

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT “X” SUMENEP**



**SIFA ROSIYANA**

**2443018217**

**PROGRAM STUDI S1  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**2022**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT “X” SUMENEP**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Farmasi Program Studi Strata 1  
di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

**OLEH:**

**SIFA ROSIYANA**

**2443018217**

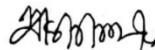
Telah disetujui pada 18 Maret 2022 dan dinyatakan LULUS

Pembimbing I,



Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt.  
NIK. 241.97.0282

Pembimbing II,



Suhartatik, S.Farm., Apt  
NIP. 19850620 201101 2 015

Mengetahui,

Ketua Penguji



Elisabeth Kasih S.Farm., M.Farm.Klin., Apt  
NIK. 241.14.0831

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui skripsi/karya ilmiah saya, dengan judul: **Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Inap di Rumah Sakit “X” Sumenep** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu *Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta. Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Maret 2022



Sifa Rosiyana  
2443018217

saya menyadari dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh

Surabaya, 18 Maret 2022



Sifa Rosiyana  
2443018217

## ABSTRAK

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT “X” SUMENEP

SIFA ROSIYANA  
2443018217

Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan yang memegang peranan penting dalam menentukan mutu kinerja pelayanan kefarmasian dan menjamin keamanan, efektifitas dan kerationalan penggunaan obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan kehandalan (*reliability*). Kriteria pada penelitian ini meliputi keluarga pasien rawat inap yang akan pulang dan CITO. Jenis penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan penelitian dilakukan dengan metode deskriptif dengan studi survei. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Penelitian ini dilakukan ke 87 responden secara offline dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner Skala Likert yang telah di validasi dengan hasil yang diperoleh yaitu  $r$  hitung  $> 0,444$  ( $r$  tabel) dan hasil uji reliabilitas didapat nilai *Crombach's Alpha*  $> 0,6$  yaitu 0,771. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, perhatian dan ketanggapan responden memberikan nilai puas berturut-turut yaitu 80,7%, 74,0%, 80,4%, 72,9%, 74,6% dan rata-rata persentase kepuasan yaitu 76,5% yang artinya responden merasa puas dengan pelayanan kefarmasian rawat inap di Rumah Sakit X Sumenep.

**Kata Kunci:** tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian, instalasi farmasi rawat inap, skala likert, rumah sakit “x” sumenep

## *ABSTRACT*

### **LEVEL OF PATIENT'S SATISFACTION ON INPATIENT PHARMACEUTICAL SERVICES IN SUMENEP "X" HOSPITAL**

**SIFA ROSIYANA**  
**2443018217**

Patient satisfaction is a customer response that plays an important role in determining the quality of pharmaceutical service performance and ensuring the safety, effectiveness and rationality of drug use. This study aims to determine patient satisfaction with pharmaceutical services on the dimensions of responsiveness, assurance, empathy, tangible and reliability. The criteria in this study include the family of hospitalized patients who will return home and CITO. This type of research is an observational study with a descriptive research design with a survey study. The sampling technique in this study used the Accidental Sampling technique. This study was conducted to 87 respondents offline using an instrument in the form of a Likert Scale questionnaire that has been validated with the results obtained, namely  $r$  count  $> 0.444$  ( $r$  table) and the reliability test results obtained Crombach's Alpha  $> 0.6$ , namely 0.771. The results showed that on the dimensions of reliability, assurance, physical evidence, attention and responsiveness, the respondents gave satisfied scores respectively 80.7%, 74.0%, 80.4%, 72.9%, 74.6% and average. The average percentage of satisfaction is 76.5%, which means that respondents are satisfied with inpatient pharmaceutical services at X Hospital Sumenep.

**Keywords:** level of satisfaction, pharmaceutical services, inpatient pharmacy installation, likert scale, sumenep "x" hospital

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga skripsi dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Inap di Rumah Sakit “X” Sumenep”** dapat terselesaikan penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi Di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama proses pembuatan naskah skripsi ini:

1. Allah SWT atas segala berkat, rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. apt. Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc selaku pembimbing I dan apt. Suhartatik, S.Farm selaku pembimbing II atas kesabaran dan menyediakan waktu serta tenaga untuk memberikan bimbingan sampai terselesainya skripsi ini.
3. apt. Elisabeth Kasih S.Farm., M.Farm. Klin dan apt. Yufita Ratnasari Wilianto, S. Farm., M. Farm. Klin selaku Tim Penguji skripsi yang telah memberikan saran dan masukkan guna menyempurnakan skripsi ini.
4. apt. Drs. Kuncoro Foe, G.Dip.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. apt. Sumi Wijaya, S.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. apt. Diga Albrian Setiadi, S.Farm., M.Farm. Klin selaku Ketua Prodi S1 Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

7. apt. Diana S.Farm., M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
8. Seluruh dosen Fakultas Farmasi yang telah memberikan ilmu dan memberikan wawasan selama menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Widya Mandala Surabaya.
9. Bapak Ainur Rasid dan Ibu Sri Mulyani selaku orang tua tercinta, Iwin selaku kakak dan Novan selaku adik tersayang dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungannya sampai skripsi ini selesai.
10. Teman seperjuangan sepebimbingan Elisabeth dan Raiska yang telah berjuang bersama sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari kekurangan dalam penulisan naskah Skripsi ini. Akhir kata penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar naskah Skripsi ini dapat lebih disempurnakan.

Surabaya, 18 Maret 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Pendahuluan .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	3
1.3    Tujuan Penelitian .....	3
1.4    Manfaat Penelitian .....	3
BAB 2. KAJIAN PUSTAKA .....	5
2.1    Tinjauan Tentang Rumah Sakit .....	5
2.1.1    Definisi Rumah Sakit .....	5
2.1.2    RSUD Dr.H. Moh. Anwar Sumenep.....	5
2.2    Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	5
2.2.1    Definisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	5
2.2.2    Pembagian Ruang Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	6
2.3    Pelayanan Kefarmasian .....	8
2.3.1    Pelayanan Farmasi Klinik Rawat Inap.....	9
2.3.2    Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat (PKPO).....	11
2.4    Pelayanan Farmasi Klinik Terkait Pengkajian dan Pelayanan Resep.....	13

	<b>Halaman</b>
2.5	Kepuasan ..... 15
2.5.1	Metode Mengukur Kepuasan Pasien ..... 16
2.6	Kerangka Konseptual ..... 20
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN ..... 22</b>	
3.1	Rancangan Penelitian..... 22
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian..... 22
3.3	Populasi dan Sampel..... 22
3.3.1	Populasi ..... 22
3.3.2	Sampel..... 22
3.3.3	Kriteria Inklusi ..... 23
3.3.4	Kriteria Eksklusi..... 23
3.3.5	Jumlah Sampel ..... 23
3.4	Prosedur Pengumpulan Data..... 24
3.4.1	Metode Pengumpulan Data ..... 24
3.4.2	Instrumen Penelitian..... 24
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas ..... 25
3.5.1	Uji Validitas ..... 25
3.5.2	Uji Reliabilitas..... 25
3.6	Definisi Operasional Penelitian ..... 26
3.7	Poin Pernyataan ..... 26
3.8	Etika Penelitian ..... 27
3.9	Analisis Data ..... 27
3.9.1	Kuesioner..... 27
3.9.2	Check List Faktor Kepuasan Pasien ..... 27
3.10	Alur Pelaksanaan Penelitian ..... 28
3.11	Bagan Kerangka Operasiona ..... 29

	<b>Halaman</b>
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	30
4.1 Karakteristik Responden.....	30
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	30
4.3 Tingkat Kepuasan .....	31
4.4 Pembahasan .....	34
BAB 5. KESIMPULAN .....	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran.....	39
5.2.1 Bagi Farmasi .....	39
5.2.2 Bagi Rumah Sakit .....	39
DAFTAR PUSTAKA .....	40
LAMPIRAN .....	42

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Rata-rata banyaknya pasien rawat inap di rumah sakit dalam waktu 3 bulan .....	24
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	30
Tabel 4.2 Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner .....	31
Tabel 4.3 Gambaran tingkat kepuasan .....	31
Tabel 4.4 Kepuasan pasien pada dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ) .....	32
Tabel 4.5 Kepuasan pasien pada dimensi jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	32
Tabel 4.6 Kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik ( <i>tangible</i> ) .....	33
Tabel 4.7 Kepuasan pasien pada dimensi perhatian ( <i>emphaty</i> ) .....	33
Tabel 4.8 Kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) .....	34

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	20
Gambar 3.1 Alur pelaksanaan penelitian .....	28
Gambar 3.2 Bagian kerangka operasional .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Surat izin penelitian .....	42
Lampiran 2 Formulir lembar persetujuan oleh responden .....	44
Lampiran 3 Formulir kuesioner responden penelitian .....	45
Lampiran 4 Hasil formulir lembar persetujuan oleh responden.....	46
Lampiran 5 Hasil kuesioner responden .....	53