



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KEFARMASIAN SALAH SATU RUMAH SAKIT
DI DAERAH JAKARTA SELATAN**

NAMA : TRIA PUTRI UTAMI

NPM : 13330077

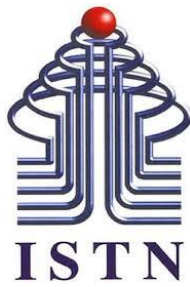
PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS FARMASI

INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI NASIONAL

JAKARTA

FEBRUARI 2019



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KEFARMASIAN SALAH SATU RUMAH SAKIT
DI DAERAH JAKARTA SELATAN**

Skripsi

**Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana
Farmasi**

NAMA : TRIA PUTRI UTAMI

NPM : 13330077

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS FARMASI

INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI NASIONAL

JAKARTA

FEBRUARI 2019

HALAMAN PERNYATAAN NON PLAGIAT

Saya yang bertanda- tangan dibawah ini :

Nama : Tria Putri Utami

NPM : 13330077

Mahasiswa : Strata 1 Farmasi

Tahun Akademik : 2018/ 2019

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Tugas Akhir yang berjudul Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Salah Satu Rumah Sakit di Jakarta Selatan.

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, Februari 2019



Tria putri utami

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Tria Putri Utami

NPM : 13330077

Tanggal : Februari 2019



HALAMAN PENGESAHAN

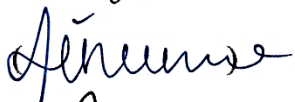
Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Tria Putri Utami
NPM : 13330077
Program Studi : Farmasi
Judul Skripsi : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Salah Satu Rumah Sakit di Jakarta Selatan

Telah berhasil di pertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Institut Sains dan Teknologi Nasional.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Jenny Pontoan, M.Farm, Apt.
Penguji 1 : Ainun Wulandari, M.Sc., Apt
Penguji 2 : Okpri Meila, M.Farm., Apt
Penguji 3 : Rahayu Wijayanti, M.Farm., Apt

()

()
()

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 27 Februari 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Salah Satu Rumah Sakit di Jakarta Selatan”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Farmasi pada Fakultas Institut Sains Dan Teknologi Nasional. Saya menyadari tanpa adanya bantuan serta dukungan saya tidak akan sampai di tahap ini.

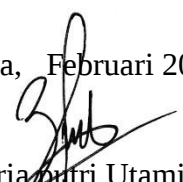
Terimakasih sebesar- besarnya kepada Jenny Pontoan, M.Farm, Apt sebagai pembimbing tugas akhir di ISTN, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk dalam pengerjaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Refdanita, M.si, Apt, selaku Dekan Farmasi Institut Sains Dan Teknologi Nasional, Jakarta
2. Jenny Pontoan, M.Farm, Apt, selaku kepala Program Studi Farmasi Institut Sains Dan Teknologi Nasional, Jakarta.
3. Lia Puspitasari, S.Farm, M.Si, Apt, selaku Pembimbing Akademik, Farmasi Institut Sains Dan Teknologi Nasional, Jakarta.
4. Drs. Bustami, M.Pd dan Dra. Hasana Eliza selaku Orangtua yang sangat saya sayangi, yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan moril serta materi dalam menyusun skripsi.
5. Jaouad shiraji, orang spesial yang selalu menemani dalam suka dan duka dalam pengerjaan skripsi.
6. Sahabat dan teman- teman yang setia mendengar keluh kesah dalam penyelesaian skripsi.

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, Februari 2019


Triaputri Utami

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Tria Putri Utami

NPM : 13330077

Program Studi : Farmasi S1

Fakultas : Farmasi

Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Sains dan Teknologi Nasional **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty- Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Salah Satu Rumah Sakit di Jakarta Selatan”

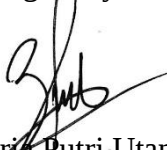
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Sains dan Teknologi Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) *soft copy* dan *hard copy*, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Februari 2019

Yang menyatakan



(Tria Putri Utami)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN NON PLAGIAT	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan pustaka	6
2.1.1. Pengertian Kualitas	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan Kesehatan	6
2.1.3. Kepuasan Pasien	7
2.1.4. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	7
2.2. Kerangka Teori	11
3. METODELOGI PENELITIAN	12
3.1. Metode Penelitian	12
3.2. Populasi dan Sampel.....	12
3.2.1. Populasi	12
3.2.2. Sampel	12
3.3. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	13
3.3.1. Tempat Penelitian.....	13
3.3.2. Waktu Penelitian.....	13
3.4. Variabel Penelitian	14
3.5. Definisi Operasional	14
3.6. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen	16
3.6.1. Teknik Pengumpulan data	16
3.6.2. Instrumen Penelitian	17
3.7. Validasi Instrumen.....	17
3.7.1. Uji Validitas.....	17
3.7.2. Uji Reliabilitas	18
3.8. Manajemen Data.....	18
3.9. Kerangka Konsep	19
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1. Gambaran Demografi	20
4.2. Uji Validitas.....	22
4.3. Uji Reliabilitas	24
4.4. Gap.....	24

5. KESIMPULAN DAN SARAN	28
5.1. Kesimpulan	28
5.2. Saran	29
DAFTAR REFERENSI	30

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	14
Tabel3.2.	Penilaian Materi Persepsi Konsumen dengan Skala Likert	17
Tabel 3.3	Skala <i>Alpha Cronbach</i>	18
Tabel 4. 1.	Gambaran Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien.....	20
Tabel 4. 2.	Gambaran Demografi Berdasarkan Usia Pasien	21
Tabel 4. 3.	Gambaran Demografi Berdasarkan Pendidikan pada pasien	21
Tabel 4. 4.	Gambaran Demografi Berdasarkan Pekerjaan pada Pasien	22
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Harapan dan kenyataan	23
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Harapan dan Kenyataan	24
Tabel 4.7	Uji Paired T-Test Harapan dan Kenyataan	25
Tabel 4.8	Hasil Uji kepuasan pasien berdasarkan harapan dan kenyataan ...	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Penelitian	34
Lampiran 2.	Surat Balasan	35
Lampiran 3.	Surat Persetujuan Etik	36
Lampiran 4.	Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan	37
Lampiran 5.	Lembar Inform Consent	39
Lampiran 6.	Kuesioner.....	41
Lampiran 7.	Hasil Uji Validitas	44
Lampiran 8.	Uji Reliabilitas.....	45
Lampiran 9.	Uji Normalitas	47
Lampiran 10.	Uji Parametris T- test Paired Sample	49