

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD  
KAJEN PEKALONGAN PROVINSI JAWA TENGAH**



**Disusun oleh :**

**MUHAMMAD RIFKI**

**20160350117**

**PROGRAM STUDI FARMASI**

**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## **PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rifki

NIM : 20160350117

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini 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 akhir Skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 23 Juli 2020

Yang membuat pernyataan

Muhammad Rifki  
NIM: 20160350117

## MOTTO

“لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا”

Artinya: “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Terkadang, kesulitan harus kamu rasakan terlebih dulu sebelum kebahagiaan yang sempurna datang kepadamu.”

(R.A. Kartini)

“Sambutlah manusia yang kita temui dengan kebaikan hati, bisa jadi orang yang kita temui sedang menghadapi perjuangan yang lebih berat”

(Penulis)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirabbil' alamin

Puja dan puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan kesehatan, rahmat serta hidayah-Nya sehingga saya diberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya Hakim Rauf (alm) dan Nur Fatmawati dan juga ketiga saudara saya Rizka Sakinah, Rizki Nurshanti dan Husni Firmansyah yang telah mengisi begitu banyak kebahagiaan dalam hidup saya. Terima kasih atas semua doa, cinta, nasihat dan kasih sayang yang kalian berikan kepada saya.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

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

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat 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 Kaje Pekalongan Provinsi Jawa Tengah”.

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

1. Allah *Subhanna Wa Ta'ala* atas limpahan kekuatan dan kemampuan.
2. Ibu di kampung halaman yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam proses pendidikan penulis.
3. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. apt. Sabtanti Harimurti, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. apt. M.T. Ghozali, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberi waktu ditengah kesibukan beliau dan senantiasa bersabar dalam membimbing penulis.
6. apt. Ingenida Hadning, M.Sc. selaku Dosen Penguji 1 dan apt. Dra. Sri Kadarinah selaku Dosen Penguji 2 yang selalu memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan karya ini.
7. apt. Pinasti Utami, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dalam setiap kegiatan akademik penulis.
8. Seluruh dosen dan staf pengajar program studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Ketiga kakak penulis, Rizka Sakinah, Rizki Nurshanti dan Husni Firmansyah yang senantiasa memberikan doa dan semangat dalam proses pendidikan penulis.
10. Para sahabat “KRYPTON” yang senantiasa berjuang bersama merajut impian.

Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran sangat penulis harapkan guna menyempurnakan penulisan Skripsi ini untuk mendapatkan hasil skripsi yang baik.

Akhirulkitab. Semoga apa yang penulis tulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin ya rabbal 'alamin.*

*Jazaakumullah khairan.*

Yogyakarta, 23 Juli 2020

Penulis

Muhammad Rifki

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Keaslian Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>D. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>E. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
<b>A. Rumah Sakit.....</b>	<b>7</b>
<b>B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....</b>	<b>10</b>
<b>C. Kepuasan Pasien .....</b>	<b>16</b>
<b>D. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>.....</b>	<b>20</b>
<b>E. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>.....</b>	<b>22</b>
<b>F. Kerangka Konsep .....</b>	<b>24</b>
<b>G. Keterangan Empiris .....</b>	<b>25</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
<b>A. Desain Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>B. Tempat Dan Waktu .....</b>	<b>26</b>
<b>C. Populasi Dan Sampel.....</b>	<b>26</b>
<b>D. Kriteria Inklusi Dan Eksklusi .....</b>	<b>28</b>
<b>E. Identifikasi Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional.....</b>	<b>28</b>
<b>F. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>G. Langkah Kerja.....</b>	<b>30</b>



<b>H. Skema Langkah Kerja .....</b>	<b>31</b>
<b>I. Analisis Data .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
<b>A. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas .....</b>	<b>36</b>
<b>B. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....</b>	<b>38</b>
<b>C. Karakteristik Responden.....</b>	<b>39</b>
<b>D. Penilaian Kuesioner.....</b>	<b>44</b>
<b>E. Tingkat Kepuasan.....</b>	<b>51</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>63</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>64</b>
<b>DAFTAR PUTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>TABEL 1.</b> PENELITIAN TERDAHULU .....	4
<b>TABEL 2.</b> SKALA CUSTOMER SATISFACTION INDEX .....	22
<b>TABEL 3.</b> HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER .....	36
<b>TABEL 4.</b> UJI RELIABILITAS KUESIONER .....	39
<b>TABEL 5.</b> PENILAIAN KUESIONER DIMENSI BUKTI FISIK (TANGIBLES).....	44
<b>TABEL 6.</b> PENILAIAN KUESIONER DIMENSI KEMAMPUAN (RELIABILITY) .....	46
<b>TABEL 7.</b> PENILAIAN KUESIONER DIMENSI KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS) .....	48
<b>TABEL 8.</b> PENILAIAN KUESIONER DIMENSI KEPASTIAN (ASSURANCE) .....	49
<b>TABEL 9.</b> PENILAIAN KUESIONER DIMENSI EMPATI (EMPHATY) .....	50
<b>TABEL 10.</b> ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI).....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep .....	24
Gambar 2. Skema Langkah Kerja .....	31
Gambar 3. Diagram Kartesius .....	33
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	41
Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	43
Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah .....	43
Gambar 10. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Keterangan Layak Etik .....	70
Lampiran 2. Izin Penelitian .....	71
Lampiran 3. Formulir Informasi dan Persetujuan .....	72
Lampiran 4. Identitas Pasien .....	75
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	78
Lampiran 7. Karakteristik Responden.....	80
Lampiran 8. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) .....	82
Lampiran 9. Hasil Importance Performance Analysis (IPA).....	83