

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

**Disusun Untuk Mengetahui Sebagian Syarat Memperoleh
Derajat Sarjana Farmasi Pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun oleh:

Qowina Liman Sari

20200350123

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Qowina Liman Sari

NIM 2020350123

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang telah saya tulis ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari naskah ini telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi.

Apabila dikemudian hari ditemukan atau terbukti skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 19 Oktober 2024



Handwritten signature of Qowina Liman Sari.

Qowina Liman Sari

NIM. 20200350123

MOTTO

وَيَزُرُّهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا

“Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dicapai. Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk diselesaikan. Karena, 'Sesungguhnya Allah bebas melaksanakan kehendaknya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu menurut takarannya'.”

(QS. At Thalaq: 3)

“Seorang pemuda tidak akan sia-sia kecuali dengan empat perkara; agama, amanah, menjaga diri, dan kesungguhan.”

(HR. Imam Syafi'i)


HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil ‘alamin

Puji syukur senantiasa saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Penulis sendiri, yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya. Walaupun sering mengeluh dan menangis. Jangan berhenti untuk selalu bersyukur.
2. Kedua Orang tua saya terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
3. Skripsi ini saya persembahkan untuk Kakak Kakak saya terima kasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Yogyakarta, 19 Oktober 2024



Qowina Liman Sari
NIM. 20200350123

KATA PENGANTAR

السالم عليكم ورحمة هلا وبركاته

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping”** dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurahkan untuk Nabi Muhammad SAW, pemimpin sejati dan suri tauladan bagi seluruh umat manusia, yang syafa'atnya dinantikan di hari akhir nanti. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

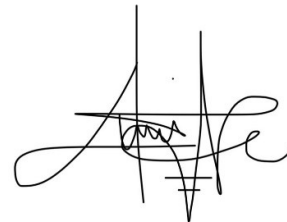
1. Dr. apt. Hari Widada, M.Sc selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. apt. Salmah Orbayinah, M.Kes selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi, dan waktu luangnya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. apt. Ingenida Hadning., M.Sc dan apt. Rima Erviana, M.Sc., Ph.D selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Seluruh dosen dan staf program studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan bantuannya kepada peneliti dalam skripsi ini.
5. Direktur RS PKU Muhammadiyah Gamping, staf bagian penelitian, staf bagian Instalasi Farmasi atas izin, bantuan, keramahan, dan kemudahan yang diberikan selama proses pengambilan data skripsi.
6. Seluruh anggota keluarga besar saya, Ayah, Ibu, Kakak, Nenek, Paman, Bibi, dan Saudara sepupu saya yang selalu memberikan dukungan selama ini.
7. Seluruh teman-teman Phoenix Dactylifera 2020, yang telah berjuang bersama sama selama perkuliahan di program studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala perhatian, bantuan dan dukungan selama penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan ilmu bagi yang membaca maupun pihak-pihak lain yang berkaitan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 19 Oktober 2024



Qowina Liman Sari
NIM. 20200350123

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Keaslian Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	7
2. Pelayanan Kefarmasian.....	9
3. Apoteker.....	11
4. Kepuasan Pasien	15
5. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian	19
B. Kerangka Konseptual	23
C. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Penentuan Sumber Data.....	25
G. Instrumen Penelitian	29

H.	Cara Penelitian	29
I.	Skema Langkah Kerja.....	30
J.	Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
A.	Karakteristik Responden.....	34
1.	Usia.....	34
2.	Jenis Kelamin.....	37
3.	Jenis Pembayaran.....	38
4.	Jenis Pekerjaan.....	41
B.	Analisis Kepuasan Pasien	41
1.	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	43
2.	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	46
3.	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	49
4.	Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	51
5.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
A.	KESIMPULAN.....	57
B.	SARAN.....	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 2. Skema Langkah Kerja.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Skala Kepuasan Pasien.....	29
Tabel 3. Skala Tingkat Kepuasan Pasien	29
Tabel 4. Kategori Tingkat Kepuasan Pasien	33
Tabel 5. Distribusi Responden menurut Usia.....	34
Tabel 6. Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin	37
Tabel 7. Distribusi Responden menurut Pembayaran	38
Tabel 8. Distribusi Responden menurut Pekerjaan	41
Tabel 10. Distribusi Parameter Daya Tanggap.....	46
Tabel 11. Distribusi Parameter Empati	49
Tabel 12. Distribusi Parameter Bukti Langsung	51
Tabel 13. Distribusi Parameter Jaminan.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent	65
Lampiran 2. Surat Pengantar Studi Pendahuluan.....	66
Lampiran 3. Surat Ijin Studi Pendahuluan	67
Lampiran 4. Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pasien.....	68
Lampiran 5. Hasil Data Kuisisioner.....	70
Lampiran 6. Hasil Pengolahan Data menggunakan aplikasi SPSS.....	72
Lampiran 7. Dokumentasi Pengambilan Data Kuisisioner oleh Pasien.....	75
Lampiran 8. Hasil Turnitin.....	76