

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
MUHAMMADIYAH BABAT



AFANTY DWI NOVIANA

NIM. 21.02.07.00.87

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Oleh : AFANTY DWI NOVIANA
NIM : 21.02.07.00.87
Judul : ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UMUM MUHAMMADIYAH BABAT

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji pada tanggal :
13 Agustus 2025

Oleh :

Mengetahui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Nahardian Vica R. S.ST., M.Kes
NIDN. 0724078502



Enny Mar'atus Solihah, S.KM., M.KM
NIDN. 07270890034

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Skripsi
di Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Tanggal : 13 Agustus 2025

PANITIA PENGUJI

Ketua : Ari Kusdiyana, S.KM., M.Kes
Anggota : 1. Nahardian Vica R, S.ST., M.Kes
2. Enny Mar'atus Solihah, S.KM., M.KM

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Lamongan



Dr. Virgianti Nur Farida, S.Kep. Ns., M.Kep

NPP. 19830912200609018

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : AFANTY DWI NOVIANA
NIM : 21.02.07.00.87
TEMPAT, TANGGAL, LAHIR : LAMONGAN, 01 DESEMBER 2002
INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul : “Analisis Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat” adalah bukan Karya Tulis Ilmiah orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Lamongan, 13 Agustus 2025

Yang menyatakan



AFANTY DWI NOVIANA

NIM. 21.02.07.00.87

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

وَكَفَىٰ يَا لِلّٰهِ شَهِيدًا

"Cukuplah Allah sebagai saksi"

(Q.S Al-Fath : 28)

لا غالب إلا بالله

“ Tiada kemenangan tanpa pertolongan dari Allah SWT”

(Motto dari PSNU Pagar Nusa)

إِنَّمَا أَمْرُهُ إِذَا أَرَادَ شَيْئًا أَنْ يَقُولَ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ

“ Mau sesulit apapun jalannya, kalau Allah mau kamu melewatinya
Pasti akan selalu dipermudah, jadi tenang saja ”

(Q.S Ya-Sin : 82)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“ Jika bukan karena Allah yang mampukan,
Aku mungkin sudah lama menyerah ”

(Q.S Al-Insyirah : 05-06)

“ Menjadi luar biasa itu perlu waktu, perlu dihina, perlu air mata,
perlu disakiti dan perlu jam terbang yang teruji.

Tenang saja badai pasti berlalu kawan “

(Wito Sam Pitak)

PERSEMBAHAN

1. Teruntuk Ayahanda Sunarto tercinta. Terimakasih telah menjadi sosok kepala keluarga yang baik dan penyayang, beliau selalu mengusahakan kehidupan yang terbaik bagi penulis, sejak awal penulis memasuki pendidikan sekolah dasar hingga sekarang. Beliau banyak berkorban keringat, tenaga dan fikiran hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku Ibu Marfuah. Terimakasih kepada beliau karena tidak pernah lelah untuk selalu mengangkat kedua tangganya demi mendoakan penulis, Beliau yang selalu mengingatkan penulis agar tidak lupa Sholat dan berdoa. Beliau adalah sosok ibu rumah tangga yang sangat sabar dan kuat. Semoga beliau selalu diberi kesehatan dan dipanjangkan umurnya.
3. Kepada kakak saya Wahyu Irwandani dan Suaminya Johan Dwi Cahyono. Terimakasih banyak atas dukungannya baik secara moril dan materil, yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan nasihat & saran apabila penulis melakukan kesalahan.
4. Kepada orang yang saya sayangi Rafasha El Thafunnizam, Mychella Beryl Lian Jaw & Melviano Jaziel Lian Jaw tercinta. Terimakasih banyak kepada mereka karena telah menghibur penulis sampai bisa menyelesaikan studi ini, yang menjadi alasan semangat penulis adalah saat bermain dengan mereka, beban penulis bisa sedikit berkurang.
5. Terima kasih kepada dosen pembimbing Ibu Nahardian Vica R, S.ST., M.Kes, Ibu Enny Mar'atus Solihah, S.KM., M.KM, dan Ibu Ari Kusdiyana, S.KM., M.Kes yang telah membimbing dan membantu penulis saat menyusun skripsi ini dari awal hingga akhir.
6. Terima kasih saya ucapkan kepada diri saya sendiri Afanty Dwi Noviana yang telah kuat berjuang sampai di titik ini, Mampu mengendalikan mental dan fikiran dari banyaknya tekanan luar, yang tidak mudah menyerah sesulit apapun rintangan selama masa perkuliahan ataupun saat proses penyusunan skripsi. Tetap semangat dan kuat untuk diriku semoga tetap rendah hati dan selalu mau belajar.

7. Sahabat saya Puput Virnanda Yuniar, Ike Maura Dewi, Fitriah Shinta Defi dan teman-teman saya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena selalu menemani, menghibur penulis disaat pusing mengerjakan skripsi ini, semoga pertemanan ini tetap utuh dan terjalin baik hingga tua nanti.



ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM MUHAMMADIYAH BABAT

Afanty Dwi Noviana¹, Nahardian Vica Rahmawati², Enny Mar'atus Sholihah³

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan farmasi di rumah sakit. Tingkat kepuasan yang rendah dapat memengaruhi kepercayaan pasien dan citra rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Babat. Penelitian menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh dari 98 responden pasien rawat jalan yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan lima dimensi SERVQUAL (*Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*). Analisis data dilakukan dengan distribusi frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan tingkat ketidakpuasan tertinggi terdapat pada dimensi *Reliability* (92,9% tidak puas) dan *Responsiveness* (91,8% tidak puas). Sementara itu, tingkat kepuasan relatif lebih baik pada dimensi *Empathy* (91,8% puas), *Assurance* (90,8% puas), dan *Tangible* (90,8% puas). Secara umum, kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan RSUD Muhammadiyah Babat hampir seluruh responden (81,6%) menyatakan puas mengenai *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*. Akan tetapi terdapat sebagian kecil responden (18,4%) yang menyatakan kurang puas terutama pada *Assurance* dan *Responsiveness*. Perlu dilakukan evaluasi alur pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, serta perbaikan sistem manajemen farmasi untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kata kunci : kepuasan pasien, pelayanan farmasi, rumah sakit, SERVQUAL

ABSTRACT

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT PHARMACY DEPARTMENT OF MUHAMMADIYAH GENERAL HOSPITAL BABAT

Afanty Dwi Noviana¹, Nahardian Vica Rahmawati², Enny Mar'atus Sholihah³

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services, including pharmacy services in hospitals. Low levels of satisfaction can affect patient trust and the hospital's image. This study aims to analyze the level of patient satisfaction with services at the Outpatient Pharmacy Installation of Muhammadiyah Babat Hospital. The study used a quantitative descriptive design with a survey approach. Data were obtained from 98 outpatient respondents selected through a purposive sampling technique. The research instrument was a questionnaire with five SERVQUAL dimensions (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsiveness). Data analysis was carried out using frequency distribution and percentages. The results showed that the highest level of dissatisfaction was found in the Reliability dimension (92.9% dissatisfied) and Responsiveness (91.8% dissatisfied). Meanwhile, the level of satisfaction was relatively better in the Empathy dimension (91.8% satisfied), Assurance (90.8% satisfied), and Tangible (90.8% satisfied). In general, patient satisfaction with outpatient pharmacy services at Muhammadiyah Babat Hospital was almost all respondents (81.6%) who expressed satisfaction regarding Assurance, Tangible, and Empathy. However, a small proportion of respondents (18.4%) expressed dissatisfaction, particularly with Assurance and Responsiveness. Evaluation of service flow, staff competency enhancement, and improvements to the pharmacy management system are needed to enhance service quality.

Keywords: *patient satisfaction, pharmacy services, hospital, SERVQUAL*



KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat”

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Rumah Sakit di Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian, penulis berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan Skripsi ini berhasil dengan sebaik-baiknya sehingga dapat diterima dan disetujui pada saat sidang seminar Skripsi. Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu:

1. Prof. Dr. Abdul Aziz Alimul Hidayat, S.Kep., Ns., M.Kes., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan.
2. Dr. Virgianti Nur Faridah, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas Muhammadiyah Lamongan.
3. Muhamad Ganda Saputra, S.ST., M.Kes., selaku Ka-Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Lamongan.
4. Nahardian Vica Rahmawati S.ST., M.Kes selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan Skripsi ini.
5. Enny Mar'atus Solihah, S.KM., M.KM selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak memberikan saran selama penyusunan Skripsi ini
6. Dr. Fara Nurdiana, M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat atas izin yang diberikan
7. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan informasi dalam penyusunan Skripsi.
8. Semua pihak yang secara tidak langsung banyak memberikan dukungan moril demi terselesaikannya Skripsi.

Semoga Allah swt, memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari\ Skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 13 Agustus 2025



Afanty Dwi Noviana



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Bagi Rumah Sakit	7
1.4.2 Bagi Akademis.....	7
1.4.3 Bagi Praktisi.....	8
1.4.4 Bagi peneliti lain	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Rumah Sakit.....	9
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	9
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	10
2.1.3 Tujuan Rumah Sakit	11
2.2 Konsep Instalasi Farmasi	12
2.2.1 Pengertian Instalasi Farmasi	12

2.2.2	Tugas dan Fungsi	12
2.3	Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit	15
2.3.1	Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai	15
2.3.2	Pelayanan Farmasi Klinik terkait Aspek Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	16
2.4	Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	18
2.5	Pelayanan Resep.....	19
2.6	Evaluasi Mutu Pelayanan Farmasi Klinik.....	19
2.7	Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	20
2.8	Konsep Dasar Kepuasan Pasien	21
2.8.1	Konsep Kepuasan Pasien	21
2.8.2	Dimensi Kepuasan	22
2.8.3	Kepuasan Pasien	23
2.8.4	Pengukuran Kualitas Kepuasan Pasien.....	24
2.8.5	Manfaat Pengukuran Kepuasan	27
2.8.6	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	28
2.8.7	Aspek-Aspek yang mempengaruhi Ketidakpuasan Pasien.....	35
2.8.8	Respon Ketidakpuasan.....	37
2.9	Penelitian Terdahulu	38
2.10	Kerangka Konsep	39
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1	Desain Penelitian.....	40
3.2	Desain dan Tempat Penelitian.....	40
3.3	Kerangka Kerja (<i>frame work</i>)	40
3.4	Sampling Desain	41
3.4.1	Populasi.....	41
3.4.2	Sampel.....	41
3.5	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	44
3.5.1	Identifikasi Variabel.....	44
3.5.2	Definisi Operasional	44
3.6	Pengumpulan dan Analisis Data	48

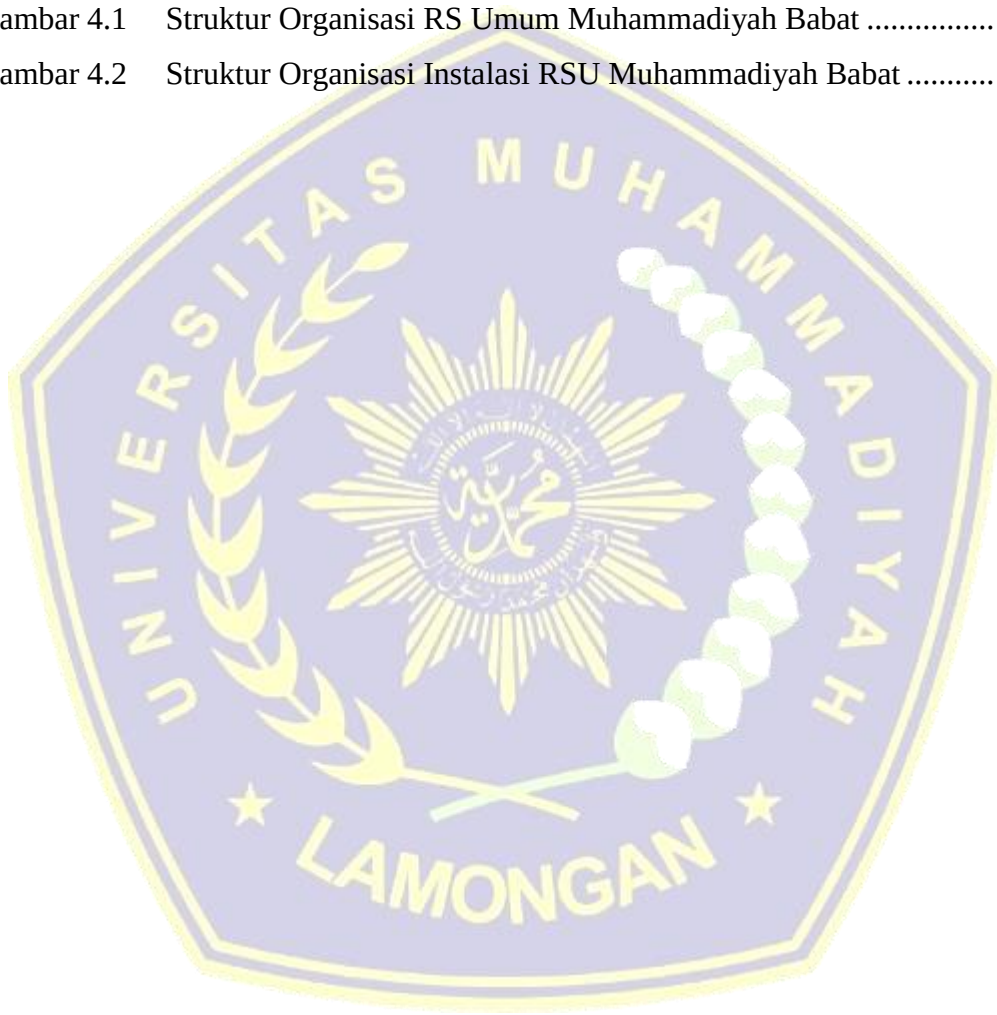
3.6.1 Pengumpulan Data	48
3.6.2 Instrumen Penelitian	48
3.6.3 Pengolahan Data	48
3.6.4 Analisa Data.....	49
3.7 Etika Penelitian	50
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Data Umum.....	52
4.1.2 Data Khusus	56
4.1.3 Pembahasan.....	60
BAB 5 PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
5.2.1 Saran Untuk RSUD Muhammadiyah Babat	73
5.2.2 Bagi praktisi	74
5.2.3 Bagi Peneliti lain.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	45
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Kunjungan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat jalan RSUD Muhammadiyah Babat	56
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Kunjungan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat jalan RSUD Muhammadiyah Babat	57
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Kunjungan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat jalan RSUD Muhammadiyah Babat	57
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan data Kunjungan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat jalan RSUD Muhammadiyah Babat	58
Tabel 4.5 Kepuasan pasien berdasarkan <i>Reliability</i>	58
Tabel 4.6 Kepuasan pasien berdasarkan <i>Assurance</i>	59
Tabel 4.7 Kepuasan pasien berdasarkan <i>Tangible</i>	59
Tabel 4.8 Kepuasan pasien berdasarkan <i>Empathy</i>	59
Tabel 4.9 Kepuasan pasien berdasarkan <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.10 Total seluruh kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Ulasan di Google 1	4
Gambar 1.2 Ulasan di Google 2	5
Gambar 1.3 Grafik Pengunjung Pasien Rawat Jalan Tahun 2024	6
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	39
Gambar 3.1 Kerangka Kerja.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RS Umum Muhammadiyah Babat	54
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Instalasi RSU Muhammadiyah Babat	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	80
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian.....	81
Lampiran 3	Lembar / Kartu Bimbingan Proposal	85
Lampiran 4	Lembar / Kartu Bimbingan Proposal.....	92
Lampiran 5	Surat Survey Awal.....	95
Lampiran 6	Surat Balasan Survey Awal	96
Lampiran 7	Surat Permohonan Penelitian	97
Lampiran 8	Surat Balasan Permohonan Penelitian.....	98
Lampiran 9	Dokumentasi saat penelitian.....	99

