

**KARYA TULIS ILMIAH**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN**

**FARMASI DI INSTALASI FARMASI SATELIT RAWAT JALAN**

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CILACAP**

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



**Disusun Oleh:**  
**NOPRILYANA ANUGRAHENI EKA PUTRI**  
**20120350001**

**PROGRAM STUDI FARMASI**

**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
FARMASI DI INSTALASI FARMASI SATELIT RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CILACAP**

Disusun Oleh:

**NOPRILYANA ANUGRAHENI EKA PUTRI**  
20120350001

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 17 Mei 2017

Dosen Pembimbing

M.Thesa Ghozali, M. Sc., Apt.  
NIK: 19840408201104173135

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 1

Pramitha Esha N.D., M.Sc., Apt.  
NIK: 19860811201504173239

Indra Putra Taufani, M.Sc., Apt  
NIK: `1983012220104173238

Mengetahui,

Kepala Program Studi Farmasi  
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Sabtanti Harimurti, S. Si., Ph.D., Apt  
NIK: 19730223201310173127

## **PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noprilyana Anugraheni Eka Putri

Nim : 20120350001

Progam Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada keperguruan 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 Karya Tulis Ilmiah ini.

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

Yogyakarta, 17 Mei 2017

Yang membuat pernyataan

Noprilyana Anugraheni Eka Putri

## MOTTO

*Dan barang siapa yang mentaati Allah dan Rasul(Nya), mereka itu akan bersama-sama dengan orang-orang yang dianugerahi nikmat oleh Allah, yaitu: Nabi-nabi, para shiddiiqin, orang-orang yang mati syahid, dan orang-orang yang saleh. Dan mereka itulah teman yang sebaik-baiknya.*

*(QS. An Nisa, 4: 69)*

*Jangan sampai tertundanya karunia tuhan kepadamu, setelah kau mengulang-ulang doamu, membuatmu putus asa. Karena Dia menjamin pengabulan doa sesuai pilihan –Nya, bukan sesuai pilihanmu; pada waktu yang diinginkan-Nya, bukan pada waktu yang kauinginkan. (Ibnu Atha illahi al- Iskandar ).*

*Kuburlah dirimu di tanah kerendahan kerana sesuatu yang tumbuh tanpa dikubur (ditanam) hasilnya kurang sempurna, (Ibnu Atha illahi al- Iskandar)*

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirobil'amin, hamba bersyukur atas nikmat yang telah engkau berikan Ya Allah, akhirnya satu amanah dapat tertunaikan penuh syukur, saya ingin mempersembahkan karya ini kepada :

Allah SWT beserta RasulNya

Kedua orang tuaku tersayang, Ayahanda Drs. Priyo Catur Santoso dan Ibunda Nellyana, S.Pd. berkat doa dan segala cinta, kasih sayang, pengorbanan serta dukungan bapak dan ibu, Alhamdulillah saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan memasukan bapak dan ibu ke dalam jannah-Nya kelak. Aamiin.

Adikku tercinta Helmi Furqon Dwi Saputra dan Keluarga besarku terima kasih kalian selalu memberikan doa serta semangat, semoga Allah menjadikan keluarga yang penuh berkah kedepannya.

Buat sahabat-sahabat terbaik dalam suka duka. Terima kasih atas persahabatan yang berwarna dan semoga tali silaturahmi ini tidak pernah terputus hingga akhir hayat.

. Terima kasih atas doa, dukungan dan semangatnya.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul ***“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Satelit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap”***. Meskipun banyak hambatan yang penulis alami dalam proses pengerjaannya, namun penulis berhasil menyelesaikan karya tulis ilmiah ini tepat pada waktunya.

Dalam penulisan karya tulis ini, penulis tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Sabtanti Harimurti, S. Si., Ph.D., Apt. selaku Kepala Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. M. Theza Ghozali, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas seluruh waktu yang diberikan dalam membimbing penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan karya tulis ilmiah ini.
3. Indra Putra Taufani, M.Sc., Apt selaku dosen penguji I dan dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
4. Pramitha Esha N.D., M.Sc., Apt. selaku dosen penguji I dan dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.

5. Ibu Dra. Sri Kadarinah selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan, semangat, nasehat, serta motivasi.
6. Seluruh staf dan karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap, terima kasih yang sudah memberikan izin untuk penelitian.
7. Seluruh dosen farmasi FKIK UMY atas ilmu yang bermanfaat, nasihat dan motivasi dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
8. Kedua orang tuaku tersayang Ibu dan Bapak terima kasih banyak selalu memberikan motivasi, semangat, serta dukungan baik moril maupun materil.
9. Sahabat-sahabat terbaikku Latifah Nur Alifia, Melinda Dwi Riantiningsih, Lia Septiana, Sarah Indah Wahyuni terimakasih kalian sudah membantu dan memberikan semangat saat aku mengerjakan KTI ini.
10. Sahabatku Farida Elyyani, Irna Nurrohmah, Saidatun Nurjihani, Anggi Rosalia terimakasih banyak atas dukungan dan semangatnya selama penulis mengerjakan KTI ini serta telah menemani hingga akhir.
11. Sahabat sahabatku yang sudah menemani selama di Jogja Seftina Wulandarin, Ratih Dwi Amaliah, Indah Mutiara, Nurhasnah Sushmitha Sari, Dwi Wahyu Muslimatun, Rizky Hidayaturrahmah.
12. Teman-teman satu DPA ( Jihan, Dae, Anis, Indah, Tamam, Avisia dan Hengki) terimakasih kalian teman-teman satu bimbingan, yang memicu untuk terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.

13. Teman-teman seperjuangan Farmasi 2012 (ASPARTIC) yang juga selalu memberikan pendapat, semangat, motivasi selama dilakukannya penyusunan karya tulis ilmiah ini.
14. Pihak-pihak terkait lainnya yang juga turut serta dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.

Tentunya ada hal-hal yang ingin kami berikan dalam dunia kesehatan dari hasil karya tulis ilmiah ini nantinya. Oleh karena itu diharapkan semoga karya ilmiah ini dapat menjadi sesuatu yang berguna bagi kita bersama.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Yogyakarta, 17 Mei 2017

Yang membuat pernyataan

Noprilyana Anugraheni Eka Putri



## DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Keaslian Penelitian.....	3
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Pustaka .....	7
1. Kepuasan Konsumen.....	7
2. Kualitas Pelayanan .....	10
3. Pengertian Rumah Sakit .....	10
4. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	14
5. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap .....	18
B. Kerangka Konsep.....	20
C. Keterangan Empiris.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Desain Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu .....	21
C. Populasi dan Sampel .....	21
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	22
E. Instrumen Penelitian.....	25
F. Cara Kerja .....	25
G. Skema Langkah Kerja .....	26
H. Analisis Data .....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Karakteristik Responden .....	31
1. Jenis Kelamin .....	31
2. Usia.....	32
3. Pendidikan Terakhir .....	33
4. Pekerjaan .....	34
5. Penghasilan.....	35

6. Jarak Tempuh .....	35
B. Penilaian Kuisisioner .....	36
C. Tingkat Kesesuaian .....	38
D. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	39
BAB V .....	57
KESIMPULAN DAN SARAN .....	57
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	59
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel	1.	Penilaian Kuisisioner .....	28
Tabel	2.	Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel	3.	Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pasien.....	32
Tabel	4.	Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel	5.	Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	34
Tabel	6.	Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel	7.	Frekuensi Berdasarkan Penghasilan Tiap Bulan Responden .....	36
Tabel	8.	Frekuensi Berdasarkan Jarak Rumah Responden .....	37
Tabel	9.	Penilaian Kuesioner .....	37
Tabel	10.	Tingkat Kesesuaian .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konsep .....	21
Gambar 2	Skema Langkah Kerja .....	27
Gambar 3	Diagram Kartesius.....	29
Gambar 4	Diagram Kartesius.....	41

## INTISARI

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atau jasa pada pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi satelit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif non-eksperimental. Kepuasan pasien dinilai dari hasil penyebaran kuesioner SERVQUAL yang memuat 5 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*). Analisis data dilakukan dengan menghitung rata - rata kinerja dan harapan, menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, serta *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan menampilkan diagram kartesius yang membandingkan antara tingkat harapan pasien dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 100 sampel. Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap mendapatkan rata-rata nilai kepuasan 3,14 dan rata-rata nilai harapan 3,74 dengan tingkat kesesuaian kepuasan dan harapan > 75% di setiap dimensinya yaitu *reliability* 86%, *responsiveness* 82,85%, *assurance* 81,69%, *empathy* 80,46%, dan *tangible* 89,25%. *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan ada 7 atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak Rumah Sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Instalasi Farmasi Rawat Jalan, kepuasan, kinerja, harapan

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is an important indicator for the quality of its services and has implications for the service more efficient in meeting the needs of patients. The level of satisfaction of the patient depends on the quality of a product or service on the health services provided at the hospital. The purpose of this research is done is knowing the degree of satisfaction of outpatient pharmacy in service against the installation of satellite pharmacy outpatient Area Cilacap General Hospital.*

*This research uses descriptive non experimental research designs. Patient satisfaction is assessed from results of SERVQUAL questionnaire containing the spread of 5 dimensions reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (emphaty) and intangible (tangibles). Data analysis was performed by calculating the average performance and expectations, calculate the degree of conformity between performance and expectations, as well as the Importance Performance Analysis (IPA) with a Cartesian diagram displays the compare between the level of satisfaction with the level of patients ' expectations in the area of Cilacap General Hospital.*

*The number of samples taken in this study is 100 samples. The results of the questionnaire shows that deployment of service given in the installation Pharmacy Outpatient Area Cilacap General Hospital gets an average rating 3.14 satisfaction and average level of conformity 3.74 expectations satisfaction and expectations > 75% of dimensions 86% realibility, 82.85% responsiveness, assurance 81.69%, 80.46% emphaty and tangibles 89.25%. Importance Performance Analysis (IPA) shows there are 7 attributes that became a top priority for repair by the hospital. The results of this study show that patients are satisfied with the service provided in the installation Pharmacy Outpatient Area Cilacap General Hospital.*

**Keywords:** *degree of satisfaction of Outpatient Pharmacy, installation, customer satisfaction, performance, hope*