



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

SKRIPSI

OLEH:

HISABIL AUFA

NIM. 050218A091

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



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

SKRIPSI

**OLEH:
HISABIL AUFA
NIM. 050218A091**

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul

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

OLEH:

HISABIL AUFA

NIM. 050218A091



PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan untuk
diujikan

Ungaran, Agustus 2020

Pembimbing I,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Istianatus Sunnah'.

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

Pembimbing II

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Anita Kumala Hati'.

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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul

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

OLEH:

HISABIL AUFA

NIM. 050218A091

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

Hari : Sabtu
Tanggal : 22 Agustus 2020

Tim penguji : Ketua / Pembimbing Utama


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

NIDN. 0629107703

Anggota / Penguji



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

NIDN.0609148702

Anggota / Pembimbing Pendamping



apt. Anita Kumala Hati, S. Farm., M. Si

NIDN. 0604108601

Ketua Program Studi Farmasi



apt. Echa Yuswantina, S. Farm., M. Si

NIDN. 0630038702

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hisabil Aufa

NIM : 050218A091

Program Studi/ Fakultas: S1 Farmasi Transfer/ Ilmu Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian 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 tim pembimbing.
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, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,


Hisabil Aufa

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hisabil Aufa

NIM : 050218A091

Program Studi : S1 Farmasi

Menyatakan memberi kewenangan kepada kampus Universitas Ngudi waluyo untuk menyimpan, mengalih media/format-kan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul “TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, Agustus 2020
Hisabil Aufa
050218A091

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT

(xiii + 54 halaman + 2 Gambar + 6 lampiran)

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta pelayanannya sudah sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan adalah perasaan suatu perasaan puas yang timbul setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di rumah sakit.

Metode: Penelitian ini dilakukan dengan metode meta-analisis menggunakan lima artikel referensi nasional maupun internasional yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang akan diteliti.

Hasil: Berdasarkan parameter yang digunakan (*assurance*, *tangible*, *responsiveness*, *reliability* dan *empathy*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit didapatkan hasil bahwa parameter *assurance* (jaminan) sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang didapatkan oleh pasien, disusul parameter *responsiveness* (tanggap), *reliability* (kehandalan), *tangible* (tampilan) dan *empathy* (empati). Adanya perbedaan dalam kepuasan yang didapat pada masing-masing rumah sakit dipengaruhi oleh berbedanya standar operasional pelayanan yang mereka tetapkan.

Kesimpulan: kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di rumah sakit dipengaruhi oleh *assurance* (jaminan), *responsiveness* (tanggap), *reliability* (kehandalan), *tangible* (tampilan), dan *empathy* (empati).

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Instalasi Farmasi, Rumah sakit

Kepustakaan: 30 (2000-2020)

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health Science
Thesis, August 2020
Hisabil Aufa
050218A091

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION TOWARD PHARMACY SERVICES IN HOSPITAL PHARMACY INSTALLATION

(xiii + 54 pages + 2 images + 6 attachments)

ABSTRACT

Background: Quality health service are services that can satisfy every service user in accordance with the average level of satisfaction and the service is in accordance with the established code of ethics and service satandars. Satisfaction is a feeling of satisfaction that arises after consuming a product or service. The porpuse of this studywas to determine the description of patient satisfaction with pharmaceutical services provided in the hospital.

Method: This research was conducted with a meta-analysis method using five national and international reference articles related to the title and the problem to be studied.

Results: Based on parameters used (assurance, tangible, responsiveness, reliability, and empathy) on patient satisfaction at the Hospital Pharmacy Installation, it was found that the assurance parameter greatly affects the satisfaction obtained by the patien, followed by parameters of responsiveness, reliability, tangible and empathy. The difference in satisfaction obtained at each hospital is influenced by the different operational service standards they set.

Conclusion: Patient satisfaction with pharmaceutical services provided in the hospital is influenced by assurance, responsiveness, reliability, tangible and empathy.

Keywords: patient satisfaction, pharmacy installation, hospital
Literature: 30 (2000-2020)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Hisabil Aufa
TTL : Muara Tapus, 30 September 1995
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Jl. Brigjend H. Hasan Baseri Rt: 003 Desa: Muara Tapus
Kec. Amuntai Tengah Kab. Hulu Sungai Utara Prov.
Kalimantan Selatan. Kode pos 71451
Kebangsaan : Indonesia
Email : hisabiaufa@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- a. SDN Banyu Tajun Pangkalan: Tahun 2001 - 2007
- b. MTs Normal Islam Putra Rakha Amuntai: Tahun 2008 - 2011
- c. MA Normal Islam Putra Rakha Amuntai: Tahun 2012 - 2015
- d. D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin: Tahun 2015 - 2018
- e. Universitas Ngudi Waluyo Semarang: Tahun 2018 - sekarang

Data Orang Tua

Nama Ayah : H. M. Masrani
Nama Ibu : Hj. Marhamah
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jl. Brigjend H. Hasan Baseri Rt: 003 Desa: Muara Tapus
Kec. Amuntai Tengah Kab. Hulu Sungai Utara Prov.
Kalimantan Selatan. Kode pos 71451

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit**". Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Farmasi Program Studi S1 Farmasi di Universitas Ngudi Waluyo. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan arahan serta bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Heni Setyowati, S. SiT, 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 Ungaran.
4. apt. Istianatus Sunnah, S. Farm., M. Sc selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.

5. apt. Anita Kumala Hati, S. Farm., M. Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Ngudi Waluyo yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dengan segala tambahan ilmu pengetahuan dan wawasannya kepada kami selama ini.
7. Keluarga dari penulis, yang selalu memberi nasehat, semangat, motivasi, cinta, perhatian dan kasih sayang serta doa yang begitu tulus tiada hentinya diberikan kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan yang saling menguatkan dalam mencapai tujuan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhirnya dengan penuh kesadaran dan rendah hati bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Untuk itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Ungaran, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pernyataan Orisinalitas.....	v
Abstrak	vi
Daftar Riwayat Hidup	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
A. Rumah Sakit	6
1. Pengertian Rumah Sakit.....	6
2. Klasifikasi Rumah Sakit.....	6
3. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	7
B. Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit	8
1. Pengertian.....	8
2. Pembagian Ruang Instalasi Farmasi Rumah Sakit	9
3. Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	10
C. Kepuasan	15
1. Manfaat Kepuasan.....	16
2. Mengukur Kepuasan	16
D. Kerangka Teori.....	20
E. Kerangka Konsep	20
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
A. Deskripsi Metode Pendekatan Meta-Analisis	21
B. Informasi Jumlah dan Jenis Jurnal	21
C. Isi Artikel	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Relevansi Metode.....	40
B. Relevansi Hasil.....	43
C. Pernyataan Hasil.....	49
D. Keterbatasan	49
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	20

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Artikel yang Digunakan	22
Tabel 3.2 Rangkuman Isi Artikel yang Digunakan	37
Tabel 4.1 Data artikel 1	44
Tabel 4.2 Data artikel 2	44
Tabel 4.3 Data artikel 3	46
Tabel 4.4 Data artikel 4	47
Tabel 4.5 Data artikel 5	47