

SKRIPSI

**IMPLIKASI 5 MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT DELTA SURYA SIDOARJO
DENGAN METODE SERVQUAL**



NORMA RIZKIYAH

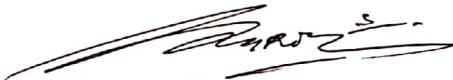
NIM. 18650231

**PROGAM STUDI FARMASI (SI)
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS KADIRI
2020**


LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : Implikasi 5 Mutu Pelayanan Kefarmasian terhadap
Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah
Sakit Delta Surya Sidoarjo dengan Metode ServQual .
Penyusun : Norma Rizkiyah
NIM : 18650231
Tanggal Ujian : 15 Agustus 2020


Disetujui Oleh:


apt. Tsamrotul Ilmi, S.Si., M.Farm.

Penguji 1



apt. Anggi Restyana, S.Farm., M.Farm.

Penguji 2


Lisa Savitri, S.Si., M.Imun.

Penguji 3

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Farmasi
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Kadiri


apt. Mujtahid Bin Abd. Kadir, M.Farm.
NIK. 2017 05 001

LEMBAR PERNYATAAN

**IMPLIKASI 5 MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT DELTA SURYA SIDOARJO
DENGAN METODE SERVQUAL**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi pada
Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi Farmasi Universitas Kadiri

NORMA RIZKIYAH

NIM. 18650231

Disetujui oleh :

Pembimbing I



apt. Anggi Restyana, S.Farm., M.Farm.
NIK. 2019 07 007

Pembimbing II



Lisa Savitri, S.Si., M.Imun.
NIK. 2019 07 008

LEMBAR PERNYATAAN ORISINATALIS

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Norma Rizkiyah
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 25 November 1996
Alamat : Babatan Jati RT 07 RW 03 Sidoarjo
NIM : 18650231

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul :

IMPLIKASI 5 MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT DELTA SURYA SIDOARJO

Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi saya ini merupakan hasil plagiasisme maka saya bersedia menerima sanksi berupa Pembatalan kelulusan maupun pencabutan gelar akademik. Dan jika ada pihak lain yang mengklaim sebagai tulisannya yang saya jiplak maka saya akan mempertanggungjawabkannya sendiri tanpa melibatkan Dosen Pembimbing dan atau Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kadiri. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya pemaksaan dari pihak manapun.

Kediri, 15 Agustus 2020



Norma Rizkiyah

NIM. 18650231

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Implikasi 5 Mutu Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Delta Surya Siodarjo dengan Metode ServQual”** tepat pada waktunya.

Sehubungan dengan terselesainya penulisan proposal skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Djoko Raharjo, MP., selaku Rektor Universitas Kadiri.
2. Ibu Sri Haryuni, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kadiri.
3. Bapak apt. Mujtahid Bin Abd. Kadir, M.Farm., selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Kadiri.
4. Ibu apt. Anggi Restyana, S.Farm., M.Farm. selaku dosen Pembimbing I
5. Ibu Lisa Savitri, S.Si., M.Imun. selaku dosen Pembimbing II
6. Ibu apt. Tsamrotul Ilmi, S.Si., M.Farm., selaku Penguji
7. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Kadiri serta staf yang turut membantu dan mendukung selama penyelesaian proposal skripsi ini.
8. Ayah, mama, mbak lela, mbak nila, adek wilda, mas utaku dan emak ami yang selalu memberi doa dan motivasi dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
9. Teman dekatku, rekan mahasiswa dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta arahan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini masih mempunyai beberapa kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran akan sangat diharapkan. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat.

Kediri, 15 Agustus 2020

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'N' followed by a vertical line and a small flourish at the top.

Norma Rizkiyah

(NIM 18650231)

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN DEPAN | |
| LEMBAR PERNYATAAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINATALIS | iii |
| LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Rumah Sakit..... | 5 |
| 2.2 Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo..... | 9 |
| 2.3 Metode ServQual..... | 11 |
| 2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)..... | 13 |
| 2.5 Kepuasan Pasien..... | 14 |
| 2.6 Mutu Pelayanan Kefarmasian..... | 15 |
| 2.7 Kerangka Konsep'..... | 17 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 18 |
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 18 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 18 |
| 3.3 Populasi dan Sampel..... | 18 |

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------|
| 3.4 | Variabel Penelitian | 20 |
| 3.5 | Definisi Oprasional Variabel | 20 |
| 3.6 | Instrumen Penelitian | 21 |
| 3.7 | Uji Validitan dan Reliabilitas | 21 |
| 3.8 | Analisis Data | 22 |
| 3.9 | Alur Kerja | 27 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 28 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 28 |
| 4.2 | Pembahasan | 34 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 52 |
| 5.1 | Kesimpulan | 52 |
| 5.2 | Saran | 52 |
| DARTAR PUSTAKA | | 54 |
| LAMPIRAN | | 59 |