

**HUBUNGAN KETERSEDIAAN OBAT DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH KALIKAPAS LAMONGAN**

SKRIPSI



DEWI AYU SETYA NENGTYAS
NIM. 21.02.07.0107

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2025

**HUBUNGAN KETERSEDIAN OBAT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI UNIT FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH KALIKAPAS LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universita
Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Kesehatan (S.Kes)**

DEWI AYU SETYA NENGTYAS
NIM. 21.02.07.0107

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2025

KURIKULUM VITAE

Nama ; Dewi Ayu Setya Nengtyas

Tempat Tgl. Lahir : Lamongan, 15 Desember 2003

Alamat Rumah ; Desa Tunggul Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan

1. TK Dharma Wanita Tunggul Lulus Tahun 2009
2. SD Negeri Tunggul Lulus Tahun 2015
3. SMP Al Amin Paciran Lulus Tahun 2018
4. SMA Al Amin Paciran Lulus Tahun 2021
5. Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit UMLA, Tahun 2021 sampai 2025.



HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

”Hatiku tenang karna mengetahui bahwa apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkan ku” – Umar bin

Khattab

”Hasil bisa saja mengkhianati usaha, Tapi yang tidak berusaha tidak akan berhasil. Semangat berusaha walaupun tidak tahu kapan akan berhasil”



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim....

Dengan mengucapkan syukur Allhamdulillahirobili alamin, sungguh perjuangan yang cukup panjang telah saya lalui untuk mendapat gelar sarjana ini dengan penuh kerendahan hati dan kesabaran yang luar biasa. Rasa Syukur dan bahagia yang kurasakan ini akan aku persembahkan kepada orang-orang yang kusayangi dan berarti dalam hidupku:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak khilmi dan Ibu sukhaimi, yang senantiasa melangitkan doa-doa terbaik, memberikan motivasi, serta menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah penulis hingga berhasil menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana. Bapak dan Ibu adalah sosok hebat yang selalu menjadi semangat dan sandaran di tengah kerasnya kehidupan. Terima kasih telah terus berjuang demi kehidupan penulis, dan atas segala doa serta dukungan yang tak pernah putus hingga penulis bisa sampai di titik ini. Semoga Bapak dan Ibu selalu diberi kesehatan dan umur panjang, agar dapat menjadi saksi di setiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis. Karya tulis sederhana ini dan gelar yang penulis raih, penulis persembahkan sepenuh hati untuk Bapak dan Ibu. *I love you*
2. Kepada adik ku tercinta Riki dan Adi , terimakasih atas segala doa, dukungan, dan semangat yang senantiasa diberikan. Kehadiran mu menjadi bagian penting dalam pencapaian ini.
3. Dr. Dadang Kusbiantoro, S.Kep, Ns., M.Si selaku pembimbing I, dan Ibu Nihayatul Munaa, SKM., M.PH selaku pembimbing II dan yang telah membantu penulis dengan sabar, tulus dan Ikhlas meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan saran yang berharaga kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Muh. Ganda Saputra, S.St., M.Kep selaku dosen penguji yang telah banyak membeikan masukan dan saran untuk penulisan skripsi ini.
5. Kepada seseorang yang istimewa, berinisial (L), terima kasih atas setiap perhatian, dukungan, doa, dan nasihat tulus yang tak pernah putus sejak awal langkah ini. Terima kasih telah hadir dengan kesabaran yang luar biasa, menjadi pendengar setia, penenang di

kala lelah, dan cahaya di tengah keraguan. Dalam diam dan tenangmu, ada kekuatan besar yang tak pernah aku duga, namun selalu aku syukuri. Semoga Allah SWT senantiasa melindungimu, melapangkan jalanmu menuju cita-cita, dan mengabulkan setiap niat baikmu dengan cara terbaik-Nya. Aamiin.

6. Kepada sahabat-sahabat terbaikku Regita Inggar D, Faiqotus Tsaniyah, Ananda Tsalatsatul K, Lia Nurhida, Nadia Risma dan keluarga besar Bani Farras Uhuy, terima kasih telah menjadi bagian paling hangat dalam perjalanan ini. Kalian bukan hanya teman kuliah, tapi juga rumah saat hati lelah. Terima kasih telah kebersamai setiap langkah, menjadi tempat berbagi tawa, keluh, hingga air mata. Terima kasih sudah rela direpotkan, tetap tinggal ketika yang lain pergi, dan ikut memikul beban yang bahkan bukan milik kalian. Doaku selalu, semoga kita semua dilancarkan hingga akhir perjuangan, dan kelak... kita berdiri di puncak yang sama, tersenyum bangga pada perjalanan yang tak mudah ini. *See you on top*
7. Yang terakhir, untuk diriku sendiri, Dewi Ayu Setya Nengtyas. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, meski tak selalu mudah. Terima kasih telah memilih untuk tetap melangkah, walau sering merasa lelah, ragu, dan hampir menyerah. Aku tahu betapa beratnya hari-hari penuh tangis dan diam yang tak terlihat oleh siapa pun. Tapi kamu tetap berdiri, tetap menulis, tetap percaya meski dengan sisa-sisa tenaga. Terima kasih karena tidak pergi dari mimpi-mimpi yang pernah kamu tanam, meski jalan menuju ke sana begitu terjal. Skripsi ini mungkin bukan yang sempurna, tapi kamu telah menyelesaikannya dengan hati yang utuh dan perjuangan yang sungguh. Itu lebih dari cukup. Kini, beristirahatlah sejenak... peluk dirimu sendiri, dan katakan: “Aku bangga padamu.”



ABSTRAK

HUBUNGAN KETERSEDIAAN OBAT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH KALIKAPAS LAMONGAN

Dewi Ayu Setya Nengtyas¹, Dadang Kusbiantoro², Nihayatul Munaa³

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, khususnya di unit farmasi. Dua faktor yang sering kali memengaruhinya adalah ketersediaan obat dan kualitas pelayanan. Kurangnya ketersediaan obat serta pelayanan yang tidak optimal dapat menurunkan kepercayaan dan kenyamanan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional dan teknik consecutive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 91 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60% responden menilai ketersediaan obat dalam kategori sedang, dan 40% kategori tinggi; 59% menilai kualitas pelayanan dalam kategori sedang, dan sisanya kategori tinggi; serta 61% responden merasa kepuasan mereka dalam kategori sedang dan 39% kategori tinggi. Uji statistik menunjukkan bahwa baik ketersediaan obat maupun kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan pentingnya pengelolaan obat dan peningkatan mutu pelayanan secara konsisten. Oleh karena itu, rumah sakit disarankan melakukan evaluasi rutin dan pelatihan bagi petugas agar kualitas pelayanan meningkat dan kepuasan pasien tetap terjaga.

Kata Kunci: Ketersediaan obat, Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Rumah sakit.

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN DRUG AVAILABILITY AND SERVICE QUALITY TOWARDS PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT PHARMACY UNIT OF MUHAMMADIYAH KALIKAPAS HOSPITAL, LAMONGAN

Dewi Ayu Setya Nengtyas¹ , Dadang Kusbiantoro² , Nihayatul Munaa³

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of hospital services, particularly in the pharmacy unit. Two factors that often influence it are drug availability and service quality. Lack of drug availability and suboptimal service can reduce patient trust and comfort. This study aims to determine the effect of drug availability and service quality on patient satisfaction in the Pharmacy Unit of Muhammadiyah Kalikapas Hospital, Lamongan. This study used a quantitative approach with a cross-sectional design and consecutive sampling technique. The sample used was 91 respondents who met the inclusion criteria. The results showed that 60% of respondents rated drug availability as moderate, and 40% as high; 59% rated service quality as moderate, and the rest as high; and 61% of respondents felt their satisfaction was in the moderate category and 39% as high. Statistical tests showed that both drug availability and service quality significantly influenced patient satisfaction ($p < 0.05$). These findings demonstrate the importance of drug management and consistent improvement of service quality. Therefore, hospitals are advised to conduct regular evaluations and training for staff to improve service quality and maintain patient satisfaction.

Keywords: Availability of drugs, Quality of service, Patient satisfaction, Hospital.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah kalikapas Lamongan” sesuai waktu yang di tentukan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk melanjutkan Penelitian di Universitas Muhammadiyah Lamongan. Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu:

1. Dr. A. Aziz Alimul Hidayat, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan.
2. Dr. Virgianti Nur Faridah, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.
3. Muhammad Ganda Saputra, S.ST., M.Kes selaku Ka-prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan sekaligus penguji utama
4. Dr. Romy Hari Pujianto, S.pB selaku Direktur Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan atas ijin yang diberikan
5. Dr. Dadang Kusbiantoro, M.Si., MM selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan Skripsi ini.
6. Nihayatul Munaa, SKM., M.PH selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan baik berupa material maupun spiritual serta kasih sayang dan semangat yang tiada henti.
8. Semua pihak seperti teman-teman terdekat saya yang telah memberikan dukungan moril

dan material dalam terselesaikanya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 07 Januari 2025

Penulis



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KURIKULUM VITAE	3
ABSTRAK	8
ABSTRACT	9
KATA PENGANTAR.....	10
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR GAMBAR.....	15
DAFTAR TABEL	16
BAB 1	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Bagi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Bagi Praktisi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Ketersediaan Obat	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Ketersediaan Obat.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Ketersediaan Obat.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Manfaat Ketersediaan Obat di Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Indikator Ketersediaan Obat	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Pentingnya Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.

2.4 Pengertian Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 3	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Kerangka Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Identifikasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Sampling Desain dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Sampling.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.4 Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Analisis data	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.2 Uji Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.3 Analisis Spearman	Error! Bookmark not defined.
3.10 Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 4	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Data Umum.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Data Khusus	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.

5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka teori pengaruh kualits pelayanan dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2 2 Kerangka konsep pengaruh pengaruh kualits pelayanan dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3 1 Kerangka Kerja Pengaruh ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah kalikapas Lamongan **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Review google tentang kualitas pelayanan di unit farmasi rumah sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan.....	3
Tabel 2 1 Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 2 Penelitian dahulu yang relevan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 1 Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 2 Penelitian dahulu yang relevan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 1 Definisi Operasional Pengaruh ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah kalikapas Lamongan	36
Tabel 3 2 Hasil Uji Validitas Variabel Ketersedian obat.....	44
Tabel 3 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan	45
Tabel 3 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan pasien.....	46
Tabel 3 5 Hasil Uji Relialialibilitas	47
Tabel 4 1 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan 2025.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 5 Karakteristik Berdasarkan Kepesertaan Responden di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 6 Karakteristik Berdasarkan Kunjungan Responden di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 7 Distribusi Frekuensi Ketersedian Obat di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4 8 Distribusi Frekuensi Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 10 Pengujian Hubungan Antar Variabel...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 11 Pengujian Hubungan Antar Variabel...**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi data Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Tabulasi data Ketersediaan Obat
- Lampiran 4 Tabulasi data Pelayanan
- Lampiran 5 Tabulasi data Kepuasan Pasien
- Lampiran 6 Uji Validitan dan Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil SPSS
- Lampiran 8 Dokumentasi Pengumpulan Data
- Lampiran 9 Sura Izin dan Balasan
- Lampiran 10 Jadwal Penelitian
- Lampiran 11 Lembar Konsultasi Dosen

