmasi RS Bhayangkara Yogyakarta | 78 |
| Gambar 4. Ruang Obat Instalasi Farmasi RS Bhayangkara Yogyakarta | 78 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|------------------------------|-----|
| Lampiran 1 | Informasi Penelitian..... | 119 |
| Lampiran 2 | Lembar Persetujuan..... | 120 |
| Lampiran 3 | Kuisisioner Penelitian | 121 |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Statistik | 125 |