

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU MUHAMMADIYAH SITI
AMINAH BUMIAYU 2019**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Derajat Sarjana
Farmasi (S.Farm)**



**Disusun Oleh
ZULFA ROSIFA
42115032**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PERADABAN**

2019

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU
MUHAMMADIYAH SITI AMINAH BUMIAYU 2019

NAMA : ZULFA ROSIFA

NIM : 42115032

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui
Bumiayu, September 2019

Pembimbing I,



Aziez Ismunandar, S.Farm., Apt., M.M.
NIDN. 0604018301

Pembimbing II,



Mega Kartikasari, S.Farm., Apt.
NIDN.

Ketua Jurusan,



Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si.
NIDN. 0626078902

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU
MUHAMMADIYAH SITI AMINAH BUMIAYU TAHUN
2019

NAMA : ZULFA ROSIFA

NIM : 42115032

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada Sidang
Skripsi tanggal 22 September 2019. Menurut pandangan kami, Skripsi ini
memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugrahan gelar Sarjana Farmasi
(S.Farm)

Bumiayu, 22 September 2019

Nama Penguji

1. Baedi Mulyanto, S.Farm.,M.H.,Apt.
2. Teguh Hary Kartono, S.Farm.,Apt
3. Mega Kartikasari, S.Farm.,Apt
4. Aziez Ismunandar, S.Farm.,M.M.,Apt

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Peradaban



Dr. Pudjono, SU., Apt.
NIPY. 15-04-106

Ketua Jurusan Farmasi



Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si.
NIDN. 0626078902

PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Zulfa Rosifa

NIM : 42115032

Jenjang : Strata 1

Jurusan : Farmasi

Fakultas : Sains dan Teknologi

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU MUHAMMADIYAH SITI
AMINAH BUMIAYU 2019

Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Farmasi saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.

Bumiayu, September 2019

Yang menyatakan,



Zulfa Rosifa

NIM. 42115032

ABSTRACT

Good service quality has five servqual dimensions, namely: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Satisfaction and dissatisfaction of patients related to patient expectations with the quality received from drug information services at the Hospital. The purpose of this study to determine the quality of drug information services to the satisfaction of outpatients in Siti Aminah Bumiayu Muhammadiyah Hospital and to determine the factors that greatly influence the dimensions of the quality of drug information services to the satisfaction of inpatients at Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu Hospital . The method used is descriptive with cross sectional design. The population in this study were all outpatients in Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu General Hospital and the samples obtained were 100 respondents. The data in this study are primary data, that is data obtained from the results of the distribution of questionnaires to respondents and then analyzed with multiple linear regression analysis. The data was processed statistically with the SPSS version 16.0 program, namely partial test (t), simultaneous test (F) and coefficient of determination test (R²). The results of the partial test (t) show that the dimensions of responsiveness, assurance and empathy have a significant effect on outpatient satisfaction. The results of the simultaneous test (F) show that together starting from physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect on outpatient satisfaction. The results of the coefficient of determination showed that the strength of the influence of the quality of drug information services on outpatient satisfaction was 61.3%.

Keywords: quality of drug information services, patient satisfaction, public hospital.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik ada lima dimensi *servqual*, yaitu : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Rasa puas dan rasa tidak puas pasien berkaitan dengan harapan pasien dengan kualitas yang diterima dari pelayanan informasi obat di Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu dan untuk mengetahui faktor yang sangat berpengaruh dari dimensi kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu. Metode yang digunakan yaitu deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu dan sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden kemudian dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Data diolah secara statistik dengan program SPSS versi 16.0, yaitu uji parsial (t), uji simultan (F) dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian uji parsial (t) menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian uji simultan (F) menunjukkan bahwa secara bersama-sama mulai dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian koefisien determinasi menunjukkan bahwa kekuatan pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan sebesar 61,3%.

Kata Kunci : kualitas pelayanan informasi obat, kepuasan pasien, RSUD.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu 2019”. Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kerja sama dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Yahya A. Muhaimin selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Dr. Pudjono, SU., Apt. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si. selaku Ketua Jurusan Farmasi.
4. Aziez Ismunandar, S.Farm., Apt. M.M. selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dengan sepenuh keikhlasan dan kesabaran.
5. Mega Kartikasari, S.Farm.,Apt. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dengan sepenuh keikhlasan dan kesabaran.
6. Seluruh pegawai dan seluruh pasien rawat inap di RSUD Muhammadiyah Bumiayu.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan bantuan moral dan materi, sehingga penulisan proposal skripsi dapat terselesaikan.
8. Utari, Fitria, Fitriani, Yuni, Shafa ,Zahro, Tia serta teman-teman lainnya atas semangat, kebersamaan, dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, semoga Allah SWT senantiasa selalu membimbing, melindungi dan memberi rizki bagi kita semua, Aamiin.

Bumiayu, September 2019

Zulfa Rosifa

NIM. 42115032

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PENULIS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Teori.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas	7

1. Pengertian Kualitas	7
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	8
3. Pengukuran Kualitas Pelayanan	12
B. Kepuasan Pasien.....	13
1. Pengertian Kepuasan Pasien	13
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien	20
C. Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	22
1. Pengertian Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	22
2. Tujuan Pelayanan Informasi Obat.....	23
3. Sasaran Informasi Obat	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian	25
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	26
D. Variabel Penelitian	28
E. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	28
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Instrumen Penelitian.....	33
H. Analisis Data	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Tempat Penelitian.....	38
B. Karakteristik Responden	42

C. Hasil Analisis Data..... 43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 64

B. Saran..... 65

DAFTAR PUSTAKA 66

LAMPIRAN LAMPIRAN 68

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Kerangka Pikir Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu 2019	5
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu	40
Gambar 4.2 Alur Pasien Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional	28
Tabel 3.2 Uji Kuesioner Validitas Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Pelayanan Informasi Obat terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan	36
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu Tahun 2019	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi Bukti Fisik (Pertanyaan 1).....	44
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi Kehandalan (Pertanyaan 1)	44
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi Kehandalan (Pertanyaan 2)	45
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi Kehandalan (Pertanyaan 3)	46
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi Daya Tanggap (Pertanyaan 1).....	47
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi Daya Tanggap (Pertanyaan 2).....	47
Tabel 4.9 Distribusi frekuensi Daya Tanggap (Pertanyaan 3).....	48
Tabel 4.10 Distribusi frekuensi Jaminan (Pertanyaan 1)	49
Tabel 4.11 Distribusi frekuensi Empati (Pertanyaan 1).....	50
Tabel 4.12 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 1)	51
Tabel 4.13 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 2)	51
Tabel 4.14 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 3)	52

Tabel 4.15 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 4)	53
Tabel 4.16 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 5)	53
Tabel 4.17 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 6)	54
Tabel 4.18 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 7)	55
Tabel 4.19 Hasil Pengukuran Uji Normalitas	56
Tabel 4.20 Hasil Pengukuran Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4.21 Uji Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.22 Hasil Uji F Kuesioner Variabel Pelayanan Informasi Obat terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan	61
Tabel 4.23 Hasil Uji T Kuesioner Variabel Pelayanan Informasi Obat terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan	62
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Kuesioner Variabel Pelayanan Informasi Obat terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	68
Lampiran 2 Karakteristik Responden	69
Lampiran 3 Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan	70
Lampiran 4 Asumsi Klasik	76
Lampiran 5 Analisis Data.....	78
Lampiran 6 Distribusi Nilai t_{tabel} dan F_{tabel}	80
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian	86
Lampiran 8 Surat Izin Permohonan Observasi	88
Lampiran 9 Surat Permohonan Pelaksanaan Penelitian (validitas).....	89
Lampiran 10 Surat Permohonan Pelaksanaan Penelitian.....	90
Lampiran 11 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian.....	91
Lampiran 12 Kuesioner	92
Lampiran Curriculum Vitae	101

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Kerangka Pikir Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu 2019	5
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu	40
Gambar 4.2 Alur Pasien Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional	28
Tabel 3.2 Uji Kuesioner Validitas Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Pelayanan Informasi Obat terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan	36
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu Tahun 2019	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi Bukti Fisik (Pertanyaan 1).....	44
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi Keandalan (Pertanyaan 1)	44
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi Keandalan (Pertanyaan 2)	45
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi Keandalan (Pertanyaan 3)	46
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi Daya Tanggap (Pertanyaan 1).....	47
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi Daya Tanggap (Pertanyaan 2).....	47
Tabel 4.9 Distribusi frekuensi Daya Tanggap (Pertanyaan 3).....	48
Tabel 4.10 Distribusi frekuensi Jaminan (Pertanyaan 1)	49
Tabel 4.11 Distribusi frekuensi Empati (Pertanyaan 1).....	50
Tabel 4.12 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 1)	51
Tabel 4.13 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 2)	51
Tabel 4.14 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 3)	52

Tabel 4.15 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 4)	53
Tabel 4.16 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 5)	53
Tabel 4.17 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 6)	54
Tabel 4.18 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien (Pertanyaan 7)	55
Tabel 4.19 Hasil Pengukuran Uji Normalitas	56
Tabel 4.20 Hasil Pengukuran Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4.21 Uji Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.22 Hasil Uji F Kuesioner Variabel Pelayanan Informasi Obat terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan	61
Tabel 4.23 Hasil Uji T Kuesioner Variabel Pelayanan Informasi Obat terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan	62
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Kuesioner Variabel Pelayanan Informasi Obat terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	68
Lampiran 2 Karakteristik Responden	69
Lampiran 3 Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan	70
Lampiran 4 Asumsi Klasik	76
Lampiran 5 Analisis Data.....	78
Lampiran 6 Distribusi Nilai t_{tabel} dan F_{tabel}	80
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian	86
Lampiran 8 Surat Izin Permohonan Observasi	88
Lampiran 9 Surat Permohonan Pelaksanaan Penelitian (validitas).....	89
Lampiran 10 Surat Permohonan Pelaksanaan Penelitian.....	90
Lampiran 11 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian.....	91
Lampiran 12 Kuesioner	92
Lampiran Curriculum Vitae	101