

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN  
RSUD DR. M. YUNUS PROVINSI BENGKULU**

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



**UMY**

**UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**Unggul & Islami**

**Disusun oleh**

**RAHZOPAN SERAGUMA**

**20150350032**

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

**2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN  
RSUD DR. M. YUNUS PROVINSI BENGKULU

Disusun oleh  
RAHZOPAN SERAGUMA  
20150350032

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 18 Juli 2019

Dosen Pembimbing

M.T. Ghozali, M.Sc., Apt  
NIK: 1984 0408 201104 173151

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Aji Winanta, M.Sc., Apt.  
NIK : 1989 0514 201712 173266

Ingenida Hadning, M.Sc., Apt.  
NIK : 1985 0304 201004 173122

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

Sabtanti Harimurti, S.Si., M.Sc.,Ph.D.,Apt.  
NIK : 1973 0223 201310 173127

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahzopan Seraguma  
NIM : 2015 035 0032  
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 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 dikemudian hari terbukti atau dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 18 Juli 2019  
Yang membuat pernyataan

Rahzopan Seraguma  
NIM : 2015 035 0032

## MOTTO

*“Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-nya serta orang – orang mukmin akan melihat pekerjaan mu itu dan kamu akan dikembalikan kepada Allah lalu diberitakan kepadanya apa yang telah kamu kerjakan”*

(QS. At Taubah : 105)

*“Allah yang menjadikan bumi itu mudah untuk kalian, maka berjalanlah di seluruh penjurunya dan makanlah sebagian rezkinya dan kepada Nya lah tempat kembali”*

(QS. AL MULK : 15)

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

(QS. AL Insyirah : 5)

*“My machine’s job is not to earn millions, it’s job is to be useful for millions”*

(Arunachalam Muruganantham)

*“Jangan hanya mengutuk kegelapan, mari nyalakan lilin”*

(Dalam buku Guru Generasi Milenial)

*“Menulis adalah bekerja untuk keabadian”*

(Pramoedya Ananta Toer)

*“Lihat – lihat lah kedepan seakan kau adalah bagian dari masa depan dan Belajar – belajar lah dari belakang seakan kau adalah bagian dari masa lalu”*

(Rahzopan Seraguma)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Tiada satu kata pun yang pantas terucap dahulu selain kata syukur kepada ALLAH 'azza wa jalla atas segala limpahan karunia-Nya dalam hidup yang singkat ini. Shalawat dan salam pun tak pernah lupa untuk dihaturkan kepada junjungan ummat Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wa sallam, pemimpin ummat yang membawa ummat melalui zaman kegelapan menuju zaman bergelipkan cahaya seperti saat ini.*

*Tulisan ini aku persembahkan untuk kedua orang tuaku, mamak Zahtul Elmi, S.Pd.Aud dan bapak Rahmad Zariadi yang telah membesarkanku dengan penuh cinta kasih mereka dan yang telah mendidikku dalam kesederhanaan cinta keluarga. Tidak lupa tulisan ini aku persembahkan pula untuk kedua adindaku Renda Sukma Tamara dan Rahmi Nurul Arsy teman berkelahi dan bercandaku yang telah memberikan semangat serta senyuman kepada kakandanya untuk terus berjuang dalam kehidupan.*

*Tak terlupakan pula tulisan ini aku persembahkan kepada jodoh ku yang bahkan belum tampak hilalnya. Namun dirimu tetap menyemangatiku agar dapat menyelesaikan pendidikanku untuk segera mencari mu.*

*Terimakasih aku ucapkan untuk semua guru-guru yang telah mendidikku sedari TK hingga tamat SMF tanpa kalian semua tak akan pernah ada Razzopan Seraguma yang menulis karya ini*

*Terimakasih aku ucapkan kepada seluruh staff dan dosen Farmasi FKIK UMY tanpa mereka anak ini tak akan memahami apa – apa, terkhusus kepada pak boss M.T. Ghozali, M.Sc., Apt. yang tanpa beliau tak akan mampu tersusun karya ini.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah yang telah memberi sebaik-baik nikmat berupa iman dan islam. Salawat dan doa keselamatan terlimpahkan selalu kepada Nabi Agung Muhammad *shallallahu 'alaihi wa sallam* beserta keluarga dan para sahabat-sahabat Nabi semuanya.

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah *Subhanna Wa Ta'ala* yang telah memberikan limpahan kekuatan dan kemampuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu”.

Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan oleh berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah *Subhanna Wa Ta'ala* atas limpahan kekuatan dan kemampuan-Nya.
2. Kedua orang tua, Mamak dan Bapak di kampung halaman yang selalu mendoakan dan memberikan limpahan semangat dalam segala proses pendidikan penulis.
3. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Sabtanti Harimurti, Ph.D., Apt. selaku Ketua Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. M.T. Ghozali, M.Sc., Apt. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau dan senantiasa bersabar dalam membimbing ananda menyelesaikan karya ini.
6. Aji Winanta, M.Sc., Apt. selaku Dosen Penguji 1 dan Ingenida Hading, M.Sc., Apt. selaku Dosen Penguji 2 yang senantiasa memberikan masukan, saran, dan arahan kepada ananda dalam menyelesaikan karya ini.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar program studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Kedua adinda, Renda Sukma Tamara dan Rahmi Nurul Arsy yang menjadi pelipur hati dan pembakar semangat di dalam suka dan duka segala proses yang penulis lalui.
9. Kepada segenap staf karyawan, tenaga teknis kefarmasian, dan seluruh apoteker RSUD dr.M. Yunus, terkhususnya bapak Noviandi Sayuti, S.Farm., MARS selaku kepala Instalasi Farmasi RSUD dr.M. Yunus Provinsi Bengkulu yang telah banyak membantu penulis selama penelitian di RSUD dr.M. Yunus Provinsi Bengkulu.
10. Para sahabat seperjuangan “PYRAMIDIAN” yang telah berkeringat peluh bersama meniti jalan dalam semangat merajut impian.

Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu segala kritik dan saran sangat penulis harapkan guna menyempurnakan penulisan skripsi ini untuk mendapatkan hasil

Skripsi yang baik. Tentunya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi segala pihak terkhususnya untuk perbaikan pelayanan kefarmasian. Akhirul-kalam. Semoga apa yang penulis tulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin ya rabbal 'alamiin. Jazaakumullah khairan.*

Yakin Usaha Sampai.

Yogyakarta, 18 Juli 2019

Penulis

Rahzopan Seraguma



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Keaslian Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	12
B. Kepuasan Pasien.....	15
C. Pelayanan Kefarmasian .....	19
D. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	21
E. <i>Importance Peformance Analysis (IPA)</i> .....	23
F. Kerangka Konsep .....	27
G. Keterangan Empiris.....	28

BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Desain Penelitian.....	29
B. Tempat dan Waktu .....	29
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	31
E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	31
F. Instrumen Penelitian.....	34
G. Cara Kerja .....	34
H. Skema Langkah Kerja .....	35
I. Analisis Data .....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38
A. Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	38
B. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	42
C. Karakteristik Responden .....	43
D. Penilaian Kuesioner .....	50
E. Tingkat Kepuasan.....	59
F. <i>Importance Peformance Analysis</i> .....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN .....	89

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Penelitian Terdahulu.....	6
<b>Tabel 2.</b> Skala Customer Satisfaction Index .....	23
<b>Tabel 3.</b> Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	38
<b>Tabel 4.</b> Uji Reliabilitas Kuesioner .....	42
<b>Tabel 5.</b> Penilaian Kuesioner Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	51
<b>Tabel 6.</b> Penilaian Kuesioner Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ) .....	53
<b>Tabel 7.</b> Penilaian Kuesioner Dimensi Kemampuan ( <i>Reliability</i> ) .....	54
<b>Tabel 8.</b> Penilaian Kuesioner Dimensi Kepastian ( <i>Assurance</i> ).....	56
<b>Tabel 9.</b> Penilaian Kuesioner Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	57
<b>Tabel 10.</b> Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) .....	59

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Diagram Kartesius .....	25
<b>Gambar 2.</b> Kerangka Konsep Penelitian.....	27
<b>Gambar 3.</b> Skema Langkah Kerja.....	35
<b>Gambar 4.</b> Diagram Kartesius .....	37
<b>Gambar 5.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
<b>Gambar 6.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
<b>Gambar 7.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
<b>Gambar 8.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
<b>Gambar 9.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	48
<b>Gambar 10.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah.....	49
<b>Gambar 11.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien .....	50
<b>Gambar 12.</b> <i>Importance Peformance Matrix</i> (IPM).....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Keterangan Layak Etik .....	90
<b>Lampiran 2.</b> Rekomendasi Penelitian.....	91
<b>Lampiran 3.</b> Izin Penelitian .....	92
<b>Lampiran 4.</b> Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	93
<b>Lampiran 5.</b> Formulir Informasi dan Persetujuan .....	94
<b>Lampiran 6.</b> Formulir Persetujuan untuk Berpartisipasi dalam Penelitian .....	98
<b>Lampiran 7.</b> Identitas Pasien .....	99
<b>Lampiran 8.</b> Kuesioner Penelitian .....	100
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	104
<b>Lampiran 10.</b> Karakteristik Responden.....	108
<b>Lampiran 11.</b> Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	111
<b>Lampiran 12.</b> Hasil <i>Importance Peformance Analysis (IPA)</i> .....	115