

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK INSTALASI
FARMASI RSUD AMBARAWA**

SKRIPSI



Oleh :

STEFANI PRAMITA FERAWATI

K 100070093

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA**

2011

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI
APOTEK INSTALASI FARMASI RSUD AMBARAWA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat
Sarjana Farmasi (S.Farm) pada Fakultas Farmasi Universitas
Muhammadiyah Surakarta
di Surakarta**

Oleh :

**STEFANI PRAMITA FERAWATI
K 100070093**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA
2011**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :
PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI
APOTEK INSTALASI FARMASI RSUD AMBARAWA

Oleh :


STEFANI PRAMITA FERAWATI
K 100070093

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada Tanggal:

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dekan,

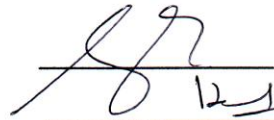
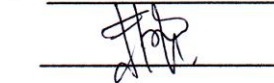

Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt

Pembimbing Utama


Arifah Sri Wahyuni, M.Sc., Apt

Penguji:

1. Tri Yulianti, M.Si., Apt
2. Tanti Azizah, M.Sc., Apt
3. Arifah Sri Wahyuni, M.Sc., Apt

MOTTO

*Kegagalan adalah kesempatan untuk memulai lagi
dengan lebih pandai
(Henry Ford)*

PERSEMBAHAN

*Dengan segenap syukur karya ini kupersembahkan untuk:
Ibu dan bapakku tercinta yang selalu menyisipkan aku diantara doa-doanya
Terima kasih untuk semua ikhtiar, cinta dan kasih sayangnya
Terima kasih atas semangat dan doa untukku
Untuk kakak dan adikku tersayang, mbak Berta dan Nanda yang telah memberikan
semangat dan warna dalam hidupku
Terima kasih atas canda tawa selama ini almamaterku, Farmasi UMS
Semoga Allah membalas kebaikan dengan ridho Nya*

DEKLARASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 26 Maret 2011
Peneliti

(Stefani Pramita Ferawati)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari, tanpa adanya partisipasi dari berbagai pihak yang membimbing dan memberikan bantuan maka skripsi ini tidak akan selesai pada waktunya. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikannya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin untuk penelitian dan juga selaku pembimbing akademik yang memberikan arahan dan motivasi selama menempuh pendidikan di fakultas farmasi.
2. Ibu Arifah Sri Wahyuni, M.Sc., Apt. Selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan memberi banyak masukan, nasehat, pengarahan, dan petunjuk serta perhatian dalam membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Tri Yulianti, M.Si, Apt. selaku penguji I yang telah menguji skripsi ini dan telah banyak memberi masukan.
4. Ibu Tanti Azizah, M.Sc., Apt. selaku penguji II pada ujian tertutup yang telah memberi saran dan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh karyawan Fakultas Farmasi UMS.

6. Mami dan Papi tercinta yang selalu memberikan doa dan kasih sayang tanpa henti.
7. Adikku dan kakak-kakakku yang telah memberikan semangat dan dorongan lewat kasih sayang kalian.
8. Bapak Dr. Sudir Asfawi, MM selaku ketua diklat RSUD Ambarawa yang telah memberikan izin selama penulis mengadakan penelitian.
9. Drs Firwan Firdaus, M.Kes., Apt selaku kepala instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ambarawa dan semua karyawan yang telah berbaik hati dalam memberikan bantuan pelaksanaan penelitian skripsi ini.
10. Sahabat-sahabatku (Alfan, Nisa, Disa, Cute, Ana, Zetty, Rina, Ovie) dan semua teman-teman kelas C atas semangat dan kebersamaannya selama ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan tersusunnya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat berarti bagi penulis. Akhir kata penulis berharap sekiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak, serta agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum. Wr. Wb

Surakarta, 26 Maret 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
DEKLARASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Tinjauan Pustaka.....	4
a. Pelayanan.....	4
a. Komponen Utama Kualitas Pelayanan.....	4
b. Pelayanan Penyediaan Obat.....	5
c. Pelayanan Konsultasi Obat.....	6
d. Sarana dan Prasarana	7
b. Kepuasan Konsumen.....	7
c. Loyalitas.....	9
E. Landasan Teori.....	11
F. Hipotesis.....	12
BAB II. METODE PENELITIAN.....	13
A. Jenis Penelitian.....	13
B. Batasan Operasional.....	13
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	14

1. Populasi dan Sampel.....	14
2. Metode Pengambilan Sampel.....	14
D. Alat dan Bahan Penelitian.....	15
E. Jalannya Penelitian.....	15
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	16
1. Uji Validitas.....	16
2. Uji Reliabilitas.....	17
G. Analisis Data.....	17
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Demografi Responden.....	22
B. Hasil Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Ambarawa.....	24
C. Perbandingan antara Kinerja dan Harapan di Apotek RSUD Ambarawa dalam <i>Diagram Cartesius</i>	25
1. Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayananan Penyediaan Obat.....	26
2. Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayananan Penyediaan Obat.....	31
3. Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Fasilitas dan Lin-lain Obat.....	35
D. Korelasi Kepuasan pasien Terhadap Loyalitas Pasien.....	36
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Diagram Cartesius.....	20
Gambar 2.	Diagram Cartesius Hubungan antara Kinerja dan Harapan Pasien Rawat Jalan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Ambarawa Dilihat atas Pelayanan Penyediaan Obat.....	27
Gambar 3.	Diagram Cartesius Hubungan antara Kinerja dan Harapan Pasien Rawat Jalan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Ambarawa Dilihat atas Konsultasi Penyediaan Obat.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Skala Penilaian Tingkat Kinerja dan Harapan Pasien di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Ambarawa.....	18
Tabel 2.	Tingkat Kepuasan.....	19
Tabel 3.	Skala nilai korelasi loyalitas pasien di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Ambarawa.....	21
Tabel 4.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Ambarawa.....	22
Tabel 5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir dan Pendapatan per bulan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Ambarawa.....	23
Tabel 6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Ambarawa.....	24
Tabel 7.	Persentase Penilaian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Ambarawa.....	25
Tabel 8.	Hasil Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Penyediaan Obat di Apotek IFRS Ambarawa.....	26
Tabel 9.	Hasil Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Konsultasi Obat di Apotek IFRS Ambarawa.....	31
Tabel 10.	Hasil Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Lain-lain Tiap Dimensi di Apotek IFRS Ambarawa.....	35
Tabel 11.	Frekuensi Kunjungan Pasien di Apotek IFRS Ambarawa.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner.....	44
Lampiran 2.	Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	52
Lampiran 3.	Tabel <i>Values Of r product moment</i>	60
Lampiran 4.	Demografi Responden.....	61
Lampiran 5.	Hasil Kuesioner Tentang Kinerja Petugas IFRS.....	65
Lampiran 6.	Hasil Kuesioner Harapan Responden.....	70
Lampiran 7.	Hasil Kuesioner Loyalitas Responden.....	75
Lampiran 8.	Kepuasan Responden.....	78
Lampiran 9.	Kepuasan Responden Tiap Item Pernyataan.....	81
Lampiran 10.	Hasil Uji Hipotesis Korelasi Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien.....	82

INTISARI

Apotek instalasi farmasi RSUD Ambarawa merupakan salah satu penyedia layanan jasa kesehatan. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik maka penyedia layanan jasa kesehatan harus dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien sehingga jarak antara harapan dan kinerja semakin dekat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di apotek instalasi farmasi RSUD Ambarawa.

Jenis penelitian ini adalah *deskriptif* dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampelnya dengan *purposive sampling*, pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 100 pasien rawat jalan apotek RSUD Ambarawa dan analisis datanya secara deskriptif. Analisis kepuasan dilakukan dengan menggunakan skala *likert*, kemudian data ditampilkan dalam bentuk *diagram cartesius*.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan penyediaan obat dan pelayanan konsultasi obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di apotek instalasi farmasi RSUD Ambarawa dengan hasil penilaian tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori cukup puas untuk pelayanan penyediaan obat dan puas untuk pelayanan konsultasi obat. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pasien yang mempunyai nilai sebesar 0,96 atas pelayanan penyediaan obat dan nilai kepuasan pasien untuk pelayanan konsultasi obat sebesar 1. Besarnya tingkat kepuasan pasien juga memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien pada apotek instalasi farmasi RSUD Ambarawa memiliki loyalitas yang sedang dengan nilai sebesar 51%.

Kata kunci : Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, Pasien rawat jalan, Apotek instalasi farmasi RSUD Ambarawa.