

HALAMAN PERSETUJUAN

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

Oleh
MUHAIMIN ANSAR PRATAMA
050117A069

PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

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

Ungaran,
Pembimbing



Apt. Richa Yuswantina, S.Farm, M.Si
NIDN. 0630038702

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

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

Disusun oleh:

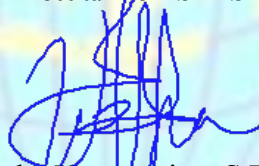
MUHAIMIN ANSAR PRATAMA
050117A069

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1
Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari :

Tanggal :

TIM Penguji:
Ketua/ Pembimbing



Apt. Richa Yuswantina, S.Farm, M.Si
NIDN. 0630038702

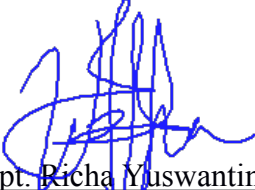
Anggota/ Penguji 1

Anggota/ Penguji 2

Apt. Niken
Dyahariesti., S.Farm, M.Sc
NIDN.0609118702

Apt. Anita Kumala Hati,
S.Farm, M.Si
NIDN.0604108601

**Ketua Program Studi
Farmasi**



Apt. Richa Yuswantina,
S.Farm, M.Si
NIDN. 0630038702

Dekan Fakultas Kesehatan

Rosalina, S.Kp., M.Kes
NIDN. 0621127102

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Muhaimin Ansar Pratma
Tempat, tanggal lahir : Melolo, 30 Maret 1999
Alamat : Jl. Parawisata Benang stokel, Aik Berik barat, Aik Berik, Batukliang Utara, Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Email : muhaiminansarp@gmail.com
No. HP : 087850718102

Riwayat Pendidikan

1. SDN Teratak
2. MTS Darul Athfal Ranjok
3. MAN 1 PRAYA lulus 2017
4. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo Ungaran tahun 2017 – sekarang

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhaimin Ansar Pratama
NIM : 050117A069
Program Studi/ Fakultas : Program Studi S1 Farmasi / fakultas
Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **“ANALISA KKEPUASAN 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 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 penyimpangan dan ketidakbenaran 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.

Pembimbing

Apt. Richa Yuswantina,
S.Farm, M.Si
NIDN. 0630038702

Ungaran, Juni 2021
Yang membuat pernyataan



(Muhaimin Ansar Pratama)
050117A069

PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhaimin Ansar Pratama
NIM : 050117A069
Program Studi/ Fakultas : Program Studi S1 Farmasi/ Fakultas Kesehatan

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/ memformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul **“ANALISA KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



(Muhaimin Ansar Pratama)

050117A069

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Juni 2021
Muhaimin Ansar Pratama
050117A069

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

ABSTRAK

Latar Belakang: IFRS merupakan suatu unit di rumah sakit yang menyelenggarakan pekerjaan kefarmasian dibawah pimpinan apoteker. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di IFRS serta mengetahui tingkat kepuasan yang dilihat dari 5 dimensi

Metode: Penelitian ini menggunakan metode review artikel dan dilakukan pengambilan kesimpulan penelitian dari yang dilihat dari 5 dimensi.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan dimensi kepuasan pelayanan kefarmasian di IFRS luar negeri tingkat kepuasan pasien sudah terpenuhi dikarenakan keseluruhan nilai dimensi yang didapatkan berindeks positif dibandingkan dengan pelayanan di IFRS Indonesia tingkat kepuasan pasien belum terpenuhi dikarenakan nilai keseluruhan dari dimensi berindeks negatif.

Simpulan: Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di IFRS luar negeri tingkat kepuasan pasien sudah terpenuhi dan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di IFRS Indonesia kepuasan pasien belum terpenuhi.

Kata Kunci: *IFRS, Dimensi Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien*

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Departement, Faculty of Health
Thesis, June 2021
Muhaimin Ansar Pratama
050117A069

OUTPATIENT SATISFACTION ANALYSIS OF SERVIS QUALITY IN HOSPITAL PHARMACY DEPARTMENT

ABSTRACT

Background: IFRS is a unit located in a hospital which is a pharmaceutical facility under the leadership of a pharmacist. The purpose of the study is to find out the description of the level of customer satisfaction with the quality of services provided in IFRS and to know the level of satisfaction seen from 5 dimensions.

Methods: This study used an article review method and conclusions were drawn from 5 indexed journals about patient satisfaction in IFRS.

Results: The results show that the dimensions of satisfaction with pharmaceutical services at IFRS abroad have met the level of patient satisfaction because the overall value of the dimensions obtained has a positive index compared to services at IFRS Indonesia. The level of patient satisfaction has not been met because the overall value of the dimensions has a negative index.

Conclusion: The level of patient satisfaction with the quality of services provided at IFRS abroad, patients feel satisfied and the level of patient satisfaction with the quality of services provided at IFRS Indonesia patient satisfaction has not been met.

Keywords: *IFRS, Dimensions of Service Quality, Patient Satisfaction*

PRAKATA



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“ ANALISA KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Program Studi Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.


Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih, penghargaan dan penghormatan kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum. selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Rosalina, S.Kp., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si. selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo sekaligus dosen pembimbing skripsi atas ketulusan, kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan bimbingan, motivasi, masukan dan ilmunya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Segenap dosen pengajar dan staf Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

5. Kedua orang tua saya, Bapak Mustirim dan Ibu Baiq Khaerani Anhar Terimakasih atas didikan yang telah diberikan selama ini, semangat, motivasi, cinta, kasih xiactor dan doa yang begitu tulus yang tiada hentinya diberikan kepada penulis.
6. Sri Saomi Handayani yang telah berbagi motivasi, cinta, kasih sayang, suka, duka, dan selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat seperjuangan (Silvia Mardiana, Landy Setiawan, Rina Anggita Saputri) yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas kebersamaan, bantuan, doa, kritik dan saran semoga tetap terjalin tali persaudaraan yang tak pernah putus.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam rangka perbaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu kefarmasian dan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Ungaran, 4 Juli 2021



(Muhaimin Ansar Pratama)

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	3
C. TUJUAN PENELITIAN.....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
D. MANFAAT PENELITIAN.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. TINJAUAN TEORITIS.....	6
1. Rumah Sakit.....	6
2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	6
3. Kualitas Pelayanan.....	7
4. Kepuasan Pasien atau Konsumen.....	7
5. Keandalan (Reliability).....	7
6. Jaminan (Assurance).....	8

7. Bukti Fisik (Tangible).....	8
8. Daya Tanggap (Responsiveness).....	9
9. Empati (Empathy).....	9
B. KERANGKA TEORI.....	10
C. KERANGKA KONSEP.....	11
BAB III METODE.....	12
A. DESKRIPSI METODE.....	12
B. INFORMASI JUMLAH DAN JENIS ARTIKEL.....	12
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
A. RELEVANSI METODE.....	22
B. RELEVANSI HASIL.....	24
C. PERNYATAAN HASIL.....	27
D. KETERBATASAN.....	29
BAB V PENUTUP.....	30
A. KESIMPULAN.....	30
B. SARAN.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	31
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	10
Gambar 2.2.Kerangka Konsep.....	11

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Relevansi Metode.....	22
Tabel 4.2. Relevansi Hasil Dimensi Kepuasan Pasien.....	24
Tabel 4.2.1. Relevansi Hasil Dimensi Kepuasan Pasien.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Artikel 1

Lampiran 2. Artikel 2

Lampiran 3. Artikel 3

Lampiran 4. Artikel 4

Lampiran 5. Artikel 5