



**KAJIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SECARA UMUM
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh:

SYIFAU MAULA

NIM. 050117A104

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
UNGERAN
2021**





**KAJIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SECARA UMUM
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PALEMBANG**

SKRIPSI

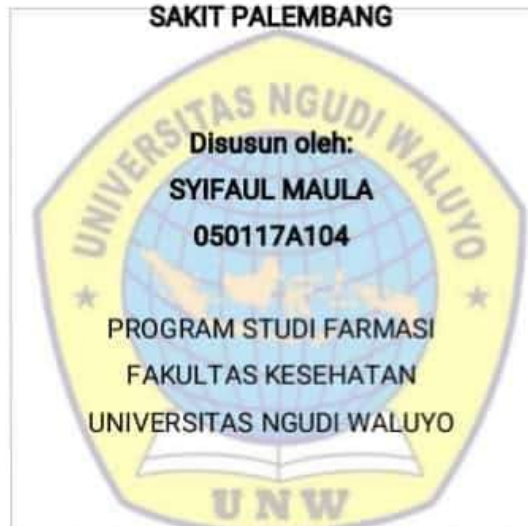
Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi

Oleh
SYIFAUL MAULA
050117A104

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
UNGARAN
2021

2021
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :
**KAJIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT PALEMBANG**



Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan
untuk diujikan

Ungaran, 16, Juli, 2021

Pembimbing

apt. Richa Yeswantina, S.Farm, Msi
NIDN. 0630038702

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**KAJIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SECARA UMUM TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PALEMBANG**

Disusun oleh:
SYIFAUL MAULA
050117A104

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Senin

Tanggal: 26 Juli 2021

Tim Penguji :
Ketua / Pembimbing

apt. Richa Yuswantina, S.Farm, M.Si
NIDN. 0630038702

Anggota / Penguji I

apt. Niken Dyahariesti, S.Farm, M.Si
NIDN. 0609118702

Anggota / Penguji II

apt. Istianatus Sunnah, S.Farm, M.Sc
NIDN. 0629107703

Ketua Program Studi Farmasi

apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
NIDN.0630038702

Dekan Fakultas Kesehatan

Rosalina, S.Kp., M.Kes
NIDN.0621127102

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Syifaul Maula
Tempat, tanggal lahir : Baturaja, 29 September 1999
Alamat : Jl. Imam bonjol no 001 rt 02 rw 03
kecamatan baturaja timur kabupaten Ogan
Komerling Ulu
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Email : syifaul.maula@yahoo.com
No. HP : 088802454526

Riwayat Pendidikan

1. SDN 15 OKU Baturaja Timur (2008-2011)
2. MTs Nurul Huda Sukaraja (2011-2014)
3. SMK Kesehatan Rizki Patya Baturaja (2014-2017)
4. Saat ini tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo Periode 2017- sekarang



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Syifaul Maula

NIM : 050117A104

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **"KAJIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SECARA UMUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PALEMBANG"** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing

apt. Richa Yuswanina, S.Farm, M.Si
NIDN. 0630038702

Ungaran, 18 Agustus 2021
Yang membuat pernyataan,

Syifaul Maula

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Syifa Maula

NIM : 050117A104

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Program Studi Farmasi (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengalih media / format-kan, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul "KAJIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SECARA UMUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PALEMBANG" untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Juli 2021
Yang Membuat Pernyataan,



Syifa Maula

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Juni 2021
Syifaul Maula
050117A104

Kajian Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Umum Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit di Palembang

(105 halaman + 2 gambar + 8 tabel + 5 lampiran)

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah Sakit menjadi tempat rujukan pelayanan kesehatan , pada mutu pelayanan kesehatan secara umum dapat dipengaruhi oleh mutu kualitas dari rumah sakit tersebut,karenannya kepuasan pasien merupakan hal yang penting diperhatikan oleh penyedia jasa pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan secara umum terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit di Palembang

Metode : Pada penelitian ini menggunakan metode literatur review artikel. Dimana dalam artikel menggunakan design *cross sectional* yaitu studi yang mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek melalui pendekatan, observasional maupun pengumpulan data, serta metode *assosiatif* guna untuk mengetahui variabel bebas dan terikat menggunakan hasil hipotesis

Hasil Penelitian : Hasil dari jurnal pertama yang menyimpulkan uji koefisien determinasi sebesar 0,132, uji koefisien determinasi pada jurnal kedua 0,752, uji Tvalue pada jurnal ketiga sebesar 6,77 dan hasil pelayanan baik pada uji chi square jurnal keempat $<0,05$ dan hasil uji chi square jurnal internasional $<0,05$

Kesimpulan : Kualitas pelayanan di rumah sakit meliputi reliability, responsiveness, tangible, empathy, assurance serta pelayanan yang baik, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Palembang

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Rumah Sakit

Kepustakaan : 12 (2012 – 2018)

Ngudi Waluyo University
S1 Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Final Project, Juni 2021
Syifaul Maula
050117A104

**Study of the Effect of Pharmaceutical of Service Quality in General on
Hospital Patient Satisfaction in Palembang**

(105 pages + 2 pictures + 8 tables + 5 attachments)

ABSTRACT

Backgorund : The hospital is a referral place for health services, the quality of health service in general can be influenced by the quality of the hospital, therefore patient satisfaction is an important thing to be considered by service providers. Objective this study is to examine the effect of service quality in general on patient satisfaction in hospitals in Palembang

Methods : In this study, the literature review method was used. Where in the article uses a cross-sectional design, namely a study that studies the dynamics of the correlation between risk factors and effects through approaches, observations and data collections, as well as associative methods in order to detemine the independent and dependent variables using the resulth of the hypothesis.

Results : The results from the first jorunal that concluded the coefficient of detemination test was 0.132, the coefficient of detemination test in the second journal was 0.752, the T-value test in the third journal was6.77 and the service results werw good in the chi square test of the fourth journal <0.05 and the results of the test chi square <0.05

Conclusion : The quality of service at the hospital, including reliability, responsiveness, tangible, empathy, assurance and good service, has a significant influence on patient satisfaction at the Palembang Hospital

Keywords : Quality of service, Patient satisfaction, Hospital

Liberature : 12 (2012 – 2018)

PRAKATA

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan rahmat, taufik, serta Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Kajian pengaruh kualitas pelayanan secara umum terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Palembang”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang wajib dipenuhi guna menyelesaikan Program Studi Sarjana Farmasi Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro., M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran
2. Rosalina, S.Kp., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si, selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo serta selaku Pembimbing yang telah sabar bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu dosen selaku panitia penguji skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas saran dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan karyawan Universitas Ngudi Waluyo



Ungaran yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Ucapan terimakasih kepada orang tua saya, Bapak Udin Zaini, S.Ag dan ibu Siti Nurfaridah, S.Ag yang selalu memberikan perhatian, semangat dan motivasi, doa serta kasih sayang yang tulus kepada penulis.
7. Terima kasih untuk tetangga dan saudara yang selalu bertanya “Kapan wisuda?” karena pertanyaan tersebut membuat penulis semakin semangat dalam mengerjakan penyusunan skripsi ini.
8. Mas trisna yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama penyusunan skripsi ini. Serta selalu sabar dalam menemani saya dalam penyusunan skripsi ini
9. Terima kasih untuk diri sendiri yang telah mau dan mampu untuk terus berusaha menyelesaikan penyusunan skripsi ini, karena kamu adalah pahlawan untuk diri sendiri.
10. Semua pihak yang membantu baik materi maupun spiritual yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Demikian Skripsi ini penyusun buat, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Sehingga penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca.

Ungaran, 16 Juli 2021

Syifaul Maula

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitan.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Rumah Sakit.....	4

B. Tipe Rumah Sakit.....	4
C. Pelayanan	5
D. Kepuasan Pasien.....	5
E. Kerangka Teori.....	7
F. Kerangka Konsep.....	7
G. Keterangan Empiris.....	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	9
A. Deskripsi Metode Penelitian.....	9
B. Informasi jumlah dan jenis artikel.....	9
C. Isi Artikel.....	11
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
A. Relevansi Metode.....	22
B. Relevansi Hasil.....	23
C. Uji R2	25
D. Uji T.....	26
E. Uji Chi Square.....	28
F. Pernyataan Hasil.....	29
G. Keterbatasan.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
A. Kesimpulan.....	37
B. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka teori.....	7
Gambar 2.2Kerangka Konsep	7

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah dan jenis Artikel	9
Table 3.2	Informasi Artikel.....	10
Tabel 4.1	Relevansi Metode.....	22
Tabel 4.2	Uji variabel pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien 23	
Table.4.3	Uji t-value.....	27
Table 4.4	Uji Chi Square.....	28
Tabel 4.5	Pernyataan Hasil.....	29

Table 4.6 Persentase Hasil..... 29