

**KARYA TULIS ILMIAH**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT  
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL PERIODE JULI-SEPTEMBER 2013**

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



**Disusun oleh:**

**Mohammad Rizal Nova Rengga  
20100350051**

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

**2014**

THE UNIVERSITY OF CHICAGO  
DEPARTMENT OF THE HISTORY OF ARTS  
AND ARCHITECTURE

THE UNIVERSITY OF CHICAGO  
DEPARTMENT OF THE HISTORY OF ARTS  
AND ARCHITECTURE



THE UNIVERSITY OF CHICAGO  
DEPARTMENT OF THE HISTORY OF ARTS  
AND ARCHITECTURE

THE UNIVERSITY OF CHICAGO  
DEPARTMENT OF THE HISTORY OF ARTS  
AND ARCHITECTURE

THE UNIVERSITY OF CHICAGO  
DEPARTMENT OF THE HISTORY OF ARTS  
AND ARCHITECTURE

**HALAMAN PENGESAHAN KTI**  
**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP**  
**PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PKU**  
**MUHAMMADIYAH BANTUL PERIODE JULI-SEPTEMBER 2013**


**Disusun oleh:**

**MOHAMMAD RIZAL NOVA RENGGA**

20100350051

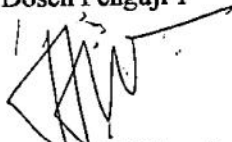
Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 16 Desember 2014

Dosen pembimbing



Nurul Maziyyah, M.Sc., Apt  
NIK. 198810182014173231

Dosen Penguji 1



Pinasti Utami, M.Sc., Apt  
NIK: 19850318201004173123

Dosen Penguji 2



M. Theza Ghozali, M.Sc., Apt  
NIK: 19840408201104173151

Mengetahui,

Ketua Program Studi Farmasi



FKIK UMY

Dra. Salmah Orhayinah, M. Kes., Apt  
NIK. 1968229199409173008

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Rizal Nova Rengga

Nim : 20100350051

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, 16 Desember 2014

Yang membuat pernyataan



Mohammad Rizal N. R

## MOTTO

Dan barang siapa yang mentaati Allah dan Rasulnya), mereka itu akan bersama-sama dengan orang-orang yang dianugrahi nikmat oleh Allah, yaitu: Nabi-nabi, para shiddiqin, 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

Alhamdulillah hirobil 'alamin, hamba bersyukur Ya Rabb, atas nikmat yang engkau berikan, akhirnya satu amanah dapat tertunaikan, penuh syukur, saya ingin mempersembahkan karya ini kepada :

Allah SWT beserta RasulNya

Kedua orangtuaku tersayang, Ayahnda Cahyo Adi Tamtomo dan Ibunda Juminah berkat doa dan segala cinta, kasih sayang, dan pengorbanan serta dukungan mereka, maka aku dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan memasukan keduanya di dalam jannah-Mu kelak.

Aminn.

Adeku Desi dan Keluarga besarku terima kasih yang selalu memberikan doa dan 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.

Keluarga kecil selama menuntut ilmu di Jogja, teman-teman Kos Amin.

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 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli-September 2013”***. Meskipun banyak hambatan yang penulis alami dalam proses pengerjaannya, namun penulis berhasil menyelesaikan karya tulis ilmiah ini tepat pada waktunya.

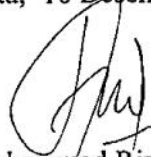
Dalam penulisan karya tulis ini, penulis tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. dr. Ardi Pramono Sp.An., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dra. Salmah Orbayinah, M. Kes., Apt selaku Kepala Program Studi Farmasi FKIK UMY.
3. Nurul Maziyyah, 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.
4. Pinasti Utami, M.Sc., Apt selaku dosen penguji I dan dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
5. M. Theza Ghozali, M.Sc., Apt selaku dosen penguji II dan dosen akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
6. Seluruh staf dan karyawan Rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul, 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. Teman-teman farmasi angkatan 2010, yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu terima kasih atas doa, dukungan dan semangatnya.

9. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah memberikan bantuan dan saran dalam penyelesaian 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, 16 Desember 2014



Mohammad Rizal N.R  
NIM: 20100350051



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL .....   | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN KTI.....                                     | ii   |
| MOTTO.....  | iv   |
| PERSEMBAHAN.....  | v    |
| DAFTAR ISI .....  | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xi   |
| DAFTAR TABEL .....  | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | xiii |
| INTISARI.....   | xiv  |
| ABSTRACT .....  | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 1    |
| A. LATAR BELAKANG MASALAH.....                                  | 1    |
| B. RUMUSAN MASALAH .....  | 4    |
| C. KEASLIAN PENELITIAN.....                                     | 4    |
| D. TUJUAN PENELITIAN .....                                      | 5    |
| E. MANFAAT PENELITIAN .....                                     | 5    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                   | 6    |
| A. PENGERTIAN RUMAH SAKIT .....                                 | 6    |
| B. GAMBARAN UMUM RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL .....               | 9    |
| C. TINJAUAN UMUM TENTANG INSTALASI FARMASI RUMAH<br>SAKIT ..... | 10   |
| D. DEFINISI KEPUASAN .....                                      | 14   |
| E. KUALITAS PELAYANAN.....                                      | 14   |
| F. PELAYANAN KESEHATAN YANG BERMUTU .....                       | 16   |

|  |    |
|--|----|
| G. MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN .....                 | 16 |
| H. KUESIONER.....                                    | 18 |
| I. KERANGKA KONSEP .....                             | 20 |
| J. 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 |
| 1. Kriteria inklusi .....                            | 22 |
| 2. Kriteria Eksklusi.....                            | 22 |
| 3. Variabel bebas.....                               | 22 |
| 4. Variabel tergantung .....                         | 23 |
| 5. Definisi Operasional.....                         | 23 |
| E. INSTRUMEN PENELITIAN.....                         | 25 |
| F. CARA KERJA .....                                  | 25 |
| G. SKEMA LANGKAH KERJA .....                         | 26 |
| H. ANALISIS DATA .....                               | 26 |
| 1. Karakteristik Responden.....                      | 26 |
| 2. Penilaian Kuisisioner .....                       | 27 |
| 3. Tingkat Kesesuaian .....                          | 27 |
| 4. <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> ..... | 27 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....          | 30 |
| A. KARAKTERISTIK RESPONDEN .....                     | 30 |
| B. PENILAIAN KUESIONER .....                         | 36 |

|   |    |
|---|----|
| C. TINGKAT KESESUAIAN .....                               | 38 |
| D. <i>IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA) ..... | 38 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                           | 52 |
| A. KESIMPULAN.....  | 52 |
| B. SARAN.....   | 52 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                      | 54 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. Kerangka Konsep.....  | 20 |
| Gambar 2. Skema Langkah Kerja .....                                   | 26 |
| Gambar 3. Diagram Kartesius IPA .....                                 | 28 |
| Gambar 4. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....         | 30 |
| Gambar 5. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pasien.....           | 31 |
| Gambar 6. Frekuensi Responden Berdasarkan Usia .....                  | 32 |
| Gambar 7. Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....   | 33 |
| Gambar 8. Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....             | 34 |
| Gambar 9. Frekuensi Berdasarkan Penghasilan Tiap Bulan Responden..... | 35 |
| Gambar 10. Frekuensi Berdasarkan Jarak Rumah Responden .....          | 36 |
| Gambar 11. Hasil Analisis IPA.....                                    | 39 |

## DAFTAR TABEL

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Tabel 1. Penilaian Kuesioner ..... | 36 |
| Tabel 2. Tingkat Kesesuaian.....   | 38 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1. Blanko Identitas Pasien .....       | 56 |
| Lampiran 2. Kuisioner Penelitian .....          | 57 |
| Lampiran 3. Karakteristik Responden .....       | 61 |
| Lampiran 4. Rata-rata Kinerja dan Harapan ..... | 68 |
| Lampiran 5. Tingkat Kesesuaian .....            | 71 |