

SKRIPSI
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KECAMATAN PARIGI
KABUPATEN PANGANDARAN

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Derajat Sarjana
Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:
Zahra Alisya Dewi Pramesti
20200350091

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Zahra Alisya Dewi Pramesti
NIM : 20200350091
Program Studi : Farmasi
Fakultas : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyajikan secara benar bila Skripsi yang saya tulis ialah hasil karya tulis saya sendiri serta belum diusulkan berbentuk apapun keperguruan tinggi manapun. Sumber data yang diperoleh atau dikutip dari karya yang dipublish serta tidak dari penulis lain sudah dicantumkan ditekst serta didaftar pustaka pada bagian akhir karya tulis ilmiah ini.

Bila kedepanya terbukti atau dibuktikan hasil karya tulis ilmiah ini ialah jiplakan, maka saya siap mendapati hukuman atas tindakan ini.

Yogyakarta, 08 Mei 2024
Yang membuat pernyataan,



Zahra Alisya Dewi Pramesti

NIM. 20200350091

MOTTO

“Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabarlah yang dicukupkan pahala mereka tanpa batas”.

(Q.S Az-Zumar : 10)

“Cobaan hidupmu bukanlah untuk menguji kekuatan dirimu, Tapi menakar seberapa besar kesungguhan dalam memohon pertolongan kepada Allah”.

(Ibnu Qoyyim)

“Tidak ada kesulitan yang tidak ada ujungnya, Sesudah sulit pasti akan ada kebahagiaan, 'Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.

(Q.S Al-Insyirah : 5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Bismillahirrohmaanirrohiim, Alhamdulillahirobbilalamin, puji dan syukur atas limpahan nikmat dan karunia yang Allah berikan, saya persembahkan Skripsi ini kepada”

“Kedua orangtuaku, Papah Ipin Ali Hardianto dan Mamah Dewi Meilia tersayang dan tercinta, motivator terbesar dalam hidupku, jazaakumullah khoir atas semua doa, cinta, kasih sayang, semua pengorbanan dan dukungan yang diberikan, semoga Allah ridhoi dan sayangi Mamah Papah selalu”.

“Adikku Ziyah Dhafin Al Farisyi tercinta, terimakasih banyak buat doa dan dukungannya, Semoga Allah ridhoi dan sayangi serta sukseskan kita dunia akhirat”.

“Semua keluarga besarku atas semua doa dan dukungan serta semangat yang selalu dialirkan”.

“Semua sahabat dan teman terbaik dalam suka dan duka, Terimakasih yang tak terkira, semoga persahabatan ini senantiasa terjalin dengan baik”.

“Untuk semua orang yang mengenalku dan menyayangiku”.

“Untuk almamaterku dan untuk ummat, semoga skripsi ini dapat membawa kemanfaatan yang banyak bagi banyak pihak”.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, penyusunan Skripsi ini disusun bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengalami berbagai kesulitan dan menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan, dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam terwujudnya skripsi ini:

1. Dr. apt. Hari Widada, M.Sc. Sebagai Kepala Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Apt. Mega Octavia, M.Sc. Sebagai dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih banyak sudah memberikan motivasi, waktu serta semangat untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
3. Dr. apt. Bangunawati Rahajeng, M.Si. Selaku dosen penguji yang telah membantu saya dalam proses penyempurnaan proposal saya.

4. Apt. Nurul Maziyyah, M.Sc selaku dosen penguji yang telah membantu saya dalam proses penyempurnaan proposal saya.
5. Kedua orang tuaku tercinta bapak H. Ipin Ali Hardianto dan ibu HJ. Dewi Meilia yang penulis cintai dan sayangi sepenuh hati atas segala upaya, pengorbanan, doa, dukungan dan motivasi yang sangat membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian ini.
6. Seluruh keluarga saya Aunty Deasy Novilia, Nene Hj. Ade Sukaesih, kedua adik saya Ziyah Dhafin Al-farisyi dan Fauzan Sayyidan Hidayat yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi untuk penulis.
7. Kepada Mba Zahra yang selalu menemani proses skripsi saya, dan memberikan semangat kepada saya.
8. Kepada Amirul selaku teman satu bimbingan dengan saya yang selalu menemani dan membantu saya dalam menyusun skripsi ini.
9. Nanda, Vera, Elsa selaku sahabat saya yang selalu menemani dalam menghadapi kesulitan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Ajeng dan Shafira yang selalu kebersamai penulis dan selalu mendengar keluh kesah penulis.
11. Teruntuk NIM 3300190095 yang selalu memberikan motivasi, dukungan kepada penulis.

Yogyakarta, 08 Mei 2024


Zahra Alisya Dewi Pramesti
20200350091

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Keaslian Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
1. Bagi Peneliti.....	6
2. Bagi Masyarakat.....	6
3. Bagi Apotek.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Apotek.....	7
B. Apoteker.....	8
C. Pelayanan Kefarmasian.....	8
1. Pengelolaan Sumber Daya.....	9
2. Evaluasi Mutu Pelayanan.....	10
D. Kepuasan Pelanggan.....	13
E. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	14

F. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	16
G. Kerangka Konsep	19
H. Keterangan Empirik.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Desain Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu	21
C. Subyek Penelitian	21
1. Populasi Penelitian	21
2. Sampel Penelitian.....	21
3. Sampel Apotek.....	22
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	23
1. Kriteria Inklusi	23
2. Kriteria Eksklusi.....	23
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
1. Apotek.....	24
2. Pasien	24
3. Pelayanan Kefarmasian.....	24
4. Tingkat Kepuasan Pasien	25
F. Instrumen Penelitian.....	26
G. Cara Kerja.....	27
H. Skema Langkah Kerja.....	29
I. Analisis Data	30
1. Pengolahan Data.....	30
2. Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Analisis Karakter Pasien	34
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	35
2. Karakteristik Berdasarkan Usia	36
3. Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Apotek.....	36
4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	37

B. Analisis Kepuasan Pasien	37
1. Dimensi Fasilitas Berwujud (<i>Tangible</i>)	38
2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	38
3. Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	40
4. Dimensi Keyakinan atau Jaminan (<i>Assurance</i>)	41
5. Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	42
C. Analisis Kepuasan	44
1. <i>Tangible</i> (Dimensi Fasilitas Berwujud)	46
2. <i>Reliability</i> (Dimensi Keandalan)	46
3. <i>Responsiveness</i> (Dimensi Ketanggapan)	47
4. <i>Assurance</i> (Dimensi Keyakinan atau Jaminan)	48
5. <i>Emphaty</i> (Empati)	48
D. Analisis Importance and Performance Matrix.....	49
1. Kuadran A (Prioritas Utama)	52
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)	53
3. Kuadran C (Prioritas Rendah).....	55
4. Kuadran D (Berlebihan).....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian	5
Tabel 2. Skala <i>Customer Satisfaction Index</i>	16
Tabel 3. Koding Data Kuisisioner Penelitian.....	30
Tabel 4. Jumlah Apotek Di Kecamatan Parigi	34
Tabel 5. Karakteristik Responden Penelitian	35
Tabel 6. Dimensi Pelayanan Kefarmasian.....	37
Tabel 7. Nilai Harapan dan Nilai Kinerja Tiap Item Pernyataan Pada Dimensi Fasilitas Berwujud (<i>Tangible</i>).....	38
Tabel 8. Nilai Harapan dan Nilai Kinerja Tiap Item Pernyataan pada Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	39
Tabel 9. Nilai Harapan dan Nilai Kinerja Tiap Item Pernyataan pada Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	40
Tabel 10. Nilai Harapan dan Nilai Kinerja Tiap Item Pernyataan pada Dimensi Keyakinan atau Jaminan (<i>Assurance</i>).....	41
Tabel 11. Nilai Harapan dan Nilai Kinerja Tiap Item Pernyataan pada Dimensi Keyakinan atau Jaminan (<i>Assurance</i>).....	43
Tabel 12. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan Hasil Perhitungan CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>) Tingkat Harapan dan Kinerja Apotek di Kecamatan Parigi.	45
Tabel 13. Pertanyaan terkait Kepuasan Pasien Berdasarkan Kuadran	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep.....	19
Gambar 2. Skema Langkah Kerja.....	29
Gambar 3. Diagram Kartesius Matriks Harapan dan Kinerja	33
Gambar 4. Matriks Hasil Penelitian Kepuasan Pasien Pada 5 Dimensi.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2. <i>Informed Consent</i>	69
Lampiran 3. <i>Ethical Cleareance</i>	70
Lampiran 4. Karakteristik Responden.....	71
Lampiran 5. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan Hasil Perhitungan CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>) Tingkat Harpan dan Kinerja Apotek di Kecamatan Parigi.	73
Lampiran 6. Dokumentasi Pembeli ke apotek di wilayah Kecamatan Parigi Saat Mengisi Kuisisioner.....	74
Lampiran 7. Turnitin	75