



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

**SKRIPSI**

Oleh

**DIAH AYU YUNIHASTUTI**

**NIM :050218A053**

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

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi Skripsi,  
Agustus 2020  
Diah Ayu Yuniastuti  
050218A053

## **Kajian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit**

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

**Tujuan:** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan dirumah sakit.

**Metode :** Penelitian ini dilakukan dengan metode studi literatur menggunakan lima artikel refrensi nasional maupun internasional yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang akan diteliti kemudian merangkum semua hasil dalam artikel dalam satu kesimpulan.

**Hasil:** Hasil penelitian kajian tingkat kepuasan pasien berdasarkan kelima artikel yang digunakan sebagai refrensi di beberapa Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang menggunakan lima dimensi sebagai tolak ukur kepuasan pasien, menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi bukti fisik dan jaminan, untuk dimensi daya tanggap dan kehandalan memiliki tingkat kepuasan yang rendah, artinya pasien kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dimensi tersebut.

**Kesimpulan:** Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dirumah sakit pada kelima dimensi yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi terdapat pada dimensi bukti fisik dan jaminan ini menunjukkan bahwa pasien telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit.

Kata kunci: Tingkat kepuasan pasien, Instalasi Farmasi di Rumah Sakit.

Ngudi Waluyo University  
Pharmacy Study Program  
Final Project, August 2020  
Diah Ayu Yuniastuti  
050218A053

## **STUDY OF PATIENT SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN HOSPITALS OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION**

### **ABSTRACT**

**Background:** Satisfaction is a reflection of the quality of health services received by patients. The quality of health services refers to the level of perfection of health services in causing a sense of satisfaction in each patient. the more perfect the satisfaction, the better the quality of health services.

**Purpose:** This study was conducted to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at hospital installations.

**Methods:** This study was conducted using a literature study method using five national and international reference articles relating to the title and the issues to be studied and then summarizes all the results in the article in one case.

**Results:** The results of the research on the level of patient satisfaction based on the five articles used as references in several hospital pharmacy installations that use five dimensions as benchmarks for patient satisfaction, show that the dimensions that have the highest level of satisfaction are physical tangibility and assurance, for the dimensions of responsiveness and reliability it has a low level of satisfaction, meaning that the patients feels less about the services provided by these dimensions.

**Conclusion:** The level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the hospital in the five dimensions that have the highest level of satisfaction is found in the dimensions of physical evidence and this guarantee shows that the patient is satisfied with the services provided by the Pharmacy Installation at the Hospital.

**Keywords:** Patient satisfaction level, Pharmacy Installation at the Hospital.

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

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

Oleh :

**DIAH AYU YUNIHASTUTI**

**NIM.050218A053**

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

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan untuk diajukan.

Ungaran, 20 Agustus 2020

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



apt. Istianatus Sunnah., S.Farm., M.Sc  
NIDN.06029107703

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

### KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT

Disusun oleh

**DAH AYU YUNIHASTUTI**

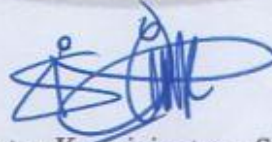
NIM :050218A053

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

Hari : Jum'at

Tanggal : 21 Agustus 2020

**Tim Penguji:  
Ketua/Pembimbing Utama**



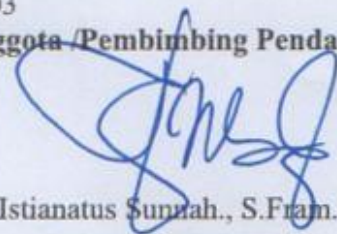
apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc  
NIDN. 0606068303

**Anggota / Penguji**



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

**Anggota / Pembimbing Pendamping**



apt. Istianatus Sunnah., S.Farm., M.Sc  
NIDN.06029107703

**Mengesahkan  
kepada Program Studi Farmasi**



apt. ~~Sikni Retno~~ Yuswanina, S.Farm., M.Si  
NIDN. 0630038702

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Diah Ayu Yuniastuti  
NIM : 050218A053  
Tempat Tanggal Lahir : Jayapura, 17 Juni 1998  
Agama : Islam  
Nama Orang Tua  
Ayah : Mutaqin  
Ibu : Nurwaqiah  
Alamat : Jalur 2 Barat Bebon Jaya, Bonggo, Rt/Rw 002/001,  
Kelurahan Bebon Jaya, Kecamatan Bonggo, Kab.  
Sarmi, Provinsi. Papua

### Riwayat Pendidikan

1. TK Islam Terpadu (IT) Assalam.
2. SD YPK Vanhaselt
3. SMPN 2 Pantai Timur
4. Madrasah Aliyah Darud Da'wah Wal-Irsyad Entrop
5. DIII Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta
6. Saat ini tercatat sebagai mahasiswa semester IV Prodi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo periode 2019-2020

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Diah Ayu Yunihastuti  
Nim : 050218A053  
Program Studi/Fakultas : Ilmu Kesehatan/Farmasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **“Kajian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan 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 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 noma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo

Semarang, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Diah Ayu Yunihastuti

## SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Diah Ayu Yunihastuti

NIM : 050218A053

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 **“KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan



(Diah Ayu Yunihastuti)



## HALAMAN PERSEMBAHAN



Karya Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Allah SWT atas segala Keridhoan-Nya dan izin-Nya sehingga  
saya mampu menyelesaikan kuliah dan skripsi saya.

Orang Tuaku, Bapak Mutaqin dan Ibu Nurwaqiah, Terimakasih atas  
Doa, Motivasi, Support, Kasih Sayang dan Cinta yang telah  
diberikan kepada saya.

Adek-adekku, Sari, Gita, dan Tari yang selalu menyemangati dan  
selalu  
menghibur

Sepupuku, Dwi Puspita Septiana dan Dwi Puspita Septiani yang selalu  
menghibur dan memberi semangat.

Diriku sendiri Diah Ayu Yunihastuti, jangan puas hanya sampai disini,  
terus kejar mimpi-mimpi itu, jangan menyerah dan tetap  
semangat

Ibu Sikni Karminingtyas dan Ibu Istianatus selaku pembimbing,  
terimakasih telah bersedia membimbing saya dari awal  
penentuan judul skripsi hingga saat ini.

Teman-teman Farmasi Transfer Angkatan 2018 yang selalu  
mendukung dan memberi semangat

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan Kehadirat ALLAH SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kajian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.

Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini membutuhkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Pada kesempatan ini penyusun menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Subiyantoro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Heni Setyowati, S.Si. T., M. Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
3. apt. Richa Yuswantina, S. Farm., M.si selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc selaku Pembimbing Utama yang selalu motivasi, memberikan bimbingan, kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. apt. Istianatus Sunnah S.Farm.,M.Sc. selaku Pembimbing pendamping yang telah memberikan dorongan, nasehat, petunjuk dan bimbingannya kepada penulis selama penyusunan skripsi berlangsung.
6. Bapak ibu dosen fakultas farmasi terimakasih atas setiap pengetahuan dan ilmu baru yang diberikan karena akan sangat bermanfaat bagi kehidupan saya.
7. Ucapan Terimakasih kepada kedua orang tua saya, yang telah memberikan kasih sayang dan cinta, mendokan saya tanpa henti, motivasi, semangat, dan nasehat kepada penulis.
8. Teman-teman fakultas farmasi transfer 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas perkenalan dan pertemanan yang berharga.

9. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

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

Ungaran, Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
PERNYATAAN ORISINIL.....	vii
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB I      Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Mereview .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II     Tinjauan Pustaka .....	5
A. Tinjauan Teori .....	5
1. Rumah Sakit .....	5
2. Kepuasan Pasien .....	8

	3. Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien .....	11
	4. Survei Kepuasan Pasien .....	13
	B. Kerangka Teori .....	15
	C. Kerangka Konsep .....	15
BAB III	Metode Penelitian .....	16
	A. Deskripsi Metode Pendekatan Meta Analisis .....	16
	B. Informasi Jumlah dan Jenis Artikel .....	17
	C. Isi Artikel .....	18
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	29
	A. Relevansi Metode .....	29
	B. Relevansi Hasil .....	32
	C. Pernyataan Hasil .....	37
	D. Keterbatasan .....	38
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	39
	A. Kesimpulan .....	39
	B. Saran .....	39
	DAFTAR PUSTAKA .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	15
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	15

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informasi Jumlah dan Jenis Artikel.....	17
Tabel 3.2. Ringkasan artikel pertama.....	19
Tabel 3.3 Ringkasan artikel kedua.....	20
Tabel 3.4 Ringkasan artikel ketiga.....	22
Tabel 3.5 Ringkasan artikel keempat .....	24
Tabel 3.6 Ringkasan artikel kelima .....	27
Tabel 4.1 Informasi Desain Penelitian dan Metode Analisis Artikel .....	29
Tabel 4.2 Tingkat kepuasan pasien pada artikel pertama.....	32
Tabel 4.3 Tingkat kepuasan pasien pada artikel kedua.....	33
Tabel 4.4 Tingkat kepuasan pasien pada artikel ketiga.....	34
Tabel 4.5 Tingkat kepuasan pasien pada artikel keempat .....	35
Tabel 4.6 Tingkat kepuasan pasien pada artikel kelima .....	36
Tabel 4.8 Dimensi yang memiliki tingkat pengaruh yang paling tinggi dan rendah	37

