



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT
BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG**

SKRIPSI

Oleh :
NITA SUKMA
050116A068

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

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, februari 2020
Nita Sukma
050116A068

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA
TAMTAMA SEMARANG**

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Pelayanan yang berkualitas dilihat dari pelayanan yang diberikan mampu memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan. Dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian perlu dilakukan evaluasi dengan menilai kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan instrument penelitian kuesioner. Pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 100 orang. Data yang diperoleh diolah menggunakan metode *Service Quality* kemudian digambarkan dengan diagram kartesius untuk mencari hasil dari analisis kepuasan pasien

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai gap dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 1,24 termasuk kategori puas, dimensi *reliability* (kehandalan) sebesar 1,27 termasuk kategori puas, dimensi *assurance* (jaminan kepastian) sebesar 0,80 termasuk dalam kategori cukup puas, dimensi *tangible* (wujud nyata) sebesar 1,38 termasuk dalam kategori puas dan dimensi *emphaty* (perhatian) sebesar 1,21 termasuk dalam kategori puas.

Simpulan : Kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dikategorikan puas dengan nilai rata-rata kenyataan 4,57, nilai rata-rata harapan 3,39, dan nilai rata-rata gap 1,18.

Kata kunci : Tingkat kepuasan, *SERVQUAL*, Diagram Kartesius

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health Sciences
Final Project, February 2020
Nita sukma
05016A068

ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN INPATIENTS INSTALLATION OF BHAKTI WIRA TAMTAMA HOSPITAL SEMARANG

ABSTRACT

Background: Pharmaceutical services is inseparable part of the health care system in the hospital. Quality service are able to satisfy every service user. In improving pharmaceutical services, the evaluation of patients satisfaction's assessment is needed. The purpose of this study is to analyze the level of patient satisfaction with the services of pharmacy at the Bhakti Wira Tamtama Hospital Semarang.

Methods: This study is a quantitative study using questionnaire research instrument. Data were collected by purposive sampling and sample of 100 people. The data were processed using *Service Quality* method then described by Cartesian diagram to determine the results of patient satisfaction analysis.

Results: The results showed that value of gap the dimension of responsiveness with 1.24 in satisfied category, the dimensions of reliability with 1,27 in satisfied category, the dimensions of assurance with 0.80 was included in quite satisfied category, tangible dimension with 1.38 was included in the satisfied category and empathy dimensions 1,21 included in the satisfied category.

Conclusion: The quality of service at the Pharmacy installation in Bhakti Wira Tamtama Hospital Semarang was in satisfied category with an average value of 4.57, the expectation average value 3.39, and the average value of GAP 1.18.

Keywords :Satisfaction Level, SERVQUAL, Cartesian Diagram

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA
TAMTAMA SEMARANG**

Disusun Oleh :

NITA SUKMA

050116A068

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah di periksa dan disetujui oleh Pembimbing dan telah
Diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, Februari 2020

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



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



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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA
TAMTAMA SEMARANG**

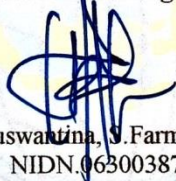
Disusun oleh:
NITA SUKMA
NIM. 050116A068

PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diujikan dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program
Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo, pada :


Hari : Kamis
Tanggal : 07 Februari 2020


Tim Penguji:
Ketua/Pembimbing Utama


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


Anggota/Penguji

Anggota/Pembimbing Pendamping


Nova Hasani Furdianti, S.Farm., M.Sc., Apt
NIDN.0611118401


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

Ketua Program Studi S1 FARMASI


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

PERYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NITA SUKMA

Nim : 050115A0068

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “ **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHARAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT BHATI WIRA TAMTAMA SEMARANG**” adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.

1. Skripsi ini memerlukan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh pembimbing dan narasumber.
2. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran didalam 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, Februari 2020
Yang membuat pernyataan,



(Nita Sukma)

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NITA SUKMA

Nim : 050115A0068

Mahasiswa : Program Studi Farmasi S1 Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/memformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul berjudul “ **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHARAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT BHATI WIRA TAMTAMA SEMARANG**” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Februari 2020
Yang membuat pernyataan,



(Nita Sukma)

RIWAYAT HIDUP PENULIS



- Nama : Nita Sukma
- Tempat Tanggal Lahir : Karanganyar, 25 Maret 1999
- Alamat : Jl. Amarta Raya no 43 Sroyo, Kecamatan Jaten,
Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah.
- Riwayat Pendidikan :
1. SDN 2 SROYO lulus tahun 2010
 2. SMPN2 JATEN Lulus tahun 2013
 3. SMK FARMASI NASIONAL lulus tahun 2016
 4. Tercatat sebagai mahasiswa UNIVERSITAS NGUDI WALUYO tahun 2016 – sekarang

PRAKATA



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan pemilik semesta alam dan sumber segala pengetahuan, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya. Shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG”**.

Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus di penuhi untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Farmasi pada Universitas Ngudi Waluyo. Dalam penyusunan ini penulis mendapatkan bimbingan, masukan dan arahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Ibu Heni Setyowati, S.Sit., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan.
3. Ibu Richa Yuswantina, S.Farm., Apt., M.Si. selaku Ketua Prodi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
4. Ibu Richa Yuswantina, S.Farm., Apt., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam melakukan penulisan proposal ini.
5. Ibu Niken Dyahariesti, S.Farm., Apt., M.Si selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam melakukan penulisan proposal ini.
6. Seluruh staf karyawan Program Studi Farmai Universitas Ngudi Waluyo.

7. Kedua orang tua Bapak Slamet Widodo dan Ibu Sularni, Adik (Khoirul Farid), Feryan Agus Setiawan serta seluruh keluarga yang tak henti-hentinya memberi do'a, dukungan materi dan semangat yang luar biasa untuk menyelesaikan proposal ini.
8. Teman-teman Farmasi Universitas Ngudi Waluyo angkatan 2016 yang telah berbagi keceriaan, semangat, motivasi, dan perjuangan demi meraih gelar S.Farm. Semoga kita dapat menjadi orang sukses dan bermanfaat bagi orang lain khususnya dibidang kesehatan.

Dalam penyusunan skripsi penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki, namun penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna perbaikan dan penyempurnaan proposal ini. Semoga skripsi Ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan institusi kesehatan khususnya.

Ungaran , Februari 2019

Penulis

Nita Sukma

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
PERYATAAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan penelitian.....	5
D. Manfaat penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teoritis	7
1. Rumah sakit.....	7
B. A.Kerangka teori	25
C. B.Kerangka konsep	26
D. Keterangan empiris	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Jadwal Penelitian.....	27
D. Subyek Penelitian.....	27
E. Definisi operasional	30
F. Teknik pengumpulan data	31

G. Analisis data	33
H. Skor kenyataan	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil uji validitas dan reliabilitas	39
B. B.Karakteristik responden.....	41
C. Analisa kepuasan.....	45
D. Diagram kartesius hubungan antara kepuasan dan harapan.....	55
E. Keterbatasan penelitian	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 3.1 Butir Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pelayanan Kefarmasian.	37
Tabel 3.2 Butir Penilaian Kuesioner Kepuasan Pelayanan Kefarmasian ...	38
Tabel 4.1 uji validitas pada lima dimensi kualitas pelayanan	39
Table 4.2 hasil uji reliabilitas	40
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan pasien berdasarkan jenis kelamin	41
Tabel 4.4 karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan.....	42
Table 4.5 karakteristik usia	43
Tabel 4.6 karakteristik pendidikan.....	44
Tabel 4.7 Hasil perhitungan kinerja harapan dan kualitas pelayanan semua dimensi pada pasien.	45
Tabel 4.8 Hasil Rata-Rata Kepuasan dan Harapan Berdasarkan Dimensi Berwujud.....	47
Tabel 4.9 Hasil Rata-Rata Kenyataan dan Harapan Dimensi Kehandalan .	49
Tabel 4.10 Hasil Rata-Rata Kenyataan dan Harapan Dimensi Ketanggapan	50
Tabel 4.11 Hasil Rata-Rata Kenyataan dan Harapan Dimensi Jaminan	52
Tabel 4.12 Hasil Rata-Rata Kenyataan dan Harapan Dimensi Perhatian ...	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	23
Gambar 2.2 kerangka teori gambar kepuasan pasien.....	26
Gambar 2.3 kerangka konsep.....	26
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Hubungan Antara Kepuasan Dan Harapan Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang	56