

SKRIPSI

**HUBUNGAN FAKTOR PELAYANAN INTERNAL KEFARMASIAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN KLINIK SPESIALIS ANAK DI
RUMAH SAKIT AISYIYAH SITI FATIMAH TULANGAN**



SISKA MAWADDATUNNADILA

20161880021

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

SURABAYA

2020

SKRIPSI

**HUBUNGAN FAKTOR PELAYANAN INTERNAL KEFARMASIAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN KLINIK SPESIALIS ANAK DI
RUMAH SAKIT AISYIYAH SITI FATIMAH TULANGAN**



SISKA MAWADDATUNNADILA

20161880021

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

SURABAYA

2020

**“HUBUNGAN FAKTOR PELAYANAN INTERNAL KEFARMASIAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN KLINIK SPESIALIS ANAK DI
RUMAH SAKIT AISYIYAH SITI FATIMAH TULANGAN”**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
untuk Memenuhi Kewajiban Persyaratan Kelulusan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Kedokteran

OLEH:

SISKA MAWADDATUNNADIDILA

NIM 20161880021

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2020

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Siska Mawaddatunnadila

NIM : 20161880021

Fakultas : Kedokteran

Program Studi : S1 Pendidikan Dokter

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **“Hubungan Faktor Internal Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Spesialis Anak di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan”** yang saya tulis benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan. Bila di kemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 3 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



SISKA MAWADDATUNNADILA

NIM 20161880021

PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN

Skripsi dengan judul “**Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Spesialis Anak di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan**” yang diajukan oleh mahasiswa atas nama **SISKA MAWADDATUNNADILA (NIM 20161880021)** telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga diajukan dalam sidang skripsi pada Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 17 Januari 2020

Menyetujui

Pembimbing I

dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes

Pembimbing II

dr. Musa Ghufron, MMR

Mengetahui,

Program Studi





dr. Nurma Yuliyasari, M.Si

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul **“Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Spesialis Anak di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan”** telah berhasil diperhatikan di hadapan Tim Penguji pada tanggal 31 Januari 2020 oleh mahasiswa atas nama **SISKA MAWADDATUNNADILA (NIM 20161880021)**, Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

TIM PENGUJI

Penguji : dr. Edim Hartati, Sp.A, M.Kes ()

Pembimbing Pertama : dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes ()

Pembimbing Kedua : dr. Musa Ghufron, MMR ()

Mengesahkan

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Surabaya



dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp.P (K)., FCCP., FIRS

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti sadar bahwa skripsi tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, dorongan, dan doa dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu. Dalam penelitian ini, peneliti banyak mendapat bimbingan dan dukungan baik dukungan emosional dan dukungan material. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Allah SWT atas karunia-Nya yang begitu melimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini,
2. Dr. dr. Sukadiono, M.M selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya,
3. dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp.P (K), FCCP., FIRS selaku dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya,
4. dr. Nurma Yuliyanasari, M.Si selaku ketua program studi dan dr. Kartika Prahasanti, M.Si selaku sekretaris program studi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya,
5. dr. Nenny Triastuti, M.Si selaku koordinator kemahasiswaan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya,
6. dr. Syafarinah Nur Hidayah Akil selaku koordinator skripsi dan Mutiara Ramadhan, S.KM selaku tim skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya,
7. Bayu Budinugroho Asnar S., S.Psi., M.M beserta jajaran selaku tata usaha Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya,
8. dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes selaku pembimbing 1 yang telah banyak memberikan ide ide kreatif, masukan, waktu, arahan, bimbingan, dan semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. dr. Musa Ghufroon, MMR selaku pembimbing 2 yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, arahan, serta semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. dr. Edim Hartati, Sp.A, M.Kes selaku penguji yang telah memberikan dukungan emosional dan bimbingan selama penelitian ini berlangsung.

11. Kedua orang tua tersayang dan terhebat, H. Ahmad Budiono SH,CN. dan Hj. Lailatul Khairiah, S.E yang telah memberikan dukungan baik emosional dan material, kasih sayang yang sempurna, dan tidak luput dari doa disetiap sujudnya.
12. dr. Rahmat Sayyid Zharfan sebagai asisten dosen yang selalu peneliti repoti mengenai metodologi penelitian.
13. Seluruh staf dosen pengajar di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
14. Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan terutama di instalasi farmasi yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melangsungkan penelitian, terutama kepada Ibu Rika selaku apoteker dan Mbak Vivi selaku asisten apoteker.
15. Organisasi tercinta, Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) Avicenna Fakultas Kedokteran UMSurabaya yang telah memberikan banyak pengetahuan, dukungan serta rasa kekeluargaan didalamnya.
16. Hafizh Azin Adaba, partner berantem peneliti yang telah membantu peneliti dalam hal mengedit proposal baik dari metpen sampai selesai skripsi. Terima kasih banyak yaa.
17. Sahabat – sahabat yang telah bersedia menampung keluhan peneliti, memberikan semangat dan selalu ada saat dibutuhkan. Aldo Dwi Prastya, Safira Nur Ramadhani, Hafizh Azin Adaba, dan Muhammad Ramzi. Terimakasih yaa.
18. M.Frando Ghiffari E. dan Khoiriya Ardiani, temen sepergupuhan peneliti yang sudah mau direpoti dan menemani peneliti saat mengerjakan serta mengedit skripsi.
19. Vina Rahmatika, Ilham Daud Samodra, Aisyah Faadhilah yang telah memberikan motivasi kepada peneliti agar penelitian ini lekas selesai.
20. Teman – teman angkatan 2016, generasi pertama dari Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya, yang telah sama-sama mengalami jatuh bangun di perkuliahan, dan saling memberikan semangat.
21. Dan semua pihak serta sahabat-sahabat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, peneliti memohon maaf sebesar-besarnya jika ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya 31 Januari 2020

Peneliti



Siska Mawaddatunnadila



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Prasyarat	iii
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiasi	iv
Halaman Persetujuan Pembimbing	v
Halaman Pengesahan Penguji	vi
Ucapan Terima Kasih.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak	xvi
<i>Abstract</i>	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Rumah Sakit	5
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	5
2.1.2 Pelayanan Rumah Sakit.....	5
2.1.3 Rawat Jalan	6
2.1.4 Klinik Spesialis Anak.....	7
2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	7

2.2.1 Definisi	7
2.2.2 Tujuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	8
2.2.3 Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	8
2.2.4 Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit.....	9
2.2.5 Pelayanan Farmasi Satu Pintu	12
2.2.6 Sumber Daya Kefarmasian.....	12
2.2.7 Sarana dan Peralatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit	13
2.2.8 Peresepan.....	14
2.2.9 Dosis Pasien Pediatri.....	16
2.3 Kepuasan Pasien.....	17
2.4 Tinjauan Kedokteran Islam	19
2.5 Customer Satisfaction Index (CSI)	19
2.6 Importance Performance Analysis (IPA)	20
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	22
3.1 Kerangka Konseptual	22
3.2 Narasi Kerangka Konseptual.....	23
3.3 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB 4 METODE PENELITIAN	24
4.1 Rancangan Penelitian	24
4.2 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel ..	24
4.2.1 Populasi	24
4.2.2 Sampel.....	24
4.2.3 Besar Sampel.....	25
4.2.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	25
4.3 Variabel Penelitian	25
4.3.1 Klasifikasi Variabel.....	25
4.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
4.4 Instrumen Penelitian.....	26
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
4.6 Prosedur Pengumpulan Data	27

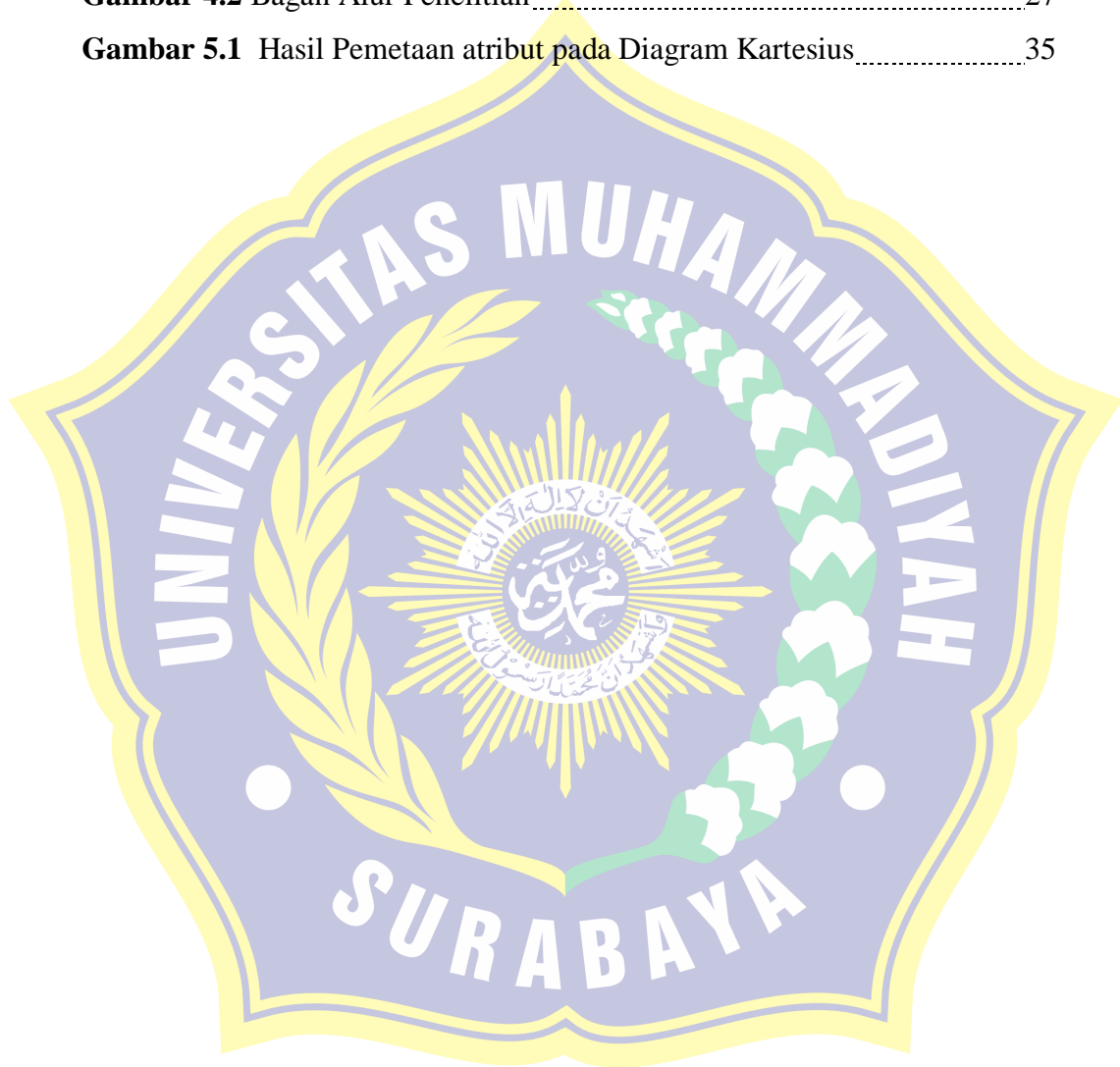
4.6.1 Bagan Alur Penelitian	27
4.7 Cara Pengolahan dan Analisis Data	28
BAB 5 HASIL PENELITIAN	29
5.1 Uji Validitas	29
5.2 Uji Reliabilitas.....	32
5.3 Deskripsi Data Karakteristik Responden	33
5.5 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	34
5.6 Importance Performance analyse (IPA)	35
BAB 6 PEMBAHASAN	39
6.1 Analisis Karakteristik Responden	39
6.2 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	42
6.3 Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan (<i>Importance Performance Analysis</i>)	42
6.4 Analisis Hubungan Faktor Internal Instalasi Farmasi dengan Kepuasan Pasien	44
6.5 Kekurangan dan kelebihan dalam penelitian.....	45
BAB 7 PENUTUP	47
7.1 Kesimpulan.....	47
7.2 Saran.....	48
Daftar Pustaka	49
Lampiran	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah kunjungan pasien anak rawat inap & rawat jalan	2
Tabel 1.2 Jumlah Resep Racikan & Non Racikan RSA Fatimah Tulangan ..	3
Tabel 2.1 Rumus perhitungan dosis anak berdasarkan usia	17
Tabel 2.2 <i>Customer Index Satisfication Interpretation</i>	20
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 4.2 Instrumen Penelitian	27
Tabel 5.1 Uji validitas pada variabel Sumber daya manusia, sarana prasarana, obat, dan proses	29
Tabel 5.2 Uji validitas pada variabel Reliability, assurance, Tangible, emphaty, dan responsiveness	30
Tabel 5.3 Uji Realibilitas	32
Tabel 5.4 Karakteristik Responden	33
Tabel 5.5 Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden	33
Tabel 5.6 Tabel perhitungan <i>Customer Satisfication Index (CSI)</i>	34
Tabel 5.7 <i>Customer Index Satisfication Interpretation</i>	35
Tabel 5.8 Nilai rata-rata atribut	36
Tabel 5.9 Tabel hasil uji korelasi antara seluruh faktor pelayanan internal instalasi farmasi dengan kepuasan pasien	37
Tabel 5.10 Tabel hasil uji korelasi antara faktor pelayanan internal instalasi farmasi dengan kepuasan pasien	38

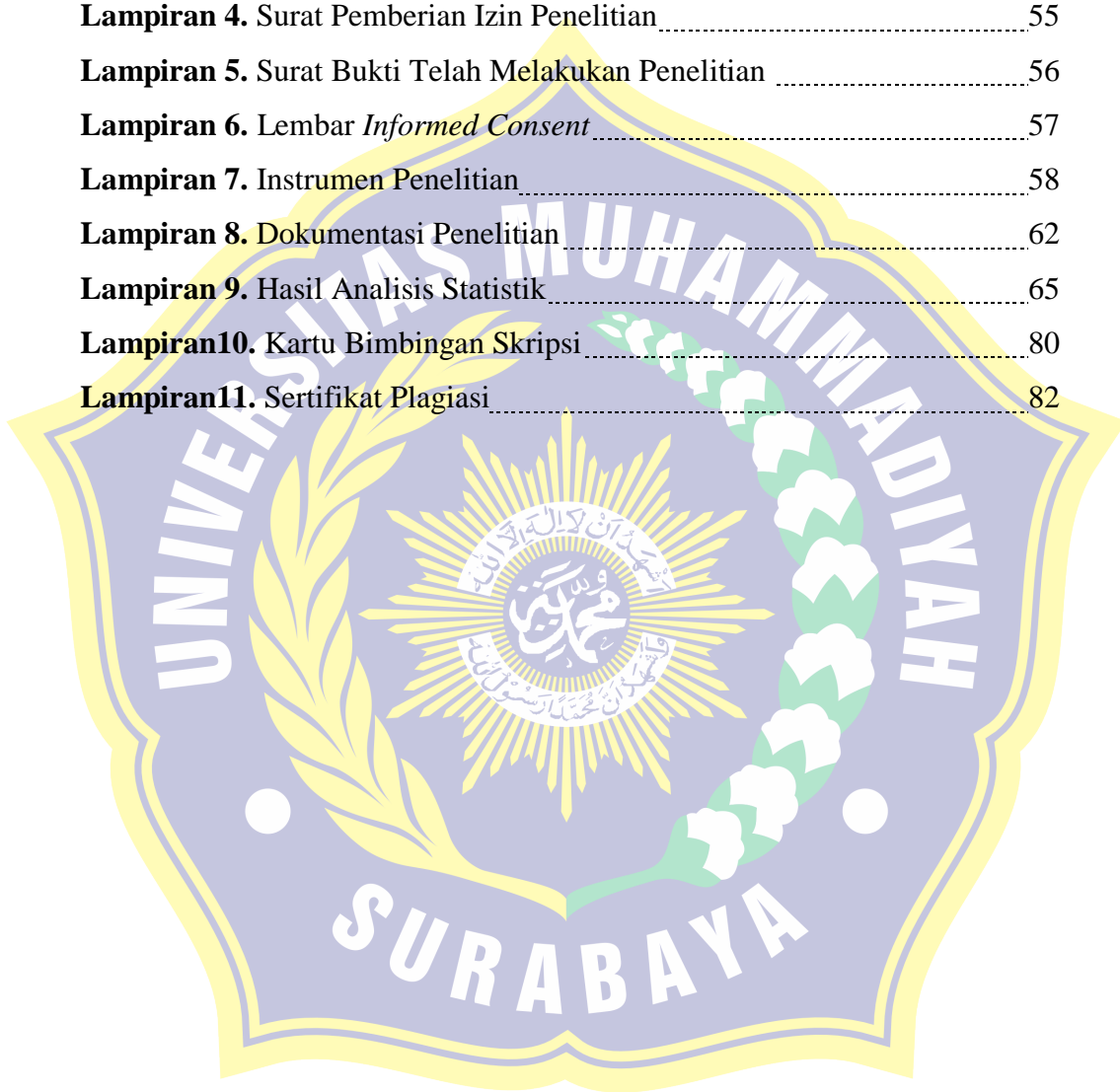
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	20
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Rancangan Penelitian.....	24
Gambar 4.2 Bagan Alur Penelitian.....	27
Gambar 5.1 Hasil Pemetaan atribut pada Diagram Kartesius.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Sertifikat Etik	52
Lampiran 2. Persetujuan Publikasi	53
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian	54
Lampiran 4. Surat Pemberian Izin Penelitian	55
Lampiran 5. Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian	56
Lampiran 6. Lembar <i>Informed Consent</i>	57
Lampiran 7. Instrumen Penelitian	58
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian	62
Lampiran 9. Hasil Analisis Statistik	65
Lampiran10. Kartu Bimbingan Skripsi	80
Lampiran11. Sertifikat Plagiasi	82





DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR PUSTAKA

- Athijah, A *et al.*, 2011. *Buku Ajar Preskripsi Obat dan Resep*. Surabaya: Universitas Airlangga
- Azwar, 2012. *Reliabilitas dan Validitas Seri Pengukuran Psikologi*. Yogyakarta: Sigma Alpha
- Buchori, A., 2015. *Bunga Rampai Kajian Islam*. Surabaya: Majelis Ulama Indonesia Jawa Timur
- Hidayati, A *et al.*, 2014. 'Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 1[2], pp. 9-14
- Jimanto R. dan Kunto Y., 2014. 'Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2, pp. 1-7
- Joenoed, N., 2014. *Ars Prescri bendi Resep Yang Rasional*. Surabaya: Universitas Airlangga
- Karuniawati, H., 2016. 'Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga', *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4[1], pp. 20-25
- Kristanti, N., 2015. 'Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional', *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*
- Laelih N., Subekti H. 2017. 'Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu'. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1
- Lapau, B. 2013. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Manurung, L.P. 2010. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010. *Tesis*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia(UI). Depok.

- Novaryatiin, S. *et al.* 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*. Vol 1: 22-26.
- Ong, J,O dan Pambudi,J. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO). *J@TI Undip*. Vol.IX No.1
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028 tahun 2011 *Tentang Klinik*. Departemen Kesehatan tahun 2011. Jakarta
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 *Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. Departemen Kesehatan tahun 2018. Jakarta
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2017 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan tahun 2017. Jakarta
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan tahun 2008. Jakarta
- Riauwi, H.M. *et al.* 2014. Efektivitas Pendidikan Kesehatan dengan Penerapan The Health Belief Model Terhadap Pengetahuan Keluarga Tentang Diare. *Jurnal Jom PSIK*. Vol. 1
- Ruditya. *et al.* 2015. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol. 3
- Septini,R. 2011. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto*. Jakarta:Universitas Indonesia
- Siyamto, Y. 2017. Kualitas Pelayanan BANK dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis(IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol.03 No.1
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* : Bandung
- Syukri, Siti H.A. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol. 13

- Tavakol, M. dan Dennick,R.. 2011. Making Sense of Cronbach's Alpha. *International Journal of Medical Education*. Vol 2
- Umam, R,K dan Hariastuti, N,P. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Nasional Sains dan Teknologi Terapan VI*
- Umar, S. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Instalasi Farmasi Blud Rumah Sakit Kabupaten Konawe. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Makassar
- Widodo, S,M. dan Sutopo, J. 2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika UPGRIS*. Vol.4 No.1
- Widyaswari,R. 2012. *Evaluasi Profil Peresepan Obat Racikan dan Ketersediaan Formula Obat untuk Anak di Puskesmas Propinsi DIY*.Majalah Farmasuetik. Yogyakarta
- Yuniar,Y. 2016. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.Jurnal Kefarmasian Indonesia. 6(1): 39-48
- Yusup, Febrianawati. 2018. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Kependidikan*. Vol.7 No.1

