

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN PADA
PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSKIA
PKU MUHAMMADIYAH KOTAGEDE**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

TRY AYU SETIYANINGSIH

202205120

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

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN
RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSKIA PKU
MUHAMMADIYAH KOTAGEDE

Diajukan oleh:

TRY AYU SETIYANINGSIH

202205120

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: 15 November 2024


Mengesahkan

Penguji,

Pembimbing,



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



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

Ketua Program Studi Farmasi (S-1)



apt. Sugiyono, M.Sc.
NPP.2017.13.0101

PERNYATAAN

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

Nama : Try Ayu Setiyaningsih
Npm : 202205120
Program Studi : Farmasi (S-1)
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede

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 sebenarnya 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, 15 November 2024



Try Ayu Setiyaningsih

PRAKATA

Alhamdulillah segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede”** sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. rer. nat. apt. Triani 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 Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Ibu apt. Rizqa Salsabila, M.Pharm.Sci., selaku Dosen Pembimbing Akademik atas segala dukungan, motivasi serta masukan selama masa perkuliahan.
5. Ibu apt. Niken Larasati, M.Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi atas segala perhatian, motivasi, dukungan, dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Farmasi (S-1) yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama perkuliahan berlangsung.
7. Seluruh sivitas akademika Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
8. Ibu Juningsih dan Bapak A. Rohman yang telah memberikan do'a, dukungan, serta motivasi sehingga membuat penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Saudara penulis, Dede A. Rohman, Niko A. Rohman, dan Aziz A. Rohman yang selalu memberikan dukungan, do'a dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Tante penulis, Siti Rokayah yang telah memberikan nasihat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis lebih semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Ibu angkat penulis, Yuni Marlina yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan serta do'a yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat kecil penulis, Erika Yuliana, Nur Aisyah, Melly Nur Alfiyanti, Suci Fitriya Ningsih dan Darsinih, yang selalu menemani, memberikan dukungan, memotivasi, dan serta do'a kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih banyak kekurangan dan kelemahan, karena itu dengan senang hati penulis akan menerima kritik dan saran yang membantu.

Penulis,

Try Ayu Setyaningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
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.....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
1. Manfaat Teoritis	3
2. Manfaat Praktis.....	3
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teori	6
1. Rumah Sakit	6
2. Standar Pelayanan Kefarmasian	8
3. Tingkat Kepuasan Pasien	10
B. Kerangka Konsep	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Desain Penelitian	16
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16

C. Populasi dan Sampel	16
D. Variabel Penelitian	17
E. Definisi Operasional	17
F. Pengumpulan Data	18
G. Metode Pengolahan dan Analisis Data	20
H. Pelaksanaan Penelitian	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
A. Hasil	24
B. Pembahasan.....	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
A. Kesimpulan	37
B. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN.....	43

PERPUSTAKAAN
 UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 2. Definisi Operasional	18
Tabel 3. Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	19
Tabel 6. Kuesioner karakteristik pasien	20
Tabel 7. Kuesioner tingkat kepuasan pasien	21
Tabel 4. Skala <i>Likert</i>	23
Tabel 5. Kategori Tingkat Kepuasan	23
Tabel 8. Karakteristik Pasien	26
Tabel 9. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Berwujud	27
Tabel 10. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan	28
Tabel 11. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan	28
Tabel 12. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan.....	29
Tabel 13. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Empati	29
Tabel 14. Persentase tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	15
Gambar 2. Alur Pelaksanaan Penelitian.....	25

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin penelitian	48
Lampiran 2. Surat Persetujuan Izin Penelitian	49
Lampiran 3. <i>Ethical Clearence</i>	50
Lampiran 4. Hasil <i>Expert Judgement</i>	51
Lampiran 5. <i>Informed Consent</i>	68
Lampiran 6. Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	69
Lampiran 7. Lembar Pengumpul Data Karakteristik Responden.....	72
Lampiran 8. Lembar Pengumpul Data Kuesioner.....	77
Lampiran 9. Dokumentasi.....	82
Lampiran 10. Jadwal Penelitian	83
Lampiran 11. Lembar Bimbingan Dosen.....	84