



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH
SAKIT BHINEKA BAKTI HUSADA PERIODE AGUSTUS –
SEPTEMBER 2019**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Farmasi**

Nama : Hikmatur Ramadlani

NPM : 15330110

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS FARMASI

INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI NASIONAL

JAKARTA

MARET 2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip
maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Hikmatur Ramadlani

NPM : 15330110

Tanggal : 6 Maret 2020

Penulis


Hikmatur Ramadlani

HALAMAN PERNYATAAN NON PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hikmatur Ramadlani

NPM : 15330110

Mahasiswa : Farmasi

Tahun Akademik : 2019/2020

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Periode Agustus – September 2019”.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 6 Maret 2020

A green rectangular stamp with the text "METERAI TEMPEL" at the top, a Garuda logo on the right, and the number "6000" in the center. Below the number is the serial number "8865AHF378224442". A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

Hikmatur Ramadlani

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Hikmatur Ramadlani

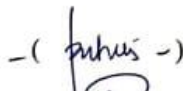
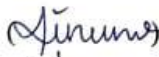
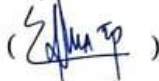
NPM : 15330110

Program Studi : S1 Farmasi

Judul Skripsi : "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Periode Agustus – September 2019"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Farmasi S1 pada Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Institut Sains Dan Teknologi Nasional.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1	: Putu Nilasari, S.Si., M.Farm., Apt	-()
Pembimbing 2	: Jenny Pontoan, M.Farm., Apt	()
Pembimbing RS	: Sonia Zulfa Deshi Danuz, S. Farm., Apt	()
Penguji 1	: Ainun Wulandari, M.Sc., Apt	()
Penguji 2	: Elvina Triana Putri, M.Farm., Apt	()
Penguji 3	: Teodhora, M.Farm., Apt	()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 6 Maret 2020

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Farmasi pada Fakultas Farmasi Institut Sains Dan Teknologi Nasional. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Putu Nilasari, S.Si., M.Farm., Apt., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dekan Fakultas Farmasi ISTN, Dr. Refdanita, M.Si., Apt.
3. Jenny Pontoan, M.Farm., Selaku Kepala Program Studi Fakultas Farmasi ISTN Jakarta dan dosen pembimbing kedua saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Sonia Zulfa Deshi Danuz, S. Farm., Apt, selaku pembimbing rumah sakit yang telah menyediakan waktu untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Direktur Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dan Bapak M. Awaluddin, SH yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Nasrudin dan Ibu Anik Isrowiyah, kakak saya Sefina Yunia Nashrin, Satrian Sofian, dan adik saya Durrotun Nashihatus Salma yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Romie Cabello S.S., yang telah setia memberikan semangat dan doa kepada saya selama ini.

8. Kepada sahabat-sahabat terbaik saya Shagita Laura Hanynda S.Farm., Fadillah Ramadania, Yayu Wiranti, Selvia Nitasari S.Farm., Resti Octaviani, Melani Indah Sari, Saraswati S.Farm, Intan Purnama Satri, S.Farm., Despriyanti Rusdania Wahyu S.Farm., Inggit Apriliani S.Farm., Ervina Amalia, Ninda Aprilia, Fitria Haryani S.Farm., Hikmah Setia Wati S.Si, Gita Rahmalia S. Farm, Umni Khulsum, Carla Febriayu Ramadhani S.Farm., yang senantiasa selalu memberi doa, dukungan, semangat, canda dan tawa selama ini.
9. Kepada teman-teman Farmasi ISTN 2015 yang telah sama-sama berjuang selama di perkuliahan maupun diluar perkuliahan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Maret 2020

Penulis

Hikmatur Ramadlani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Institut Sains Dan Teknologi Nasional, saya yang
bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hikmatur Ramadlani
NPM : 15330110
Program Studi : Farmasi
Fakultas : Farmasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Institut Sains Dan Teknologi Nasional Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty- Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Periode Agustus – September 2019” .

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Sains Dan Teknologi Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) soft copy dan hard copy, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : Maret 2020

Yang Menyatakan

(Hikmatur Ramadlani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN NON PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Rumah Sakit.....	5
2.1.2 Tugas, Fungsi dan Kewajiban Rumah Sakit.....	5
2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS).....	7
2.3 Pelayanan Kefarmasian.....	9
2.4 Kepuasan Pasien.....	10
2.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	12
2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pasien	15
2.4.3 Strategi Kepuasan Pelanggan	17
2.4.4 Perilaku Pelanggan Yang Tidak Puas.....	18
2.5 Kualitas Layanan.....	19
2.5.1 Pengertian Kualitas Layanan	19

2.5.2	Dimensi Kualitas Layanan.....	19
2.6	Kerangka Teori.....	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		22
3.1	Jenis dan Desain Penelitian.....	22
3.2	Tempat dan Waktu	22
3.3	Instrumen	22
3.4	Populasi dan Sampel	22
3.4.1.	Populasi	22
3.4.2	Sampel	22
3.5	Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	23
3.5.1.	Kriteria Inklusi.....	23
3.5.2.	Kriteria Eksklusi	24
3.6	Variabel Penelitian	24
3.7	Kerangka Konsep	24
3.8	Definisi Operasional.....	25
3.9	Pengolahan Data.....	27
3.10	Analisis Data	28
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Hasil Analisis Demografi dan Karakteristik Konsumen.....	31
4.1.1.	Jenis Kelamin	31
4.1.2.	Umur	31
4.1.3.	Pendidikan	33
4.1.4.	Pekerjaan.....	34
4.2	Uji Validasi dan Reliabilitas	34
4.2.1.	Uji Validasi.....	34
4.2.2.	Uji Reliabilitas	35
4.3	Analisis Tingkat Kepuasan	36
4.3.1.	Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Antara Kenyataan dan Harapan Responden Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	36
4.3.2.	Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Antara Kenyataan dan Harapan Responden Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).	37

4.3.3.	Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Antara Kenyataan dan Harapan Responden Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	38
4.4.4.	Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Antara Kenyataan dan Harapan Responden Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	39
4.4.5.	Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Antara Kenyataan dan Harapan Responden Dimensi Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	40
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		43
5.1	Kesimpulan	43
5.2	Saran.....	43
DAFTAR REFERENSI		45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Harapan terhadap Kepuasan.....	11
Gambar 2.2 Kepuasan Pelanggan dan Impilkasinya.....	18
Gambar 2.3 Kerangka Teori.....	21
Gambar 3.1. Kerangka Konsep	24

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	25
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada	31
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada	31
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada	33
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada	34
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Responden	35
Tabel 4.6	Hasil Penilaian Dimensi Kehandalan	36
Tabel 4.7	Hasil Penilaian Dimensi Ketanggapan	37
Tabel 4.8	Hasil Penilaian Dimensi Jaminan	38
Tabel 4.9	Hasil Penilaian Dimensi Empati	39
Tabel 4.10	Hasil Penilaian Dimensi Bentuk Fisik	40
Tabel 4.11	Hasil Nilai Rata-Rata dari Analisis Kesenjangan GAP Antara Kenyataan dan Harapan Responden	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian.....	48
Lampiran 2	Surat Balasan Izin Penelitian.....	49
Lampiran 3	Surat Selesai Pengambilan Data.....	50
Lampiran 4	Surat Ethical Clearance	51
Lampiran 5	Lembar Informed.....	52
Lampiran 6	Lembar Kuesioner	53
Lampiran 7	Rekapan Jawaban Responden.....	57
Lampiran 8	Uji Validitas dan Reabilitas.....	61
Lampiran 9	Data Sosiodemografi	71
Lampiran 10	Nilai Rata-Rata Variabel Pertanyaan.....	73
Lampiran 11	Hasil Nilai Rata-Rata Analisis Kesenjangan GAP	75

