

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI KLINIK SWASTA PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan Oleh

**ATIKA MEI ASTUTI
1208010058**

**PROGRAM STUDI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
OKTOBER 2016**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI KLINIK SWASTA PURWOKERTO**



Diajukan Oleh
ATIKA MEI ASTUTI
1208010058

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
OKTOBER 2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI KLINIK SWASTA PURWOKERTO**

**ATIKA MEI ASTUTI
1208010058**

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I



**Indri Hapsari, Msi., Apt
NIK. 2160347**

Pembimbing II



**M. Ilham N Aji Wibowo, MPH., Apt
NIK. 2160588**

HALAMAN PENGESAHAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI KLINIK SWASTA PURWOKERTO**

**Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
Pada hari Jum'at tanggal 14 Oktober 2016**

**ATIKA MEI ASTUTI
1208010058**

SUSUNAN PANITIA



Ketua
Dr. Nunuk A. Nurulita, M.Si., Apt
NIK. 2160217

Sekretaris
Wahyu Utami Nugroho, M.Sc., Apt
NIK. 2160515

Penguji I
Indri Hapsari, M.Si., Apt
NIK. 2160347

Penguji II
M. Ilham N. Aji Wibowo, MPH., Apt
NIK. 2160588

Mengetahui

**Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Atika Mei Astuti
NIM : 1208010058
Program Studi : Farmasi
Fakultas/Universitas : Farmasi/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, dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 14 Oktober 2016

Yang menyatakan,



Atika Mei Astuti

1208010058

ABSTRAK

Tuntutan konsumen akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan pelayanan yang biasanya berorientasi pada produk obat saja, menjadi perubahan pelayanan baru yang berorientasi pada konsumen. Dampak dari tidak dilaksanakannya kegiatan pelayanan kefarmasian adalah dapat terjadi kesalahan pengobatan/*medication error*. Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan mengetahui kepuasan pelayanan kefarmasian di klinik swasta Purwokerto. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah *Accidental Sampling*. Data primer didapatkan dari *survey* kepada pasien dengan menggunakan alat ukur kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah distribusi frekuensi, menggunakan uji *Chi-Square* dan Importance Performance Analysis (IPA) menggunakan analisis kuadran. Hasil analisis univariat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia 18-49 tahun yaitu sebanyak 58% dengan jenis kelamin terbanyak perempuan sebesar 89%, pendidikan tinggi (SD) 51%, jenis pekerjaan terbanyak (ibu rumah tangga) 67%, dan tingkat penghasilan responden terbanyak yaitu Rp. 1000.000,- s/d 5000.000,- sebesar 57%. Disimpulkan berdasarkan hasil analisis IPA bahwa tingkat kepuasan pasien di Klinik Swasta Purwokerto termasuk kategori sangat memuaskan dengan nilai rata-rata total tingkat kesesuaian (TKI) sebesar 90,02%.

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Klinik.

ABSTRACT

Consumers demand for the quality of pharmaceutical services which requires only drug-oriented service changes shifts into the new service-oriented consumers. The impact of non-realization of pharmacy service activities is medication errors possibility. Otherwise, the implementation of good pharmacy service standards will increase consumer satisfaction. The purpose of this study is to determine the satisfaction of pharmacy services in private clinics in Purwokerto. This research uses quantitative research with cross-sectional approach; also uses Accidental Sampling as the sampling technique. Primary data are obtained from a survey to the patients using a questionnaire measuring instrument. The analytical method used is the frequency distribution using Chi-Square and Importance Performance Analysis (IPA) using the quadrant analysis. Results of univariate analysis concludes that the majority of respondents are 18-49 years old with the highest female percentage by 89%, elementary school education percentage as the highest education by 51%, 67% has housewife as the highest job percentage, and income level of the most respondents is approximately Rp. 1.000.000,- until Rp. 5.000. 000,- by 57%. Based on IPA analysis, this research concludes that the level of patient satisfaction in Private Clinics Purwokerto category reaches the very satisfactory level with 90.02% as the average value of the total level conformity (TKI).

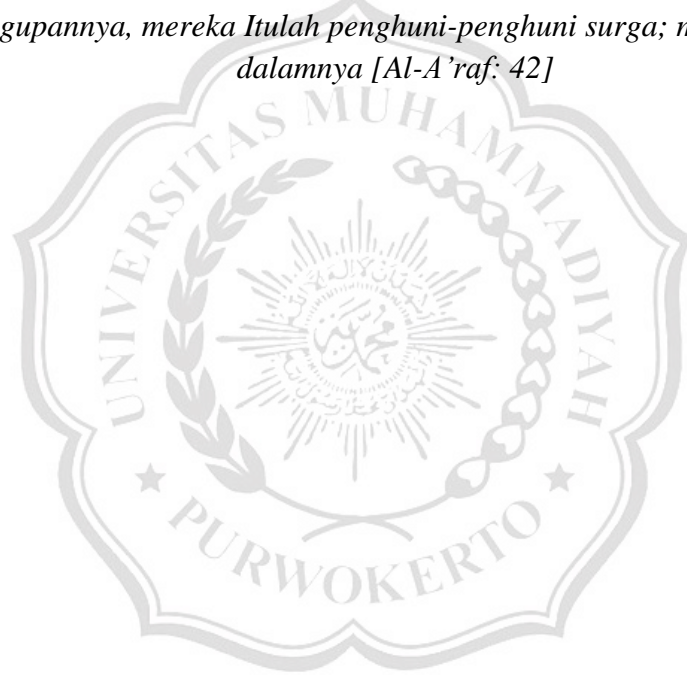
Keywords: Pharmacy Service, Satisfaction of Patients, Clinic.

MOTTO

“Janganlah Kau Memandang buruk terhadap orang lain,tetapi pandanglah mereka dari sisi yang lain.”

“Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman di antara kaliyan serta orang-orang yang menuntut ilmu beberapa derajat [Al- Mujadalah: 11]”

“Dan orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal-amal yang saleh, kami tidak memikulkan kewajiban kepada diri seseorang melainkan sekedar kesanggupannya, mereka Itulah penghuni-penghuni surga; mereka kekal di dalamnya [Al-A'raf: 42]



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, serta keridhoannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Karya sederhana ini kupersembahkan untuk Almarhum kedua orang tuaku yang sangat aku cintai dan aku sayangi yaitu Bapak Idris dan Mama Suharyati. Terimakasih untuk (Alm) Bapak yang telah menemani separuh perjalanan saya selama di UMP serta trimakasih atas dukungan, saran serta nasehat semoga ditempatkan di sisi-Nya yang terbaik.

Untuk Kakak –kakak ku (Mba Ii,Mba Yani , Mas Sakur, Mas Afif ,Mas Subehan) terimakasih atas dukungan moril dan nasehat serta dukungan dan kasih sayang kalian semua, skripsi ini dapat terselesaikan.

Untuk sahabatku, Nur Aeni dan Anisa Utami,Siti Halimah yang selalu memberikan perhatian, dukungan, doa, dan semangatnya hingga saat ini. Serta kesabarannya atas pertemanannya selama ini. Semoga kita selalu menjadi sahabat yang baik dan kelak engkau menjadi orang yang membanggakan bagi keluarga dan para sahabatmu. Aamiin.

Untuk Rekan seperjuanganku Uswatun Hasanah, terimakasih atas doa dan dukungannya selama proses penelitian ini. Semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menempuh studi kalian. Amin.

Untuk Mas Heriana selaku Calon Suamiku, terimakasih atas nasehat, motivasi, doa, serta dukungannya kepada saya. Semoga Allah selalu mengabulkan doa dan harapanmu, Aamiin.

Untuk, Melati Istifarin, Adhika Rifki Ifani dan Zidna,Vita, terimakasih atas dukungan dan doanya. Semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan atas segala urusan kalian. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Swasta Purwokerto. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi Pada Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H.,M.H., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Agus Siswanto MSi., Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tatalaksana penyusunan skripsi; .
3. Ibu Wahyu Utaminingrum, M.Sc.,Apt selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tatalaksana penyusunan skripsi;
4. Ibu Indri Hapsari, M.Si., Apt dan Bapak Much Ilham N Aji Wibowo, MPH., Apt,. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dalam menyusun skripsi ini;
5. Dr. Nunuk Aries N, M.Si.,Apt. yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan sebagai Sarjana Farmasi;
6. Ibu Wahyu Utaminingrum, M.Sc.,Apt. yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan sebagai Sarjana Farmasi;
7. Bapak dan ibu serta saudara tercinta yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik material maupun moral;
8. Seluruh Klinik yang telah bersedia untuk dijadikan sebagai tempat penelitian (Klinik Mitra Ibu, Klinik Yos Soedarso, Klinik Adi Dharma & Klinik Limas Agung).

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

Purwokerto, 14 Oktober 2016

Penulis,



Atika Mei Astuti

1208010058



RIWAYAT HIDUP

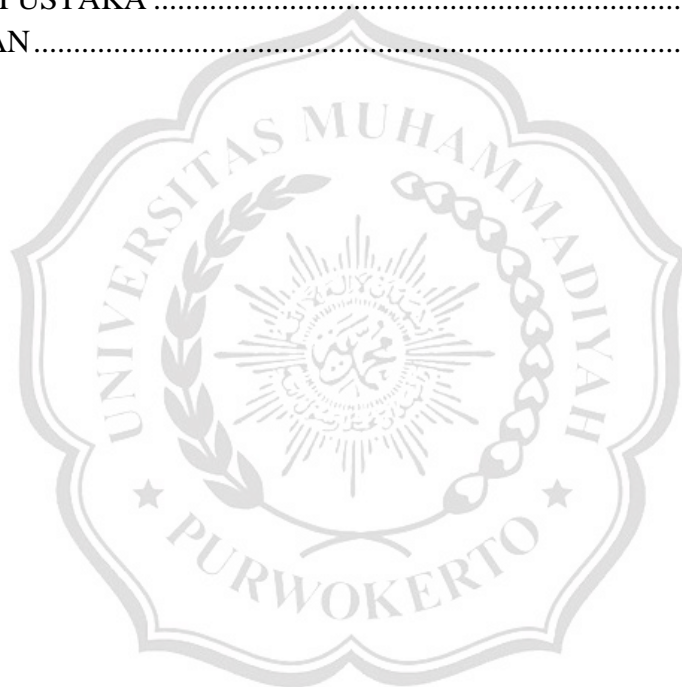
Nama : Atika Mei Astuti
Tempat dan tanggal lahir : Tegal, 05Mei 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jalan Kemas RT 09/ RW 01 Kalimati Kecamatan
Adiwerna Kabupaten Tegal
email : atikameiastuti05@gmail.com
Pendidikan : SD Negeri 02 Kalimati
SMP Negeri 04 Kaliwadas
SMK Farmasi Al-Ikhlash Kota Tegal
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
RIWAYAT HIDUP.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Definisi Kepuasan.....	4
B. Alat Untuk Mengukur Kepuasan.....	4
C. Aspek Kepuasan Pelanggan.....	6
BAB III METODE PENELITIAN.....	8
A. Rancangan Penelitian.....	8
B. Variabel Penelitian.....	8
C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	8
D. Bahan dan Sampel.....	9
E. Cara Penelitian.....	14
F. Analisis Hasil.....	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
A. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	17
1. Uji Validitas.....	17
2. Uji Reliabilitas.....	18
B. Karakteristik Pasien.....	18
1. Usia.....	18
2. Jenis Kelamin.....	19
3. Pendidikan.....	19
4. Pekerjaan.....	20
5. Tingkat Penghasilan.....	20

C. Tingkat Kepuasan Pasien	21
1. Tingkat Kesesuaian	21
2. Diagram Kartesius	23
a. Kuadran I.....	24
b. Kuadran II	25
c. Kuadran III.....	27
d. Kuadran IV.....	28
D. Saran Pasien.....	30
E. Keterbatasan Penelitian	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	32
A. Kesimpulan.....	32
B. Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN.....	35



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Responden Tiap Klinik Rawat Jalan.....	10
Tabel 2. Skala Tingkat Kepentingan Pasien.....	11
Tabel 3. Skala Tingkat Kepuasan Pasien.....	12
Tabel 4. Usia Responden.....	18
Tabel 5. Jenis Kelamin.....	19
Tabel 6. Pendidikan.....	19
Tabel 7. Pekerjaan.....	20
Tabel 8. Tingkat Penghasilan.....	20
Tabel 9. Hasil Penilaian <i>Importance Performance</i> untuk Tki.....	21
Tabel 10. Atribut pelayanan kefarmasian kuadran I.....	24
Tabel 11. Atribut pelayanan kefarmasian kuadran II.....	25
Tabel 12. Atribut pelayanan kefarmasian kuadran III.....	27
Tabel 13. Atribut pelayanan kefarmasian kuadran IV.....	28
Tabel 14. Presentase Aspek Pelayanan Kefarmasian Tiap Kuadran.....	29

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Konsep dasar kepuasan konsumen dalam pemasaran	4
Gambar 2. Konsep kepuasan pelanggan	5
Gambar 3. Diagram Cartesius	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Peretujuan dan Kuesioner	36
Lampiran 2. Validitas Tingkat Kepuasan	43
Lampiran 3. Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	45
Lampiran 4. Validitas Tingkat Kepentingan.....	46
Lampiran 5. Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	48
Lampiran 6. Karakteristik Pasien.....	49
Lampiran 7. Hasil SPSS Karakteristik Pasien	53
Lampiran 9. Tabulasi tingkat Kepuasan	55
Lampiran 10. Tabulasi tingkat Kepentingan	58
Lampiran 11. Hasil Importance Performance Analysis	61
Lampiran 12. Surat Keterangan Penelitian Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.	64
Lampiran 13. Surat Keterangan Penelitian	65
Lampiran 14. Surat Persetujuan Etik	67
Lampiran 15. Surat Keterangan Penyelesaian Penelitian	68