



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN
RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT**

SKRIPSI

Oleh :

**DIAH AYU SETYOWATI
NIM. 050218A052**

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



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN
RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh :

DIAH AYU SETYOWATI
NIM. 050218A052

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

Universitas Ngudi Waluyo
Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi Farmasi
Skripsi, Agustus 2020
Diah Ayu Setyowati
050218A052

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penilaian terhadap mutu pelayanan kefarmasian dapat dilakukan berdasarkan kepuasan pasien di IFRS. Kepuasan pasien diukur dengan 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit direview dari beberapa artikel.

Metode: Metode penelitian yang digunakan yaitu metode pendekatan meta-analisis. Meta-analisis merupakan suatu metode penelitian untuk pengambilan simpulan yang menggabungkan dua atau lebih penelitian sejenis sehingga diperoleh paduan data secara kuantitatif tanpa melakukan manipulasi eksperimental.

Hasil: Hasil dimensi kepuasan dari kelima artikel berturut-turut mulai dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik yaitu, artikel pertama -0,44, -0,59, -0,47, -0,49, -0,45, artikel kedua -0,85, -0,54, -0,73, -0,67, -0,59, artikel ketiga -0,17, -0,27, -0,73, -0,67, -0,59, artikel keempat -1,84, -0,76, -0,7, -0,77, -0,53, dan artikel kelima 88,22%, 88,83%, 86,73%, 87,63%, 88,45%.

Simpulan : Dimensi yang memperoleh nilai tertinggi terhadap kepuasan pasien yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) dan dimensi ketanggapan (*responsiveness*), sedangkan dimensi yang memperoleh tingkat kepuasan rendah dan perlu dilakukan peningkatan kualitas yaitu dimensi keyakinan, empati dan bukti fisik.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Pelayanan kefarmasian, Tingkat kepuasan pasien, Rawat Jalan, Rawat Inap

Ngudi Waluyo University
Faculty of Health Sciences
Study Program of Pharmacy
Final Project, August 2020
Diah Ayu Setyowati
050218A052

PATIENT SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENT AND INPATIENT ON PHARMACEUTICAL SERVICE IN HOSPITAL PHARMACY INSTALLATION

ABSTRACT

Background: service pharmacy is a direct service and accountable to patients with regard to pharmaceutical preparations with a view to improve the quality of patients lives. Assessment of the service quality pharmaceutical can be done based on patient satisfaction in IFRS. Patient satisfaction is measured by 5 stars dimensions *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*.

Purpose: This study aims to see the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in hospitals reviewed from several articles.

Method: The research method used is the meta-analysis approach method. Analyzes are a research method to draw conclusions that combine two or more types of research in order to obtain a quantitative mix of data without experimental manipulation.

Results: The results of satisfaction satisfaction from the five articles in a row start from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence, namely, the first article -0,44, -0,59, -0,47, -0,49, -0 , 45, second article -0,85, -0,54, -0,73, -0,67, -0,59, third article -0,17, -0,27, -0,73, -0, 67, -0,59, the fourth article -1,84, -0,76, -0,7, -0,77, -0,53, and the fifth article 88,22%, 88,83%, 86,73 %, 87.63%, 88.45%.

Conclusion: The dimensions that achieve the highest score on patient satisfaction are the dimensions of *reliability* and the dimensions of *responsiveness* while the dimensions that reach the level of satisfaction are low and need quality improvement, namely the dimensions of *Assurance, Emphaty, and Tangibles*.

Keywords: Hospital, Pharmaceutical services, Patient satisfaction level, Outpatient, Inpatient

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN
RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT**

Oleh :

DIAH AYU SETYOWATI
NIM. 050218A052

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

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan untuk
diujikan

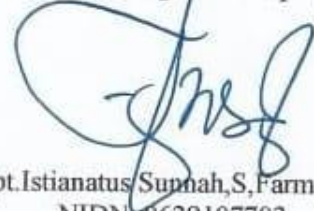
Ungaran, 20 Agustus 2020

Pembimbing Utama



apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0606068303

Pembimbing Pendamping



apt. Istianatus Sunnah, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0629107703

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN
 RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
 INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT**

Oleh :

DIAH AYU SETYOWATI
 NIM. 050218A052

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

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

Hari : Jum'at
 Tanggal : 21 Agustus 2020

Tim Penguji :
Ketua/Pembimbing Utama

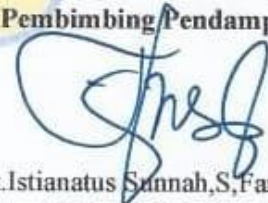

 apt. Niken Dyahafiesti, S.Farm., M.Sc
 NIDN. 0609118702

Pembimbing Utama

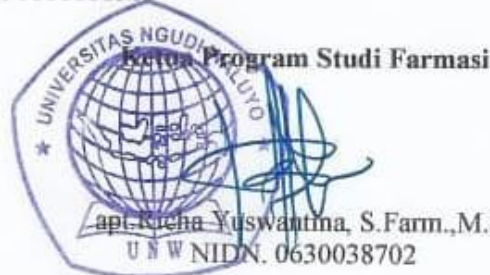


apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc
 NIDN. 0606068303

Pembimbing Pendamping



apt. Istianatus Sunnah, S.Farm., M.Sc
 NIDN. 0629107703


 Ketua Program Studi Farmasi
 apt. Nena Yuswantina, S.Farm., M.Si
 UNW NIDN. 0630038702

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Diah Ayu Setyowati
NIM : 050218A052
Tempat Tanggal Lahir : Ponorogo, 09 Mei 1996
Agama : Islam
Nama Orang Tua
Ayah : Untung
Ibu : Sutini
Alamat : Ds. Ngindeng, Kec. Sawoo, Kab. Ponorogo, Prov.
Jawa Timur.

Riwayat Pendidikan

1. TK Dharma Wanita 1 Desa Ngindeng
2. SD Negeri 1 Ngindeng
3. SMP Negeri 1 Sawoo
4. SMK Negeri 1 Ponorogo
5. DIII Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun

Saat ini tercatat sebagai mahasiswi semester IV Prodi S1 Farmasi
Universitas Ngudi Waluyo periode 2019-2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Diah Ayu Setyowati

NIM : 050218A052

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibantu oleh tim pembimbing.
3. Skripsi ini tidak terdapat 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 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 dari pihak akademik Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 21 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



(Diah Ayu Setyowati)

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Diah Ayu Setyowati

NIM : 050218A052

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Program Studi Farmasi (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengalih media/format-kan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 21 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



(Diah Ayu Setyowati)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah, ibu, dan kakak tercinta atas segala kasih sayang, dukungan, dan do'a yang senantiasa diberikan.
2. Bapak ibu dosen dan pembimbing selama perkuliahan di Universitas Ngudi Waluyo.
3. Teman-temanku, sahabat dan saudara dalam memberikan dukungan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena hanya dengan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit“ dengan lancar. Selain itu skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti lainnya untuk menambah pengetahuan dalam bidang ilmu Farmasi. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Heni Setyowati, S.SiT., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Richa Yuswantina, S.Farm., Apt., M.Si., selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc., Apt, selaku dosen pembimbing utama dalam penyusunan skripsi ini.
5. Istianatus Sunnah, S.Farm., M.Sc., Apt., selaku dosen pembimbing pendamping dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf program studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
7. Kedua orang tua dan kakak yang selalu memberikan semangat dan do’a.
8. Teman-teman S1 Farmasi Transfer 2018 yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun dengan segala kerendahan hati atas kekurangan itu, penulis menerima kritik dan saran dalam rangka perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu kefarmasian khususnya dan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Ungaran, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DALAM	ii
INTISARI	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	5
1. Rumah Sakit	5
a. Definisi	5
b. Klasifikasi Rumah Sakit	5
2. Pelayanan Kefarmasian	6
3. Kepuasan Pasien.....	10
a. Definisi Kepuasan	10
b. Kualitas Pelayanan	11
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
d. Tingkat Kepuasan Pasien	12

e. Aspek Kepuasan Pasien	13
f. Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
g. Survei Kepuasan Konsumen	16
B. Kerangka Teori	17
C. Kerangka Konsep	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Deskripsi Metode Pendekatan Meta-Analisis	19
B. Informasi Jumlah dan Jenis Artikel	20
C. Isi Artikel	22
a. Artikel Pertama	22
b. Artikel Kedua	24
c. Artikel Ketiga	25
d. Artikel Keempat	28
e. Artikel Kelima	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Relevansi Metode	35
B. Relevansi Hasil	38
C. Pernyataan Hasil	43
D. Keterbatasan	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	47
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rangkuman Informasi Jumlah dan Jenis Artikel	20
Tabel 3.2 Rangkuman Isi Artikel	32
Tabel 4.1 Metode Penelitian yang digunakan dalam Review Artikel	35
Tabel 4.2 Hasil Tingkat Kepuasan Artikel Pertama	38
Tabel 4.3 Hasil Tingkat Kepuasan Artikel Kedua	39
Tabel 4.4 Hasil Tingkat Kepuasan Artikel Ketiga	40
Tabel 4.5 Hasil Tingkat Kepuasan Artikel Keempat	41
Tabel 4.6 Hasil Tingkat Kepuasan Artikel Kelima	42
Tabel 4.7 Rangkuman Tingkat Kepuasan Review Artikel	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rangkuman Jurnal	51
Lampiran 2. Lembar Konsultasi	53
Lampiran 3. Artikel 1 sampai artikel 5	54

