

**HUBUNGAN PROSES BISNIS INTERNAL TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI APOTEK *FRANCHISE* DI PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

**ANIFAH SULISTIANI  
1308010109**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2019**

**HUBUNGAN PROSES BISNIS INTERNAL TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI APOTEK *FRANCHISE* DI PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Farmasi

**ANIFAH SULISTIANI  
1308010109**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN PROSES BISNIS INTERNAL TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI APOTEK FRANCHISE DI PURWOKERO**

**ANIFAH SULISTIANI**

**1308010109**

**Skripsi ini telah disetujui dosen pembimbing skripsi  
untuk diajukan ke Sidang Skripsi**

**Purwokerto, 17 Januari 2019**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**



Much Ilham N Aji Wibowo, MPH., Apt

**NIK : 2160588**

Githa Fungie Galistiani, M.Sc. Apt

**NIK : 2160499**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN PROSES BISNIS INTERNAL TERHADAP KEPUASAN  
PASIEEN DI APOTEK *FRANCHISE* DI PURWOKERTO**


Diajukan oleh:

**ANIFAH SULISTIANI  
1308010109**


Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi  
pada hari Senin 21 Januari 2019

**KELOMPOK PANITIA**


**Ketua**

  
**Dr. Pri Iswati, M.Si., Apt.**  
NIK. 2160218

**Sekretaris**

  
**Erza Genatrika, M.Sc., Apt.**  
NIK. 2160622

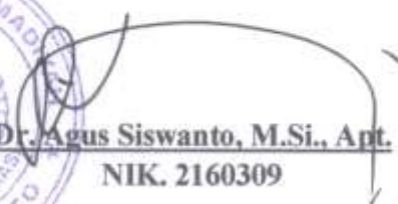
**Penguji I**

  
**Much Ilham N Aji Wibowo, MPH., Apt**  
NIK. 2160577

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Farmasi**

**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**



  
**Dr. Agus Siswanto, M.Si., Apt.**  
NIK. 2160309

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anifah Sulistiani  
NIM : 1308010109  
Program Studi : Farmasi  
Fakultas : Farmasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Januari 2019

Yang membuat pernyataan,



Anifah Sulistiani  
1308010109

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim,

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Ibu Nani Nuraeni dan Bapak Nono Sudarsono yang selalu mencurahkan doa, dorongan dan kasih sayang.
2. Adik tersayang Bagus Winarno yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
3. Keluarga Besar.
4. Sahabat terbaik Ani Indriani Saputro yang tidak pernah bosan memberikan motivasi dan semangatnya dalam mengejar S.Farm.
5. Rachmi Gladiawati, Dwi Merishandy dan Iin Wahyu Suryani patner praktikum terbaik.
6. Lulu Habibah dan Rahmi penasehat terbaik
7. Lutfi Nurhayati, Nur Annisa, Wening Setya Larasati, Rizci Listiani Amalia dan segenap anak kos wisma maharani
8. Teman – teman seperjuangan Farmasi 2013

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena Atas berkat dan rahmatNya, dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Hubungan Proses Bisnis Internal Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek *Franchise* di Purwokerto. Penulisan skripsi ini di lakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H, M.H., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Agus Siswanto, M.Si., Apt. Selaku Dekan Farmasi yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi;
3. Dr. Retno Wahyuningrum, M.Si., Apt. selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi;
4. Much Ilham N Aji Wibowo, MPH.,Apt selalu pembimbing I telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dalam Penyusunan skripsi ini;
5. Githa Fungie Galistiani, M.Sc.,Apt selaku pembimbing II yang telah meyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini;
6. Dr. Pri Iswati Utami, M.Si., Apt dan Erza Genatrika, M.Sc., Apt yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan sebagai sarjana farmasi;
7. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membagikan ilmunya dengan penuh dedikasi dan telah melayani dengan sepenuh hati;

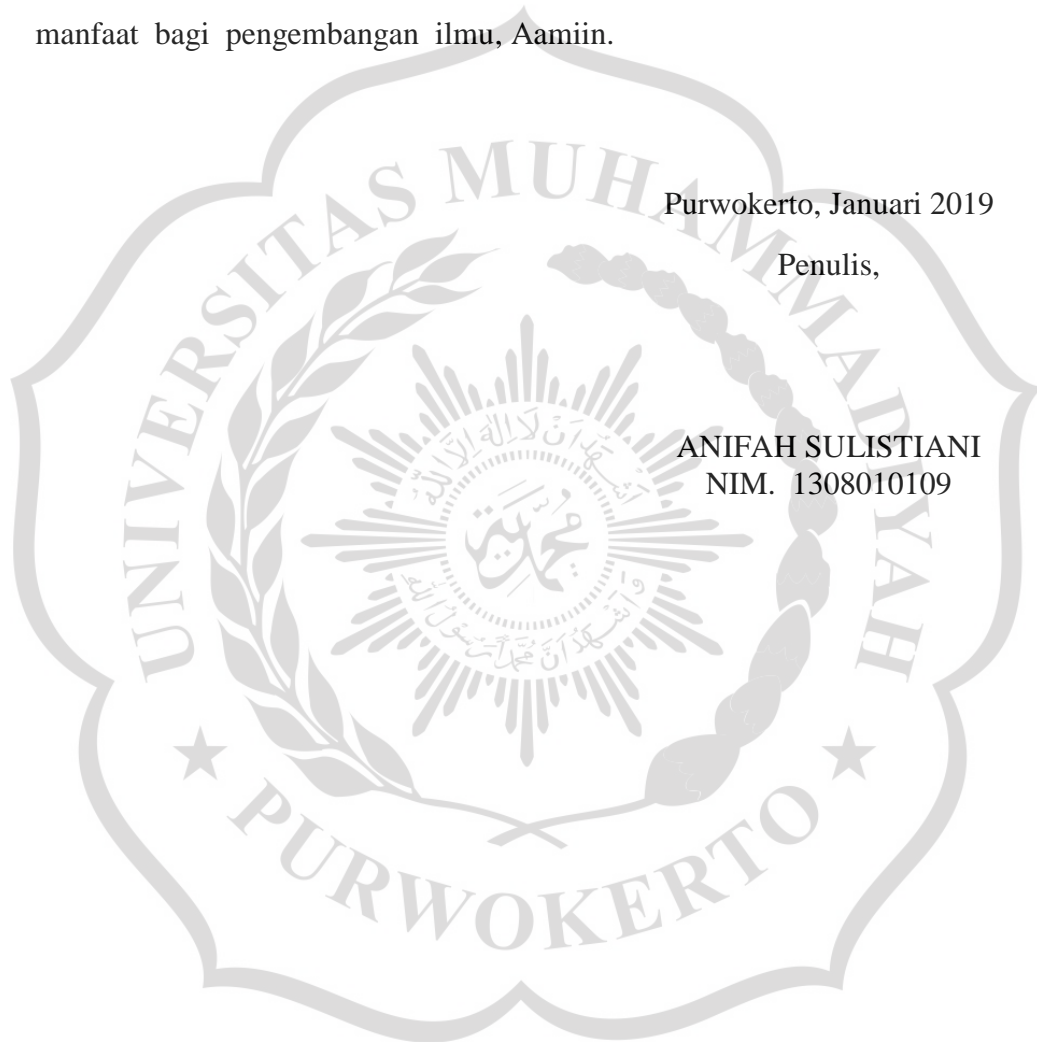
8. Seluruh Apoteker dan staf Apotek yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian;
9. Bapak dan Ibu yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik materi maupun moral. Serta;
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu, Aamiin.

Purwokerto, Januari 2019

Penulis,

ANIFAH SULISTIANI  
NIM. 1308010109

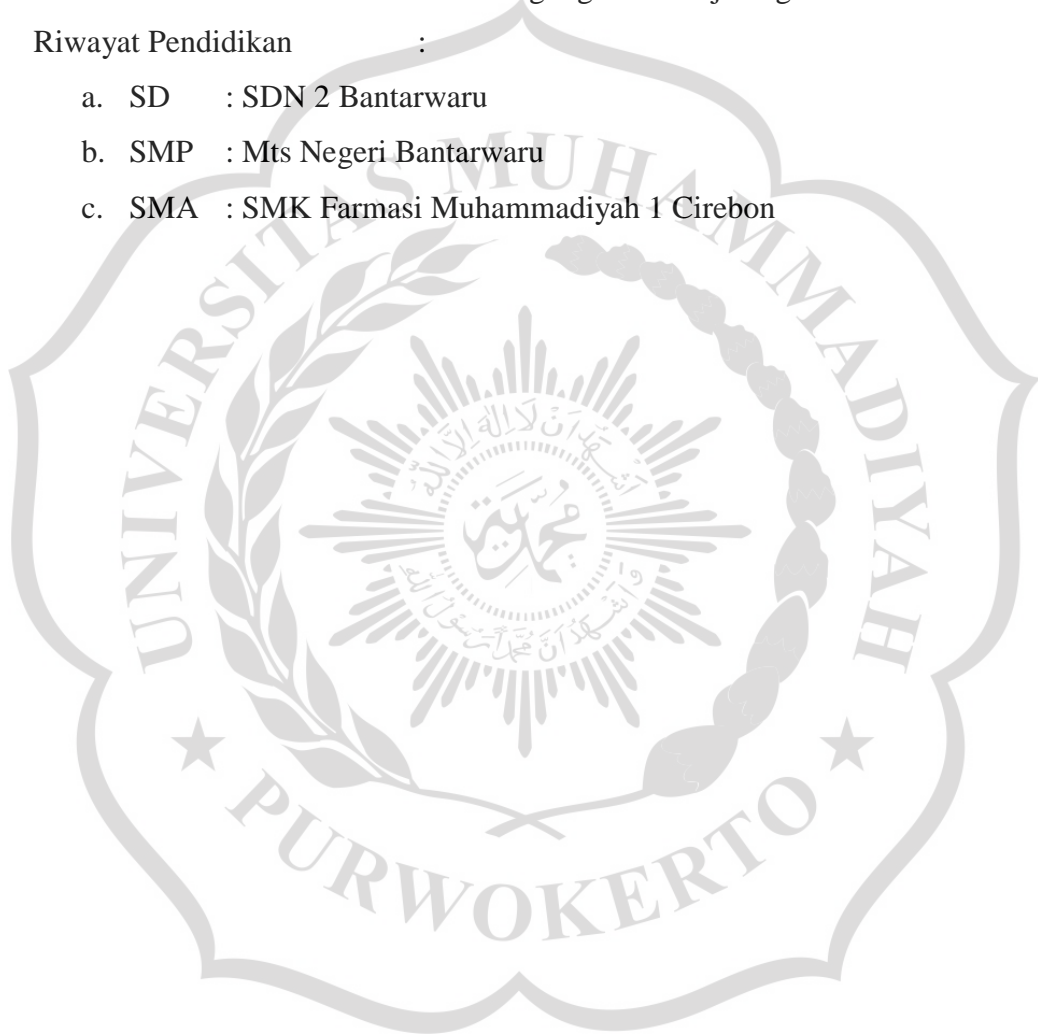


## RIWAYAT HIDUP

Nama : Anifah Sulistiani  
Tempat dan Tanggal Lahir : Majalengka, 20 April 1995  
Nama Orang Tua : Nono Sudarsono (Ayah), Nani Nuraeni (Ibu)  
Alamat : Blok Jumat RT 016 RW 008 Desa Bantarwaru  
Kec. Ligung Kab. Majalengka

Riwayat Pendidikan :

- a. SD : SDN 2 Bantarwaru
- b. SMP : Mts Negeri Bantarwaru
- c. SMA : SMK Farmasi Muhammadiyah 1 Cirebon



# HUBUNGAN PROSES BISNIS INTERNAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK *FRANCHISE* DI PURWOKERTO

Anifah Sulistiani, Much Ilham N. Aji Wibowo, Githa Fungie Galistiani

## ABSTRAK

Penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk melihat hubungan antara proses bisnis internal terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di apotek *franchise* di Purwokerto. Penelitian ini mengikuti desain studi observasional dengan melakukan komparasari antara paparan dan *outcome* diukur pada waktu bersamaan dengan menggunakan rancangan penelitian *cross sectional* antara hubungan proses bisnis internal terhadap kepuasan pasien di apotek. Pengambilan sampel untuk proses bisnis internal secara proporsional dan pengambilan data kepuasan pasien diambil secara *accidental sampling* untuk analisis yang digunakan pada proses bisnis internal berupa analisis deskriptif dan pada kepuasan pasien menggunakan analisis *Importance Performance Analysis*. Untuk uji statistika yang digunakan untuk menghubungkan proses bisnis internal dengan kepuasan pasien menggunakan analisis *Chi-Square*. Hasil analisis menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara proses bisnis internal dengan kepuasan pasien disebabkan nilai *p-value*  $>0,05$  sehingga *H1* di terima yaitu tidak adanya hubungan proses bisnis internal terhadap kepuasan pasien di apotek *franchise*

Kata kunci : proses bisnis internal, kepuasan pasien, pelayanan apotek

# **THE RELATION OF INTERNAL BUSINESS PROCESSES TO PATIENT SATISFACTIONS FRANCHISE PHARMACY IN PURWOKERTO**

Anifah Sulistiani, Much Ilham N Aji Wibowo, Githa Fungie Galistiani

## **ABSTRACT**

This research will be conducted to see the relationship between Internal Business Processes to the customer satisfaction about services in Franchise Pharmacy in Purwokerto. This research following the design from observational study with conduct comparison between explanation and outcome that will be measured at the same time by using a cross sectional study design that has relation between Internal Business Processes to the patient satisfaction in pharmacy. Taking sample proportionally for Internal Business Processes and taking data about patient satisfaction are taken by accidentally sampling to analyze what will be used in Internal Business Processes in the form of analysis descriptive and for the patient satisfaction using Importance Performance Analysis. For the statistical test that used to relate Internal Business Processes with patient satisfaction using analysis Chi-Square. The result from that analysis indicates there is no significant relationship between Internal Business with patient satisfaction caused by p-value  $>0.05$ , so H1 accepted indicates that there is no relation of Internal Business Processes to the patient satisfaction at a franchise pharmacy.

Key words : Internal Business Processes, Patient satisfaction, Pharmacy services

## Motto

Barang siapa yang menunjuki pada kebaikan, maka ia akan mendapatkan pahala seperti pahala orang yang mengerjakannya.

H.R. Muslim



## DAFTAR ISI

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                   | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....             | iv   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....              | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii  |
| PERSEMBAHAN .....                    | v    |
| KATA PENGANTAR .....                 | vi   |
| RIWAYAT HIDUP.....                   | viii |
| ABSTRAK.....                         | ix   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                | x    |
| MOTTO.....                           | xi   |
| DAFTAR ISI.....                      | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                  | xv   |
| DAFTAR TABEL.....                    | xvi  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                 | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN .....              | 1    |
| A. Latar belakang .....              | 1    |
| B. Rumusan masalah .....             | 2    |
| C. Tujuan penelitian.....            | 2    |
| D. Manfaat penelitian .....          | 2    |
| 1. Bagi peneliti .....               | 2    |
| 2. Bagi pengelola apotek .....       | 3    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....        | 4    |
| A. Hasil penelitian Terdahulu .....  | 4    |
| B. Landasan teori .....              | 4    |
| 1. Apotek.....                       | 4    |
| 2. Apoteker.....                     | 7    |
| 3. Pasien .....                      | 9    |
| 4. Proses bisnis internal.....       | 9    |
| 5. Informasi obat .....              | 10   |

|   |    |
|---|----|
| C. Kerangka konsep.....                       | 11 |
| D. Hipotesis.....                             | 11 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                | 12 |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....       | 12 |
| B. Variabel penelitian .....                  | 12 |
| 1. Variabel bebas.....                        | 12 |
| 2. Variabel terikat.....                      | 12 |
| C. Definisi variabel operasional.....         | 12 |
| D. Waktu dan tempat penelitian.....           | 14 |
| 1. Waktu .....                                | 14 |
| 2. Tempat penelitian.....                     | 14 |
| E. Alat dan Bahan .....                       | 14 |
| 1. Alat.....                                  | 14 |
| 2. Bahan .....                                | 14 |
| 3. Sampel kepuasan pasien .....               | 15 |
| 4. Sampel apotek.....                         | 15 |
| 5. Sampel kinerja proses bisnis internal..... | 15 |
| F. Teknik pengambilan data.....               | 16 |
| 1. Kepuasan pasien .....                      | 16 |
| 2. Proses bisnis internal .....               | 17 |
| G. Tahap penelitian .....                     | 18 |
| 1. Tahap persiapan .....                      | 18 |
| 2. Tahap pelaksanaan .....                    | 18 |
| 3. Tahap pengumpulan data .....               | 18 |
| H. Analisis data.....                         | 19 |
| 1. Kepuasan pasien .....                      | 19 |
| 2. Proses bisnis internal.....                | 20 |
| 3. Analisis bivariat .....                    | 21 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....             | 22 |
| A. Responden penelitian .....                 | 22 |
| B. Karakteristik responden .....              | 22 |
| 1. Responden apotek .....                     | 22 |

|   |    |
|---|----|
| 2. Responden kepuasan pasien.....   | 22 |
| 3. Data proses bisnis internal .....  | 24 |
| C. Proses bisnis internal.....  | 24 |
| 1. Tingkat ketersediaan obat .....  | 24 |
| 2. Rata – rata waktu penyediaan obat.....                                     | 25 |
| 3. Kelengkapan komponen informasi obat .....                                  | 26 |
| D. Kepuasan pasien.....   | 27 |
| 1. Kuadran I.....   | 31 |
| 2. Kuadran II .....   | 31 |
| 3. Kuadran III.....   | 32 |
| 4. Kuadran IV.....  | 33 |
| E. Hubungan proses bisnis internal terhadap kepuasan pasien di apotek         | 34 |
| 1. Hubungan item obat langsung dan kepuasan pasien.....                       | 34 |
| 2. Hubungan komponen informasi obat yang diberikan petugas kepada pasien..... | 34 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....   | 37 |
| A. Kesimpulan .....   | 37 |
| B. Saran.....   | 37 |
| 1. Bagi apoteker .....  | 37 |
| 2. Bagi pasien.....   | 37 |
| 3. Bagi peneliti selanjutnya .....  | 37 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 38 |
| LAMPIRAN.....   | 40 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....                                    | 11 |
| Gambar 4.1 Grafik <i>Important Performance Analysis</i> (IPA) ..... | 30 |



## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 4.1  | Distribusi karakteristik responden pasien di apotek K-24 di Purwokerto.....   | 22 |
| Tabel 4.2  | Faktor yang menyebabkan resep tertolak .....  | 24 |
| Tabel 4.3  | Resep yang dilayani .....   | 25 |
| Tabel 4.4  | Rata-rata waktu penyediaan obat .....   | 25 |
| Tabel 4.5  | Kelengkapan komponen informasi obat .....   | 27 |
| Tabel 4.6  | Tingkat kesesuaian kepuasan pasien .....  | 28 |
| Tabel 4.7  | Item pertanyaan pada kuadran I .....  | 31 |
| Tabel 4.8  | item pertanyaan pada kuadran II .....   | 32 |
| Tabel 4.9  | Item pertanyaan pada kuadran III .....  | 32 |
| Tabel 4.10 | Item pertanyaan pada kuadran IV .....   | 33 |
| Tabel 4.11 | Hubungan item obat dan kepuasan pasien .....  | 34 |
| Tabel 4.12 | Hubungan komponen informasi yang diberikan petugas kepada pasien .....  | 34 |
| Tabel 4.13 | Hubungan item obat yan diberikan langsung dan kelengkapan komponen informasi obat yang diberikan terhadap kepuasan pasien ..... | 35 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 lembar informasi dan ketersediaan responden .....       | 42 |
| Lampiran 2 lembar kerja proses bisnis internal dan kuesioner ..... | 44 |
| Lampiran 3 surat izin penelitian .....                             | 45 |
| Lampiran 4 hasil uji statistika penelitian .....                   | 49 |
| Lampiran 5 foto hasil penelitian .....                             | 95 |

