

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI RSU MITRA PARAMEDIKA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi
Program Studi Farmasi (S-1)
Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh :

RAHMA AFRA ARSINTA

NPM 2517008

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI RSU MITRA PARAMEDIKA
YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

RAHMA AFRA ARSINTA

NPM 2517008


Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Farmasi
Program Studi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 5 Agustus 2021

Mengesahkan:

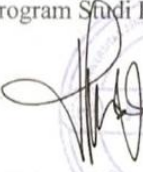
Penguji

Pembimbing


apt. Wunawar, M.Sc.
NIDN 2017-13.218


apt. Niken Larasati, M.Si.
NIDN 0504018702

Ketua Program Studi Farmasi (S-1)


apt. Kurnia Rahayu Purnomo Sari, M.Sc.
NPP 2017130090

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang semasa hidupnya selalu memberikan bimbingan dan menjaga saya.
2. Keluarga dan kakek Rumadi, nenek Surami, dan om Bowo, yang sudah membantu membiayai saya saat perkuliahan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Apoteker dan patner kerja saya di tempat kerja yang sudah selalu support saya dalam mengerjakan skripsi dan tugas perkuliahan.
4. Sahabat di kontrakan mas Yunus, Yeri, Ketut, Nyoman, Novia yang selalu membantu dalam pengerjaan skripsi.
5. Sahabat saya Mevriska dan Fdstiawan yang selalu mengingatkan dan mendukung menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua yang terlibat dalam proses pengerjaan skripsi ini tidak bisa saya sebutkan satu per satu, Terimakasih.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Rahma Afra Arsinta

NPM : 2517008

Program Studi : Farmasi (S-1)

Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSU Mitra Paramedika Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarism. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 5 Agustus 2021



Rahma Afra Arsinta

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta”.

Dalam penyusunan dan penulisan proposal skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, saran dan bantuan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ini mengucapkan terimakasih sebesar- besarnya kepada:

1. Dr. Drs. Djoko Susilo, S.T., M.T. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Kuswanto Hardjo, M.Kes, dr. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Apt. Kurnia Rahayu Purnomo Sari, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Farmasi (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Apt. Niken Larasati, M.Si. selaku pembimbing akademik yang sudah sabar memberi dukungan pengarahan dan masukan selama perkuliahan dan juga selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan, motivasi, saran selama penyusunan skripsi.
5. Apt. Wunawar, M.Sc. selaku penguji skripsi yang sudah memberikan masukan, arahan dan motivasi selama bimbingan penyusunan skripsi.
6. Direktur Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta yang sudah berkenan memberikan kesempatan bagi saya untuk melaksanakan penelitian.
7. Seluruh staf instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta yang sudah menerima saya dengan baik untuk melakukan penelitian dan pengambilan data.
8. Terimakasih kepada orang tua, yang memberikan doa dan restu pada penulisan skripsi selama ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan ridho-Nya.

9. Seluruh teman-teman seangkatan 2017 prodi farmasi yang sudah memberikan suka dan duka selama menuntut ilmu disini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian penelitian selanjutnya dan untuk saya sendiri. Amin Ya Rabbal Alamin.

Yogyakarta, Juli 2021

Rahma Afra Arsinta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PRAKATA	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Landasan Teoritis	5
B. Kerangka Teori	11
C. Kerangka Konsep	12
D. Hipotesis	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Desain penelitian	13
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	13
C. Populasi dan Sampel	13
D. Variabel penelitian	15
E. Definisi Operasional	15
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	18
G. Validitas dan Reliabilitas	19
H. Pelaksanaan Penelitian	22
I. Metode Pengolahan dan Analisis Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53

DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	60

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 2. Data Sampel.....	13
Tabel 3. Definisi Operasional.....	15
Tabel 4. Skala Likert.....	18
Tabel 5. Hasil Uji Validasi Kuesioner Variabel Kehandalan.....	19
Tabel 6. Hasil Uji Validasi Kuesioner Variabel Ketanggapan.....	19
Tabel 7. Hasil Uji Validasi Kuesioner Variabel Jaminan	20
Tabel 8. Hasil Uji Validasi Kuesioner Variabel Empati.....	20
Tabel 9. Hasil Uji Validasi Kuesioner Variabel Bukti Fisik.....	20
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Semua Kategori.....	20
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas (n=174)	24
Tabel 12. Karakteristik Responden.....	27
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan	28
Tabel 14. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Kehandalan	28
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan	29
Tabel 16. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Ketanggapan	30
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan	31
Tabel 18. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Empati terhadap	31
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan	32
Tabel 20. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Jaminan terhadap	33
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan	34
Tabel 22. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Bukti Fisik	34
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan	35
Tabel 24. Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat.....	36
Tabel 25. Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Umur dengan Tingkat.....	37
Tabel 26. Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Pendidikan dengan Tingkat	37
Tabel 27. Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Pekerjaan dengan Tingkat	38
Tabel 28. Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Pendapatan dengan Tingkat.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori Penelitian.....	11
Gambar 2. Kerangka Konsep	12
Gambar 3. Pelaksanaan Penelitian.....	13

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin penelitian	60
Lampiran 2. Izin Uji Validasi.....	61
Lampiran 3. Persetujuan Etik Penelitian.....	62
Lampiran 4. Surat Balasan Izin Validitas dan penelitian.....	63
Lampiran 5. Persetujuan Menjadi Responden.....	64
Lampiran 6. Kuisoner Penelitian	65
Lampiran 7. Uji Validitas dan reliabilitas	68
Lampiran 8. Hasil Analisis Data.....	73
Lampiran 9. Dokumentasi.....	87
Lampiran 10. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	89

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL AGHMAD YANI
YOGYAKARTA