

**SKRIPSI**

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA ERA JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

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



**Disusun oleh**

**Dewi Mardika Sari**

**20190350061**

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

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Mardika Sari  
NIM : 20190350061  
Program Studi : Farmasi  
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

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

Apabila di kemudian hari terbukti atau dibuktikan Karya Tulis Ilmiah ini hasil jiplakan, amaka saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 31 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



Dewi Mardika Sari

NIM: 20190350061

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis menyadari bahwa penyusunan karya tulis ilmiah ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, motivasi, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Penulis mengakui banyak hambatan dan kekurangan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Dr. apt. Hari Widada, M.Sc. Sebagai Kepala Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Apt. Pramitha Esha ND, M.Sc selaku dosen pembimbing yang dengan tulus hati dan sabar telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, motivasi, dan masukan kepada penulis agar terselesaikannya penelitian skripsi ini.
3. Apt. Andy Eko Wibowo., M.Sc. dan Dr. apt. Bangunawati Rahajeng, M.Si selaku dosen penguji yang telah membantu dalam proses penyempurnaan penelitian skripsi ini.
4. Teristimewa Alm Bapak Maryadi anakmu sudah berhasil menyelesaikan skripsi ini dan Ibu Sugiyarti tercinta yang sudah memberikan dukungan, nasihat serta doa yang luar biasa dalam penyusunan penelitian skripsi ini.
5. Desi Nur Astika Sari selaku kakak tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan moral, material dan doa selalu dari awal masuk kuliah hingga penyusun penelitian skripsi ini.
6. Najwa Embun Rahmadhani dan Tanjung Pratama selaku adik tercinta, yang

sudah memberikan semangat serta dukungan moral kepada penulis.

7. Kithut Sakiran selaku kakak ipar tercinta, yang sudah seperti ayah saya yang selalu memberikan semangat positif, motivasi, masukan positif untuk membangun masa depan lebih baik dalam penyusunan penelitian skripsi ini.
8. Sahabat Apoteker Cantik (Afri Elfida Hastanti, FatimatuZZahra, Hasna Rifdhotul, Inka Aprissa, Sukmawati Az Zahrah), terimakasih sudah memberikan dukungan dan selalu berjuang bersama dari awal kuliah sampai sekarang semoga selalu diberikan kelancaran dalam penyusunan penelitian skripsi.
9. Sahabat KKN Turi 179 (Adini Lestari, Adjie Maulana Hasan, Dellavito Adama, Dewi Aprilia Kapota, Faizal Djali, Salsabilla Deniesa, Tri Rahma Yunisa) yang selalu memberikan dukungan dan semangat positif satu sama lain.
10. Sahabat angkatan 2019 (Vetiveria) yang selalu mendukung satu sama lain.
11. Terima Kasih kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penyusunan penelitian skripsi ini.
12. *And last but not least, thank you for myself* yang sudah kuat, tangguh, dan tak pernah berhenti berjuang dan belajar baik secara mental maupun fisik. Lelah itu wajar tapi jangan jadikan lelah untuk menyerah.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah dikaruniakan-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan karya tulis ilmiah ini yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping”** ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Mengingat skripsi penelitian ini adalah pengalaman belajar dalam merencanakan, mengerjakan serta melakukan penyusunan karya ilmiah, maka skripsi penelitian ini tentunya masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak memerlukan saran dari pihak-pihak yang lebih berpengalaman di bidangnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun supaya penulis dapat memperbaiki karya tulis ilmiah ini dengan sebaik-baiknya. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat dan memberikan ilmu yang baru bagi klinisi maupun pembacanya.

Yogyakarta, 31 Maret 2023

Salam Penulis,



Dewi Mardika Sari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Keaslian Penelitian .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Kepuasan Pasien .....	7
B. Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) .....	8
C. Pelayanan Kefarmasian .....	10
D. Rumah Sakit .....	11
E. Kerangka Konsep .....	14
F. Landasan Teori .....	14
G. Hipotesis .....	15
<b>BAB III METODE PILIHAN .....</b>	<b>16</b>
A. Desain Penelitian .....	16
B. Tempat dan Waktu .....	16
C. Populasi dan Sampel.....	16
1. Populasi .....	16

2. Sampel .....	16
D. Kriteria Inklusi dan Eklusi.....	17
E. Identifikasi Variabel Penelitian .....	18
1. Variabel Penelitian.....	18
F. Definisi Operasional.....	18
1. Pelayanan kefarmasian .....	18
2. Kepuasan pasien .....	19
G. Instrumen Penelitian.....	20
1. Uji Validitas .....	20
2. Uji Reliabilitas .....	21
H. CARA KERJA .....	21
1. Tahap persiapan .....	21
2. Tahap Pelaksanaan .....	21
3. Tahap Pelaporan .....	21
I. Skema Penelitian .....	22
J. Analisis Data .....	22
1. Tingkat Kepuasan.....	22
2. Analisa Importance Performance Analysis .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
A. Karakteristik Responden .....	26
1. Jenis Kelamin .....	28
2. Usia.....	28
3. Pendidikan Terakhir.....	29
4. Pekerjaan .....	29
5. Status Kepersetaan JKN .....	30
B. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas .....	30
1. Uji Validitas.....	30

2. Uji Reliabilitas .....	35
C. Analisis Kepuasan Konsumen.....	36
1. Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ).....	37
2. Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	40
3. Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	42
4. Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	44
5. Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	46
D. Uji Hipotesis dan <i>Multivariate</i> Analisis .....	48
E. Importance Performance Analysis (IPA) .....	49
1. Kuadran I .....	51
2. Kuadran II.....	52
3. Kuadran III.....	54
4. Kuadran IV.....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Kerangka Konsep.....	14
<b>Gambar 2.</b> Skema Penelitian.....	22
<b>Gambar 3.</b> Diagram Kartesius .....	24
<b>Gambar 4.</b> Uji Hipotesis .....	48
<b>Gambar 5.</b> Hasil Uji Multivariate Analisis .....	49
<b>Gambar 6.</b> Hasil Uji Diagram Kartesius .....	51

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Keaslian Penelitian .....	5
<b>Tabel 2.</b> Tingkat Respon Pasien .....	19
<b>Tabel 3.</b> Range Skala Evaluasi TKP .....	20
<b>Tabel 4.</b> Tingkat Kepuasan Pasien .....	23
<b>Tabel 5.</b> Karakteristik Responden .....	26
<b>Tabel 6.</b> Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	31
<b>Tabel 7.</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	36
<b>Tabel 8.</b> Hasil analisis kepuasan konsumen terhadap 5 dimensi pelayanan .....	37
<b>Tabel 9.</b> Hasil analisis kepuasan konsumen terhadap dimensi berwujud .....	38
<b>Tabel 10.</b> Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Kehandalan (Reliability) .....	40
<b>Tabel 11.</b> Hasil analisis kepuasan konsumen terhadap dimensi daya tanggap (responsiveness) .....	42
<b>Tabel 12.</b> Hasil analisis kepuasan konsumen terhadap dimensi jaminan (Assurance) .....	44
<b>Tabel 13.</b> Hasil analisis kepuasan konsumen terhadap dimensi empati (Empathy) ...	46

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Lembar Kuesioner.....	66
<b>Lampiran 2.</b> Karakteristik Responden.....	70
<b>Lampiran 3.</b> Uji Validasi dan Reliabilitas (Harapan).....	74
<b>Lampiran 4.</b> Uji Validitas dan Reliabilitas (Kepuasan).....	79
<b>Lampiran 5.</b> Permohonan Ijin Penelitian.....	84
<b>Lampiran 6.</b> Ethical Clearance Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping....	86
<b>Lampiran 7.</b> Hasil Turnitin.....	87