

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING
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:

TRILIA NOVITASARI

NPM 202205118

**PROGRAM STUDI FARMASI (S-1)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

Trilia Novitasari
NPM 202205118

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

Tanggal: 8 November 2024

Mengesahkan:

Penguji

Pembimbing


apt. Yuni Andriani, M.Pharm.Sci.
NIDN 05-1206-9401


apt. Niken Parasati, M.Si.
NIDN 05-0401-8702

Ketua Program Studi Farmasi (S-1)


apt. Sugivono, M.Sc.
NPP 2017.13.0101

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Trilia Novitasari

NPM : 202205118

Program Studi : Farmasi (S-1)

Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada 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, 18 November 2024


Trilia Novitasari

PRAKATA

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT Yang Maha Esa, atas berkat limpahan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana farmasi di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. rer.nat.apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Ibu Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Bapak apt. Sugiyono, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Bapak apt. Nofran Putra Pratama, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang dengan sangat sabar membimbing dan mengarahkan serta memberikan motivasi untuk penulis selama menempuh pendidikan.
5. Ibu apt. Niken Larasati, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, memberikan saran, serta memberikan dukungan dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu apt. Yuni Andriani, M.Pharm.Sci. yang telah memberikan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta pengalaman.
8. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
9. Kepada kedua orang tua bapak Nasrul Efendi dan ibu Lisdauwati tersayang yang senantiasa mendoakan anaknya, memberikan dukungan, kasih sayang

serta motivasi, dan semangat yang tiada henti kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

10. Whildandi dan Rahmi santikasari yang selalu mendengarkan keluh kesah pada saat penulisan, memberikan dukungan, semangat. Semoga senantiasa selalu diberikan kesehatan, keselamatan, serta kemudahan dalam menempuh pendidikannya.
11. Teman-teman mahasiswa Prodi Farmasi (S-1) Angkatan 2020, yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Diri sendiri yang telah bertahan sejauh ini, yang telah berusaha dan tidak menyerah dalam penyusunan skripsi ini.

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

Yogyakarta, 18 November 2024

Penulis,



Trilia Novitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Teoritis.....	4
2. Manfaat Praktis	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
1. Rumah Sakit.....	7
2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	9
3. Pelayanan Kefarmasian.....	11
4. Kepuasan Pasien	12
B. Kerangka Konsep	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Desain Penelitian	17
B. Lokasi dan Waktu penelitian	17

C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	17
D. Variabel Penelitian	19
E. Definisi Operasional.....	19
F. Alat dan Bahan Penelitian	21
G. Pelaksanaan Penelitian	24
H. Metode Pengelolaan dan Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Hasil Penelitian.....	29
B. Pembahasan.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	59

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Data Kunjungan Pasien Periode Bulan Januari-Juni 2024	18
Tabel 3. Definisi Operasional	19
Tabel 4. Skala Likert	21
Tabel 5. Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	21
Tabel 6. Kuesioner Karakteristik Pasien	22
Tabel 7. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien.....	23
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien	28
Tabel 9. Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta pada Bulan Juli-Agustus 2024.....	30
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan kefarmasian pada Dimensi Bukti Fisik	31
Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan kefarmasian pada Dimensi Empati.....	32
Tabel 12. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan kefarmasian pada Dimensi Keandalan	33
Tabel 13. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan kefarmasian pada Dimensi Jaminan.....	33
Tabel 14. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan kefarmasian pada Dimensi ketanggapan	34
Tabel 15. Tingkat Kepuasan pasien terhadap Pelayanan kefarmasian pada Setiap Dimensi	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	16
Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian	25

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin penelitian	59
Lampiran 2. Persetujuan Etik Penelitian	60
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	61
Lampiran 4. Surat Pengantar Penelitian.....	62
Lampiran 5. Hasil <i>Expert Judgement</i>	63
Lampiran 6. Lembar Persetujuan Menjadi Responden (<i>informed consent</i>).....	79
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 8. Coding Data Karakteristik Pasien.....	83
Lampiran 9. Coding Kepuasan Pasien	88
Lampiran 10. Jadwal Penelitian	95
Lampiran 11. Dokumentasi.....	96
Lampiran 12. Hasil Cek Plagiarisme	97
Lampiran 13. Lembar Bimbingan.....	107