



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA  
DEPOK (RSUD)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi  
Publik (S. AP)

**REFI APRIANSYAH**

**NPM 173112351550109**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS NASIONAL**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON OUTPATIENT  
SATISFACTION IN DEPOK CITY GENERAL HOSPITAL (RSUD)***

**SKRIPSI**

*Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor of Public Administration  
(S.AP) degree*

**REFI APRIANSYAH**

**NPM 173112351550109**

***PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM FACULTY OF SOCIAL  
SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE***

**2023**



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Refi Apriansyah  
NPM : 173112351550109  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat  
Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok (RSUD)  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diujikan  
Jakarta, 16 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

  
Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

  
Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama Mahasiswa : Refi Apriansyah  
Nomor Induk Mahasiswa : 173112351550109  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang : Drs. Suranto, M.Si.

Penguji I : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 21 Agustus 2023

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

FORMULIR 4  
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Refi Apriansyah  
Nomor Induk Mahasiswa : 173112351550109  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH KOTA DEPOK (RSUD)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 7 Agustus 2023 sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 21 Agustus 2023

Ketua Sidang : Drs. Suranto, M.Si.  
Penguji I : Dr. Drs. Ahmad Mukti, M.Si.  
Penguji II : Dr. Bhakti Nirr Avianto, S.IP., M.Si

Keterangan :

\*) Lembaran ini dapat diminta di sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan lulus. Halaman ini tidak dijilid.

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Refi Apriansyah  
NPM : 173112351550109  
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Prodi & Konsentrasi : Administrasi Publik  
Tanggal Sidang : 7 Agustus 2023




JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD)

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

The Effect of Service Quality On Outpatient Satisfaction at The Depok City Public Hospital (RSUD)

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ko. Prodi	Mahasiswa
TGL: 22 Agustus 2023	TGL: 22 Agustus 2023	TGL: 22 Agustus 2023
 Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si	 Dr. Mary Limowati, M.Si	 Refi Apriansyah



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Refi Apriansyah

NPM : 173112351550109

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok (RSUD)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat,

Jakarta, 22 Agustus 2023

nyataan,

10000  
MATERAI  
TEKNIK  
90A16AKX19137203  
Refi Apriansyah

## ABSTRAK

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok (RSUD)

Refi Apriansyah

173112351550109

Administrasi Publik

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan, RSUD Kota Depok mulai beroperasi sebagai rumah sakit kelas C pada tanggal 17 April 2008. RSUD Kota Depok dibangun pada tahun 2004 di atas lahan yang seluas 29.378m<sup>2</sup> dan mulai beroperasi sebagai rumah sakit kelas C pada tanggal 17 April 2008, saat ini kapasitas tempat tidur RSUD Kota Depok berjumlah 71 tempat tidur yang terdiri dari 54 tempat tidur perawatan kelas III, 4 tempat tidur perawatan kelas II, 9 tempat tidur perawatan perina, dan 4 tempat tidur perawatan isolasi

Kuota sampling berjumlah sebanyak 30 orang responden yang berdomisili di Kota Depok. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana dan menggunakan program SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,915 atau 91,5% sedangkan sisanya 8,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti. Selain itu, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan kepada Kepuasan Pasien yang dapat dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 17.336 dan nilai t table sebesar 2048. berdasarkan data tersebut, nilai t hitung > t table, maka dapat dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

Dosen Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Rujukan : 13 Buku, 8 Jurnal Dan 2 Laman Website



## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON OUTPATIENT SATISFACTION IN DEPOK CITY GENERAL HOSPITAL (RSUD)***

Refi Apriansyah

173112351550109

*Public Administration*

*This study was used to determine and analyze the effect of service quality on outpatient patient satisfaction. The Depok City Hospital began operating as a class C hospital on April 17, 2008. The Depok City Hospital was built in 2004 on an area of 29,378m<sup>2</sup> and began operating as a residential class C hospital on April 17 2008, currently the bed capacity of Depok City General Hospital is 71 beds consisting of 54 class III treatment beds, 4 class II treatment beds, 9 perina care beds, and 4 isolation treatment beds*

*The sampling quota is 30 respondents who live in Depok City. Data analysis used simple linear regression and used the SPSS 25 program. The results of this study indicated that the effect of service quality on patient satisfaction was 0.915 or 91.5% while the remaining 8.5% was influenced by other variables not examined. In addition, Service Quality has a positive and significant influence on Patient Satisfaction which can be proven by the t-value of 17,336 and the t-table value of 2048. Based on these data, the t-count > t-table, it can be said that Ho is rejected and Ha is accepted.*

*Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient*

*Supervisor : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.*

*Reference : 13 Books, 8 Journals And 2 Website Page*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok (RSUD)”. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik, tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR.Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, M.Pd, selaku rector Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim,S. Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.p., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta. Dan juga sebagai Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga serta pikirannya untuk mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta

bimbingan selama proses penyusunan skripsi. Semoga Allah SWT selalu memberikan kebaikan untuk Bapak dan keluarga.

4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan II bidang kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta.
6. Bapak Angga Sulaiman S.IP., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Seluruh Dosen Program Administrasi Publik Universitas Nasional yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses dan pengurusan kegiatan akademik kemahasiswaan.
8. Terima kasih kepada Orang tua, Kakak dan Adik-adik peneliti yang telah memberikan doa serta dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Terima kasih kepada pacar peneliti yaitu Salsabila Dhana Shafira yang telah membantu serta memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih Kepada pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas motivasi, bantuan, saran dan kritik yang sangat bermanfaat bagi peneliti.



Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulis maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan ada tindakan lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk semua.



Depok, 24 Agustus 2023

Refi Apriansyah

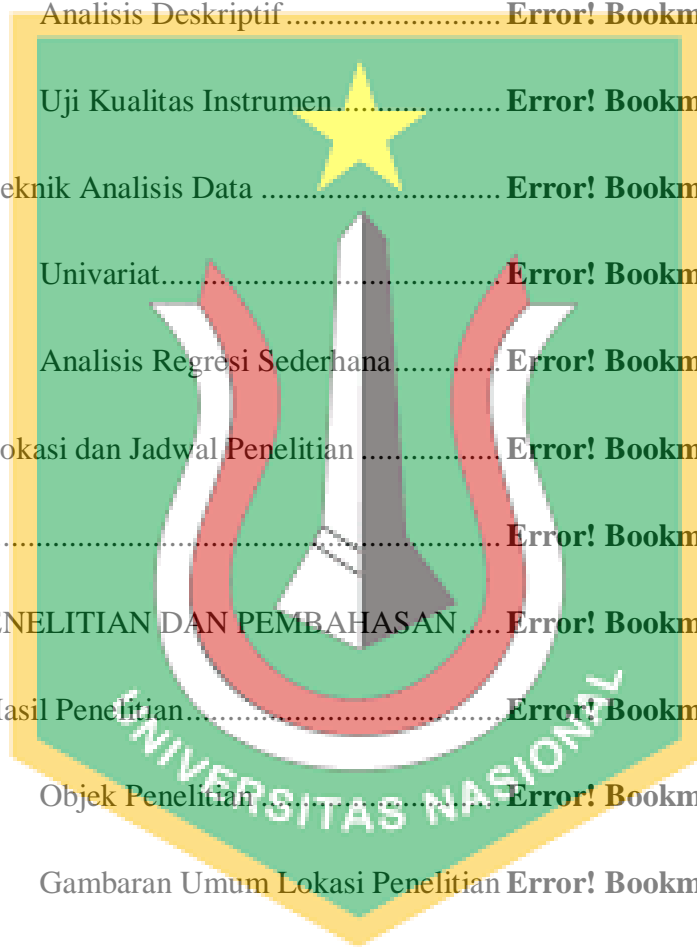
## DAFTAR ISI

BAB I .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.3	Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4	Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5	Sistematika Penulisan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KAJIAN PUSTAKA.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Kerangka Konsep .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1	Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2	Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3	Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODOLOGI PENELITIAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Jenis Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



3.4.1	Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2	Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Uji Kualitas Instrumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Univariat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2	Analisis Regresi Sederhana.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		
4.1	Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Deskriptif Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



4.4	Hasil Uji Instrumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Hasil Uji Validasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Analisis Regresi Linear Sederhana..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Uji Prasyarat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Korelasi Pearson Product Moment .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8	Uji T Persial.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9	Koefisiensi Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.10	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENUTUP.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1	Saran Akademis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2	Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN .....		90



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Depok tahun 2020-2022  
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Perhari Rumah Sakit Umum  
Daerah(RSUD) Depok ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 1 Operasional Variabel **Error!**  
**Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Pengukuran Jawaban Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Tabel Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas  
Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan  
Pasien ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Tabel Hasil Uji Validitas Variable Kualitas Pelayanan (X) ..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Table Hasil Uji Variable Kepuasan Pasien (Y) .. **Error! Bookmark not  
defined.**

Tabel 4. 5 Table Hasil Uji Realibilitas Variable x. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Table Hasil Uji Reliabilitas Variable Y ..... **Error! Bookmark not  
defined.**

Tabel 4. 7 Table Hasil Uji R..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Table Hasil Uji F ..... **Error! Bookmark not defined.**





Tabel 4. 9Tabel Hasil Uji Regresi ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Smirnov Kolmogorov ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11Hasil Korelasi Pearson Produk Moment..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Hasil Koefisiensi Determinasi..... **Error! Bookmark not defined.**

