



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT**

SKRIPSI

**Oleh
UMIYATUL FAHRINI
NIM : 050218A238**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2020**

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi
Skripsi, Agustus 2020
Umiyatul Fahrini
(050218A238)

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT**

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. bila rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas. Ketidakpuasan pasien tersebut mengakibatkan pasien memilih untuk menggunakan jasa pesaing sehingga perlu adanya perbaikan dimana perbaikan tersebut pada dasarnya tertuju pada kualitas pelayanan karena kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas. Tujuan penelitian untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit melalui analisis berbagai hasil penelitian terkait.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode meta analisis dengan menggabungkan hasil penelitian dari 5 (lima) jurnal yang terdiri atas 4 (empat) jurnal nasional dan 1 (satu) jurnal internasional.

Hasil: Hasil review artikel dari kelima jurnal menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (Reability), ketanggapan (Responsiveness), keyakinan (Assurance), penampilan (Tangible), dan Empati (Emphaty). Menunjukkan bahwa rata-rata persentase kepuasan responden sebesar 67,83%.

Simpulan: Secara keseluruhan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan, rawat jalan

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program
Final Project, August 2020
Umiyatul fahrini
(050218A238)

**THE LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION TO PHARMACEUTICAL
INSTALLATION SERVICE QUALITY IN HOSPITAL**

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is an abstract thing and the results vary widely because basically it depends on each individual's perception. If the hospital provides services that are not in accordance with the patient's expectations, the patient will feel dissatisfied. The patient's dissatisfaction causes the patient to choose to use the services of a competitor so that there is a need for improvement where the improvement is basically aimed at service quality because patient satisfaction is closely related to quality. The research objective was to obtain an overview of the level of outpatient satisfaction with the quality of service in the hospital pharmacy through analysis of various related research results.

Methods: This study uses a meta-analysis method by combining the results of research from 5 (five) journals consisting of 4 (four) national journals and 1 (one) international journal.

Results: The results of review articles from the five journals use five dimensions of service quality, reliability, responsiveness, assurance, tangible and empathy. It shows that the average percentage of respondent satisfaction is 67.83%.

Conclusion: Overall, the patient was satisfied with the services provided.

Keywords: Patient satisfaction, quality of health services, outpatient care

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT



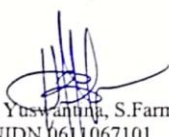
Disusun oleh:
UMIYATUL FAHRINI
050218A238

PROGRAM STUDI S-1 FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

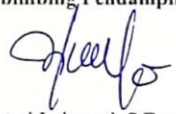
Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, 24 Agustus 2020

Pembimbing Utama


apt. Richa Yusraningsih, S.Farm., M.si
NIDN 0611067101

Pembimbing Pendamping


apt. Lyna Lestari Indrayati, S.Farm., M.Farm
NIDN. 0630059201

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi berjudul :
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT

Disusun oleh:
UMIYATUL FAHRINI
050218A238

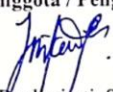
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S-1 Farmasi
Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 24 Agustus 2020

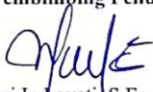
Tim Penguji:
Ketua/Pembimbing Utama



apt. Richa Yuswanina, S.Farm., M.si
NIDN 0611067101

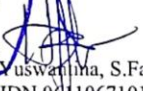
Anggota / Penguji


apt. Niken Dyaharizesti, S.Farm., M.Si
NIDN. 0609118702

Anggota /Pembimbing Pendamping


apt. Lyna Lestari Indrayati, S.Farm., M.Farm
NIDN. 0630059201


Mengesahkan
Ketua Program Studi Farmasi


apt. Richa Yuswanina, S.Farm., M.si
NIDN 0611067101

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya.

Nama : Umiyatul Fahrini

Nim : 050218A238

Mahasiswa : Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul "**Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit**" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di perguruan tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 24 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan,


Umiyatul Fahrini

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya.

Nama : Umiyatul Fahrini

Nim : 050218A238

Mahasiswa : Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/memformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 24 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan,


METERAI
TEMPEL
421CAHF622825111
6000
ENAM RIBURUPIAH
Umiyatul Fahrini

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Umiyatul Fahrini
Tempat Tanggal Lahir: Sumenep, 07 September 1997
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Email : umiyatulfahrini@gmail.com
Alamat : Jl. Tanjung Dusun Lebak RT 003 RW 003, Kecamatan
Pasongsongan, Kabupaten Sumenep

Riwayat Pendidikan :

1. Tahun (2002-2008) SD Negeri Pasongsongan 1 Sumenep
2. Tahun (2008-2011) SMP Negeri 1 Pasongsongan Sumenep
3. Tahun (2011-2014) SMA Negeri 2 Sumenep
4. Tahun (2014-2017) Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri
5. Tahun (2018-2020) Universitas Ngudi Waluyo (UNW) Ungaran

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan karunianya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo. Skripsi ini berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit” dalam penyelesaian Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik moral maupun materil. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis menuturkan ucapan terima kasih tiada terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., Kes selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ibu Heni Setyowati, S.Si.T., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Ibu apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo sekaligus Pembimbing Utama yang memberikan bimbingan, arahan, serta dorongan kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu apt. Lyna Lestari Indrayati, S.Farm., M.Farm selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen, staf, karyawan dan karyawan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo yang senantiasa membimbing, mengarahkan dan memberikan dorongan semangat.
6. Orang tua tercinta ibu Hj. Haridah dan Kakakku tersayang Amaliyah syafarina selaku keluarga yang telah memberikan perhatian, kasih sayang dan dukungan secara moril maupun materil serta doa restunya kepada penulis dalam menuntut ilmu dan menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman-teman S1 Farmasi Transfer angkatan 2018 dan semua pihak yang telah membantu sampai Skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Akhirnya, dengan penuh kesadaran dan rendah hati bahwa penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Untuk itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Ungaran, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Peneliltian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teori Terkait	4
B. Kerangka Teori	19
C. Kerangka Konsep.....	19
BAB III METODE	
A. Metode Sebelumnya.....	20
B. Metode Penyesuaian	20
C. Artikel	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Relevansi Metode.....	34
B. Relevansi Hasil	37

C. Pernyataan Hasil	39
D. Keterbatasan.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	42
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	