

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK INSTALASI  
FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. M. ASHARI  
KABUPATEN PEMALANG JAWA TENGAH**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
RETNO KURNIASIH  
K 100 060 189**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
SURAKARTA  
2012**

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK INSTALASI  
FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. M. ASHARI  
KABUPATEN PEMALANG JAWA TENGAH**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**RETNO KURNIASIH  
K 100 060 189**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
SURAKARTA**

**2012**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**Berjudul:**  
**EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK INSTALASI  
FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. M. ASHARI  
KABUPATEN PEMALANG JAWA TENGAH**

**Oleh :**  
**RETNO KURNIASIH**  
**K 100 060 189**

**Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi  
Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Pada tanggal:**

**Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Dekan,**



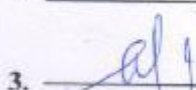
**Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt**

**Pembimbing Utama**

**( Dra. Nurul Mutmainah, M.Si., Apt )**

**Penguji**

- 1. Dr.dr. EM. Sutrisna, M.Kes**
- 2. Arifah Sri Wahyuni, M.Sc., Apt**
- 3. Dra. Nurul Mutmainah, M.Si., Apt**

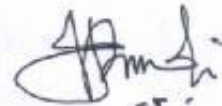
1.   
2.   
3. 

## DEKLARASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan 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 diajau dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 4 Juli 2012

Peneliti



( Retno Kurniasih )

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullohi wabarokatuh.

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi yang berjudul: **EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. M. ASHARI KABUPATEN PEMALANG JAWA TENGAH'** sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) di fakultas farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak untuk itu penulis mengucapkan terimah kasih kepada:

1. Dr. Muhammad Da'i, M.Si, Apt. selaku dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dra. Nurul Mutmainah, M.Si, Apt. selaku pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. dr. EM. Sutrisna., M.Kes selaku penguji pertama yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam memperbaiki skripsi ini
4. Arifah Sri Wahyuni, M.Sc., Apt selaku penguji kedua yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam memperbaiki skripsi ini.
5. Broto Santoso, S.Farm; Apt selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan dan motivasi selama menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Dosen serta staf karyawan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Keluarga dan teman-teman yang menjadi pendukung penyemangat dihari-hariku
8. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu selama penelitian hingga penyusunan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DEKLARASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. PERUMUSAN MASALAH.....	2
C. TUJUAN PENELITIAN.....	2
D. TINJAUAN PUSTAKA.....	3
1. Pelayanan Apotek Rumah Sakit.....	3
2. Kualitas.....	4
a) Definisi.....	4
b) Kualitas jasa.....	4
3. Kepuasan Pasien.....	7
BAB II. METODE PENELITIAN.....	9
A. Kategori Penelitian dan Rancangan Penelitian.....	9
B. Definisi Operasional Penelitian.....	9
C. Alat dan Bahan.....	10
D. Populasi Sampel.....	10
E. Tempat Penelitian.....	11

F. Jalannya Penelitian.....	11
1. Tahap Perijinan.....	11
2. Tahap Penelusuran.....	11
3. Tahap Pengolahan Data.....	11
G. Teknik Pengambilan Sampel Penelitian.....	11
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	12
I. Analisis Data.....	13
<b>BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>16</b>
A. Uji validitas dan Reliabilitas.....	16
B. Gambaran Karakteristik Pasien Rawat Jalan.....	17
C. Hasil Penilaian Kinerja, Harapan dan Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di apotek Instalasi Farmasi RSUD.Dr.M.Ashari Kabupaten Pematang ..... 18	18
D. Pengelompokan Item Pertanyaan Kuesioner kedalam Lima Dimensi..	19
E. Perbandingan antara Kinerja dan Harapan di apotek Instalasi Farmasi RSUD.Dr.M.Ashari Kabupaten Pematang dalam <i>Diagram</i> <i>Cartecius</i> berdasarkan item pertanyaan.....	23
F. Kelemahan Penelitian.....	26
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>27</b>
A. Kesimpulan.....	27
B. Saran.....	27
Daftar Pustaka.....	29

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Operasi Manajemen pelayanan.....	6
Gambar 2. Dimensi Kualitas jasa.....	7
Gambar 3. Lima Kriteria Penentu Kualitas Jasa Layanan.....	8
Gambar 4. Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	15
Gambar 5. Perbandingan antara Kinerja dan Harapan di instalasi Farmasi RSUD .Dr.M.Ashari Kabupaten Pematang.....	23



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Skala Penilaian Tingkat Harapan dan Kinerja Pasien Rawat Jalan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD.Dr. M.Ashari Kabupaten Pemalang.....	13
Tabel 2.	Kategori Tingkatan Kepuasan menurut Arikunto s., (1993).....	14
Tabel 3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas di Apotek Instalasi farmasi RSUD.Dr. M.Ashari Kabupaten Pemalang.....	16
Tabel 4.	Gambaran Karakteristik Responden pada Pasien Rawat Jalan RSUD.Dr.M. Ashari Pemalang.....	17
Tabel 5.	Presentase Pernyataan Responden tentang Kinerja dan Harapan terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD. Dr. M. Ashari secara menyeluruh.....	18
Tabel 6.	Presentase Pernyataan Kepuasan Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD. Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang.....	19
Tabel 7.	Pengelompokan Item Pertanyaan kedalam lima dimensi.....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Tingkat kepuasan berdasarkan item pertanyaan.....	31
2. Tingkat kepuasan berdasarkan responden.....	32
3. Data Responden.....	36
4. Data Jawaban Responden Keseluruhan.....	39

## DAFTAR SINGKATAN

RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SPSS	: <i>Statistic Product And Service Solutions</i>

## ABSTRAK

Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD. Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Kepuasan dinilai dengan memberikan kuisisioner kepada responden kemudian kuisisioner dianalisis secara deskriptif. Penilaian kepuasan pasien dilakukan dengan mengambil data melalui kuisisioner sebanyak 100 responden. Analisis kepuasan dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*, kemudian data ditampilkan dalam bentuk *cartesius*.

Berdasarkan hasil penilaian kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD. Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang menunjukkan 8% sangat puas, 89 % responden menyatakan puas dan 3% menyatakan cukup puas.

Kata kunci: Kepuasan, Pasien, Rawat jalan, Apotek, RSUD. Dr. M. Ashari