



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

SKRIPSI

Oleh:

Pandu EkoHadmojo

NIM. 050218A176

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

2020



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

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh:

Pandu EkoHadmojo

NIM. 050218A176

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

2020

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi Agustus, 2020
Pandu EkoHadmojo
050218A176

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT

ABSTRAK

Latar Belakang : Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan, kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari dimensi tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit

Metode : Penelitian yang digunakan adalah metode studi literatur. Data yang digunakan adalah data sekunder, yang diperoleh dari artikel hasil penelitian

Hasil : Artikel pertama menunjukkan kepuasan pasien yang signifikan yakni pada kehandalan (*realibility*) dengan nilai 0,833 dan jaminan (*assurance*) dengan nilai 0,765, lalu pada artikel kedua menunjukkan kepuasan pasien paling tertinggi yakni pada kehandalan (*realibility*) dengan nilai 91,8%, artikel ketiga menunjukkan kepuasan pasien paling tertinggi yakni pada bukti fisik (*tangible*) dengan nilai 88%, artikel keempat menunjukkan kepuasan pasien paling tertinggi yakni pada empati (*emphaty*) dengan nilai 93%, dan artikel kelima menunjukkan kepuasan pasien paling tertinggi yakni pada jaminan (*assurance*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai 2,9

Kesimpulan : 5 dimensi diantaranya tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sangat berpengaruh terhadap kriteria penilaian pasien rawat jalan di rumah sakit

Kata kunci : Rumah sakit, pasien rawat jalan, kepuasan, kefarmasian

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health Sciences
Thesis August, 2020
Pandu EkoHadmojo
050218A176

OUTPATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES IN HOSPITALS

ABSTRACT

Background: Hospitals have a wide range of health services that can be exceeded to maintain patient loyalty. One type of health service that exists in the hospital is outpatient services, satisfaction is the feeling of pleasure and disappointment of the patient as a result of the comparison between the achievements felt and the expectations.

Purpose : This research aims to determine the effect of pharmaceutical service quality reviewed from the dimensions of physical appearance, reliability, responsiveness, assurance and empathy to the satisfaction of outpatients in hospitals

Method : The research used was literature study method. The data used are secondary data, obtained from research articles

Result : The first article showed significant patient satisfaction in *reliability* with a value of 0.833 and assurance with a value of 0.765, then in the second article showed the highest patient satisfaction in reliability with a score of 91.8%, the third article showed the highest patient satisfaction in tangible with a score of 88%, the fourth article showed the highest patient satisfaction in empathy (emphaty) with a score of 93%, and the fifth article showed the highest patient satisfaction namely on assurance and responsiveness with a score of 2.9

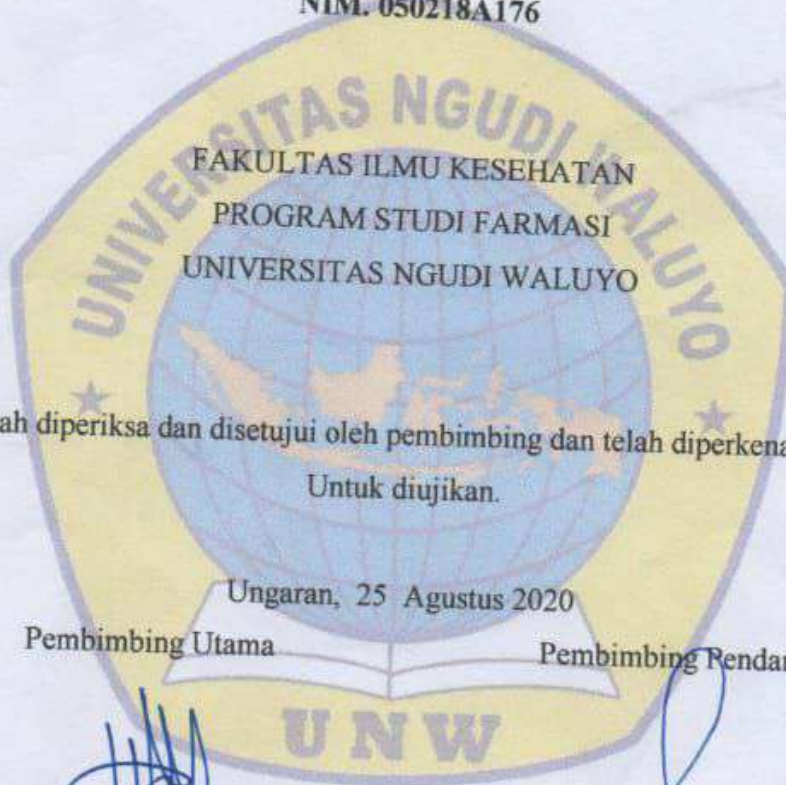
Conclusion: 5 dimensions including physical appearance, reliability, responsiveness, assurance and empathy greatly affect the scoring criteria of outpatient in hospitals

Keywords : Hospital, outpatient, satisfaction, pharmaceutical

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT**

Disusun Oleh :
Pandu EkoHadmojo
NIM. 050218A176




Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan
Untuk diujikan.

Ungaran, 25 Agustus 2020

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


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


apt. Tri Minarsih, S.Farm., M.Si
NIDN. 00080975001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT

Oleh:

Pandu EkoHadmojo

NIM. 050218A176

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


Hari : Rabu
Tanggal : 26 Agustus 2020


Tim Penguji:
Ketua/Pembimbing Utama


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

Anggota/Penguji

Anggota/Pembimbing Pendamping


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


apt. Tri Minarsih, S.Farm., M.Si
NIDN. 00080975001

Mengesahkan
Ketua Program Studi S1 Farmasi


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



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Pandu EkoHadmojo

NIM : 050218A176

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi
Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana.

1. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing.
2. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran didalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi dari pihak akademik Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 28 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Pandu EkoHadmojo

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Pandu EkoHadmojo

NIM : 050218A176

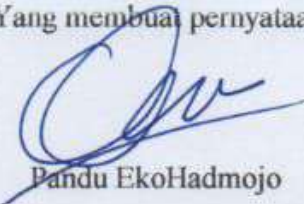
Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi

Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberikan 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 terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit” untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 28 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Pandu EkoHadmojo

RIWAYA HIDUP PENULIS



Nama Lengkap : Pandu EkoHadmojo

Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 02 Oktober 1995

Alamat : Komplek Pondok CiptaMas A8 No.6, keluarahan
leuwigajah kecamatan cimahi selatan

Riwayat pendidikan :

1. SD SUDIRMAN 6 : 2006
2. SMPN 3 CIMAHI : 2010
3. SMAN 2 CIMAHI : 2013
4. UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA : 2017

Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo
tahun 2018 – sekarang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa,atas segala limpahan rahmat serta anugerah-Nya yang begitu luar biasa besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT”**. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat selesai tanpa kerja keras, semangat dan doa dari berbagai pihak. Penulis dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati, ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ibu Heni Setyowati, S.Sit., M. Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo dan selaku pembimbing I yang telah meluangkan dan merelakan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sampai naskah ini terselesaikan.
4. Apt. Tri Minarsih, S.Farm., M.Si selaku Dosen pembimbing II yang telah meluangkan dan merelakan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sampai naskah ini terselesaikan.
5. Bapak, Ibu Dosen dan seluruh staf pengajar Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu dengan segala tambahan ilmu pengetahuan dan wawasannya. Kedua orang tua

yakni Sutarno dan Siti Rohmaniyah serta seluruh keluarga yang tak henti-hentinya memberi doa, dukungan materi dan sabar menghadapi anak yang luar biasa ini untuk menyelesaikan Skripsi ini.

1. Teman-teman sepersedihan Siti Nor Khairah, Arief Wibisana, Faturachman (Arman) lapulga, Ageng Riskianto, Hasbullah Suhadi, I Gede Putu Artana, Willy Prasetya, Nur Muhamadiyah, M. Anur Faiz, Yusuf Hadi Pamungkas, Valta Pandu Atmojo, Ridwan Aja, Tilawatur Rifqi, Zuhair Gembul, Aldi Kopi, Wiryah Hadi, Bagus Pratama, Ratu Monika.
2. Warung bude yang telah meluangkan makannya dan minumannya untuk saya beli dan singgahi, kontrakan mas arief yang telah membuat kegaduhan hingga berurusan dengan warga, kos bola sebagai perantara para petarung, dan kontrakan zuhair untuk bermain ceki.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Ungaran, 27 Agustus 2020

Pandu Eko Hadmojo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN KESEDIAN PUBLIKASI	vii
RIWAYA HIDUP PENULIS	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	3
C. TUJUAN	4
D. MANFAAT.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Teori.....	5
1. Pengertian Rumah Sakit	5
2. Pengelolaan Pelayanan Kefarmasian.....	6
3. Standar Pelayanan Farmasi.....	11
4. Evaluasi Mutu Pelayanan	11
5. Kepuasan Konsumen	12
B. Kerangka Teori.....	17
C. Kerangka Konsep	18
BAB III METODELOGI PENELITIAN	19

A. Metode Penyesuaian Dengan Pendekatan Meta Analisis.....	19
1. Deskripsi Metode Pendekatan Meta Analisis	19
2. Informasi jumlah dan jenis artikel.....	20
3. Isi Artikel	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
B. Relevansi Hasil.....	34
C. Pernyataan Hasil.....	35
D. Keterbatasan.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
A. Kesimpulan	37
B. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4	Kerangka Teori	18
Gambar 2.5	Kerangka Konsep	19

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Rangkumah Metode	31
Tabel 4.2	Rangkuman Hasil.....	35