



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN FARMASI DI RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI  
PERIODE 2019**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh :  
AQNAN JANATI  
050217A016**

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

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi  
Skripsi, Oktober 2019  
Aqnan Janati  
050217A016

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI PERIODE 2019**

(xv + 63 halaman + 2 bagan + 7 tabel + 8 lampiran)

**INTISARI**

**Latar Belakang :** Kepuasan pasien adalah suatu unsur yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan dirumah sakit , sehingga setiap rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberi kesan yang baik kepada pasien. Menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik merupakan salah satu strategi untuk mencapai kesuksesan jangka panjang bagi rumah sakit.

**Tujuan:** untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali

**Metode :** Desain penelitian ini analitik deskriptif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 100 responden. . Kuesioner kepuasan dalam 5 dimensi digunakan untuk mengumpulkan data yang di analisis secara univariate menggunakan SPSS dan rumus Arikunto

**Hasil :**Tingkat kepuasan pasien di Instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali pada dimensi *Tangible* yang merasa puas adalah petugas berpakaian yang bersih dan rapi (83%), dimensi *Reliability* pernyataan petugas farmasi melayani dengan ramah dan tersenyum 88,75% (puas), dimensi *Responsiveness* adalah tersedia nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan obat 83,75% (puas) , dimensi *Assurance* adalah pernyataan obat yang diberikan terjamin kualitasnya 77,5% ( puas), dan dimensi *Empaty* adalah pernyataan petugas farmasi memberi pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial 80,75% (puas).

**Kesimpulan :**Kepuasan pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali merasa puas.

**Kata kunci :** Kepuasan Pasien, Instalasi Farmasi,

**Kepustakaan :** 25 ( 2004 -2017)

Ngudi Waluyo University  
Pharmacy Study Program  
Final Project, October 2019  
Aqnan Janati  
050217A016

**ANALYSIS OF INPATIENT SATISFACTION LEVELS OF  
PHARMACEUTICAL SERVICES AT PANDAN ARANG BOYOLALI  
REGIONAL PUBLIC HOSPITAL PERIODE 2019**

(xv +56 page + 2 chart + 7 tables + 8 attachement)

**ABSTRACT**

**Background:** Patient satisfaction is an element that is used as a benchmark in assessing the quality of hospital services, so that each hospital can improve the quality of hospital services in order to give a good impression to patients. Providing good quality services is one of the strategies to achieve long-term success for the hospital.

**Objective:** To examine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in outpatients at the Pandan Arang Boyolali Pharmacy Installation

**Method:** The design of this research is descriptive with sampling technique using accidental sampling with a total of 100 respondents. Satisfaction questionnaire in five dimensions was used to collect univariate data analysis using SPSS and Arikunto formula.

**Results:** Level of patient satisfaction Pharmaceutical installations at Pandan Arang Boyolali Regional Hospital Tangible dimensions that were satisfied were neat and cleand clerk statements (83%), Reliability dimensions of pharmacy staff statements serving friendly and smiling 88,75% (satisfied), Responsiveness dimension was statement that there is a queue number obtain drug services 83,75%(satisfied), Assurance dimension is a statement of the drug given guaranteed qualityof 77,5% (satisfied), Empaty dimensions is a statement of officers providing services to all patients without looking at social status 80,75%(satisfied).

**Conclusion:** Patient satisfaction in the pharmacy installation of pandan arang boyolali regional hospital was generally satisfied.

**Keywords** : Patiend Satisfaction, Pharmacy Installation.

**Literature** : 25 ( 2004 -2017)

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi berjudul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASEIN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN FARMASI DI RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI  
PERIODE 2019**

**Disusun Oleh :**

**AQNAN JANATI**

**NIM : 050217A016**

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing dan telah  
Diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, Januari 2020

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



Dian Oktianti, S.Farm., M.Sc., Apt  
NIDN.0625108102

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi berjudul

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN FARMASI SI RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI  
PERIODE 2019**

Disusun oleh  
**AQNAN JANATI**  
NIM : 050217A016

PROGRAM STUDI SI FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Hari : Rabu  
Tanggal : 21 Januari 2020

Tim Penguji:  
**Ketua/Pembimbing Utama**



Nova Hasani Furdianti, S.Farm., M.Sc., Apt  
NIDN.0609118702

**Anggota/Penguji**

**Anggota/Pembimbing Pendamping**



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



Dian Oktianti, S.Farm., M.Sc., Apt  
NIDN.062508102

**Ketua Program Studi SI FARMASI**



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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : AqnanJanati

NIM : 050217A016

Mahasiswa : Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rsud Pandan Arang Boyolali Periode 2019**” 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 penyimpangan 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, Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



Aqnan Janati

## HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

NAMA : AqnanJanati

NIM : 050217A016

Mahasiswa : Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Ungaran

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rsud Pandan Arang Boyolali Periode 2019”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



Aqnan Janati

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : AqnanJanati  
Tempat Tanggal Lahir : Labuan-bajo, 19April 1994  
Alamat : Air kemiri labuan bajo kecamatan komodo

Riwayat Pendidikan :

1. SDN 2 Labuan Bajo 2007
2. SMPN 1 Komodo Labuan Bajo 2010
3. SMAN 1 Komodo tahun 2013
4. Universitas Nahdautul Wathan Mataram 2016
5. Tercatat sebagai mahasiswa UniversitasNgudiWaluyotahun 2017 - Sekarang



## KATA PENGANTAR



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 kripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di RSUD Pandan Arang Boyolali Periode 2019 “.

Skripsi 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 Nova Hasani Furdianti, S.Farm., M.Sc., Apt selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dian Oktianti S.Farm., M.Sc., Apt selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh staf karyawan Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
7. Kedua orang tua Bapak Yusuf Sidik dan Ibu Mu Mining Nasar serta seluruh keluarga yang tak henti-hentinya memberi doa, dukungan materi dan semangat yang luar biasa untuk menyelesaikan Skripsi ini.

8. Teruntuk sahabat-sahabatku wbsc tercinta , yang selalu menyemangati dari jauh dengan segala kebaikannya. Serta sahabat-sahabat rantauan iand elkel, vivi hardianty,dewi yulien,amelia ekawati, terimakasih sudah selalu ada dalam keadaan apapun, terimakasih sudah menjadi keluarga di tanah rantau dan terimakasih untuk segalanya.
9. Teman-teman Farmasi Transfer Universitas Ngudi Waluyo angkatan 2017 yang telah berbagikeceriaan, semangat, motivasi, danperjuangan demi meraihgelarS.Farm. Semogakitadapatmenjadi orang suksesdanbermanfaatbagi orang lainkhususnyadibidangkesehatan.

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

Ungaran , Desember 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PERYATAAN ORISINALITAS.....	vi
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Teori .....	5
1. Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	5
2. Rumah sakit dapat diklasifikasikan berdasarkan kriteria sebagai berikut .....	12
3. Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	15
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep .....	19
D. Keterangan Empiris .....	19
BAB III METODE PENELITIAN .....	21
A. Desain penelitian .....	21

B. Lokasi penelitian.....	21
C. Subjek penelitian .....	22
D. Definisi Operasional .....	24
E. Pengumpulan Data .....	24
F. Pengolahan Data .....	25
G. Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	29
A. Uji Validitas.....	29
B. Uji Reliabilitas .....	29
C. Karakteristik Responden.....	30
D. Analisis Kepuasan Pasien .....	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran .....	43
DAFTAR PUSTAK .....	44
LAMPIRAN.....	46

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori .....	19
Bagan 2.2 Kerangka Konsep.....	19

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden di RSUD Pandan Arang .....	30
Tabel 4.3 Kepuasan Pada Dimensi Tangible .....	33
Tabel 4.4 Kepuasan Pada Dimensi Reliability.....	35
Tabel 4.5 Kepuasan Pada Dimensi Responsiveness.....	37
Tabel 4.6 Kepuasan Pada Dimensi Assurance.....	39
Tabel 4.7 Kepuasan Pada Dimensi Empaty .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Studi Pendahuluan.....	46
Lampiran 2 Surat Uji Validitas.....	47
Lampiran 3 Surat Balasan Studi Pendahuluan Kesbangpol.....	48
Lampiran 4 Surat Balasan Ijin Penelitina.....	49
Lampiran 5 Kuesioner.....	50
Lampiran 6 Data Penelitian.....	53
Lampiran 7 Hasil Data Penelitian .....	56
Lampiran 8 Lemabar Konsultasi.....	60