

SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN
SARANA RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KELUARGA
PASIEN DI RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**



Diajukan oleh :

HUDHAN ADHAJULI

NIM. 2019020067

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN
SARANA RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KELUARGA
PASIEN DI RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik



Diajukan oleh :

HUDHAN ADHAJULI

NIM : 2019020067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2023**

PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hudhan Adhajuli
NIM : 2019020067
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Petugas, Kualitas Pelayanan, dan Sarana Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 10 Juli 2023
Yang menyatakan,



Hudhan Adhajuli
2019020067

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN
SARANA RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KELUARGA
PASIEN DI RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh :

HUDHAN ADHAJULI

NIM. 2019020067

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh :

Pembimbing I



Rachmad Ilham, S.Ant. M.PSDM.

NIDN. 0723079203

Pembimbing II



Denny Astanto, S.E., M.M.

NIDN. 0720107402

Ketua Program Studi Manajemen



Umar Burhan, S.E., M.M.

NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN SARANA RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK

SKRIPSI

Diajukan oleh :

HUDHAN ADHAJULI

NIM. 2019020067

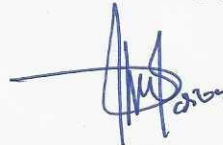
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal : 10 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Rachmad Ilham, S.Ant. M.PSDM.
NIDN. 0723079203

Ketua Penguji,



Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.
NIDN. 0724058702

Anggota Penguji,



Mochamad Syafii, S.E., M.M.
NIDN. 0729018305

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA
NIDN. 0716066901

PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN SARANA RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK

Hudhan Adhajuli
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada kepuasan keluarga pasien berdasarkan kompetensi petugas, kualitas pelayanan dan sarana ruang tunggu di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan keluarga pasien. Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini apakah kompetensi petugas, kualitas pelayanan, dan sarana ruang tunggu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan keluarga pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi petugas, kualitas pelayanan, dan sarana ruang tunggu berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik secara parsial dan simultan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah keluarga pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Non-Probability Sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kompetensi petugas, kualitas pelayanan dan sarana ruang tunggu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Hal ini dibuktikan dari nilai $F_{hitung} 12,449 > F_{tabel} 2,70$ dan tingkat signifikan $t < 0,000$ lebih kecil dari $\alpha 0,005$.

Kata Kunci : Kompetensi Petugas, Kualitas Pelayanan, Sarana Ruang Tunggu, Kepuasan Keluarga Pasien

***THE INFLUENCE OF OFFICIAL COMPETENCE, SERVICE QUALITY,
AND WAITING ROOM FACILITIES ON PATIENT FAMILY
SATISFACTION AT RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK***

Hudhan Adhajuli

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This study focuses on patient family satisfaction based on the competence of officers, quality of service and waiting room facilities at RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. This study also aims to analyze the factors that have the most dominant influence on patient family satisfaction. The formulation of the problem posed in this study is whether the competence of officers, service quality, and waiting room facilities simultaneously influence patient family satisfaction at RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. The purpose of this study was to determine the effect of staff competence, service quality, and waiting room facilities on patient family satisfaction at RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik partially and simultaneously. The population used in this study was the patient's family at RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. The sample used in this study was 97 respondents. The sampling technique was carried out using the Non-Probability Sampling technique. Data collection methods used in this study were questionnaires, observation and interviews. The analytical method used in this research is instrument test (validity test and reliability test), descriptive analysis, classical assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing and the coefficient of determination using SPSS. The results of this study are the variable competence of officers, service quality and waiting room facilities simultaneously have a significant effect on patient family satisfaction at RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. This is evidenced by the value of $F_{count} 12,449 > F_{table} 2,70$ and a significant level of $t 0.000$ is smaller than $\alpha 0.005$.

***Keywords: Officer Competence, Service Quality, Waiting Room Facilities,
Satisfaction of Patient's Family***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan bimbinganNya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN SARANA RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenalkan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Dr. Hj. Haryati Susetyorini., S.E., M.M., M.B.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Umar Burhan S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
5. Denny Astanto, S.E.,M.M, selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

6. Orang tuaku, serta saudara-saudaraku semuanya yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliahku hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi.
8. Istri dan anak-anakku yang telah memberikan dukungan, semangat dan pengertian, serta doa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Kepada rekan-rekan mahasiswa Manajemen Universitas Gresik khususnya dari RSUD IBNU SINA Kabupaten Gresik.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi ekonomi.

Gresik, 8 Juni 2023

Hudhan Adhajuli

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Teoritis	7
1.5.2 Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.2 Kompetensi Petugas	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan	20
2.1.4 Sarana Ruang Tunggu	24
2.1.5 Kepuasan Keluarga Pasien	30
2.2. Penelitian Terdahulu	35
2.3. Kerangka Konseptual	39
2.4. Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
3.2 Definisi Operasional Penelitian	42
3.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)	43
3.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	43
3.3 Indikator Variabel Penelitian	44
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel	45
3.4.1 Populasi.....	45

3.4.2 Sampel	45
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	46
3.5 Metode Pengumpulan Data	47
3.5.1 Data Primer	47
3.5.2 Data Sekunder	47
3.6 Metode Analisis Data	47
3.6.1 Statistik Deskriptif	48
3.6.2 Interval	49
3.6.3 Uji Validitas	51
3.6.4 Uji Reabilitas	51
3.6.5 Analisis Korelasi	52
3.6.6 Uji Asumsi Klasik	53
3.6.7 Analisa Regresi Linier Berganda	55
3.6.8 Koefisien Determinasi (R^2)	56
3.6.9 Uji Hipotesis	57
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	61
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	61
4.1.1 Profil RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik	61
4.1.2 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi	61
4.2 Waktu Penelitian	65
4.3 Hasil Penelitian	65
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden	65
4.3.2 Statistik Deskriptif	69
4.3.3 Interval	70
4.3.4 Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden	71
4.3.5 Uji Validitas	86
4.3.6 Uji Realibilitas	89
4.3.7 Analisis Korelasi	90
4.3.8 Uji Asumsi Klasik	91
4.3.9 Analisis Regresi Berganda	100
4.3.10 Uji Hipotesis	101
4.3.11 Uji Koefisien Determinasi	108
4.3.12 Pembahasan Hasil Penelitian	108
BAB V PENUTUP	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Keterbatasan Penelitian	114
5.3 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	121

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	40
3.1 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t	59
4.1 Struktur Organisasi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik	64
4.2 Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.3 Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Usia	67
4.4 Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	68
4.5 Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Pendidikan	89
4.6 Grafik Histogram	93
4.7 Grafik Normal Probability Plot	93
4.8 Gambar Autokorelasi	97
4.9 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Kompetensi Petugas	104
4.10 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Kualitas Pelayanan	105
4.11 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Sarana Ruang Tunggu	106
4.12 Kurva Daerah Penerimaan h1 Uji-F Kualitas Pelayanan.....	107

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	35
3.1 Indikator Variabel Penelitian	44
3.2 Skala Pengukuran	49
3.3 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	51
3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	52
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	68
4.5 Statistik Deskriptif	70
4.6 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	71
4.7 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pengetahuan ..	72
4.8 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pemahaman ...	72
4.9 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kemampuan/Keterampilan	73
4.10 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Nilai	74
4.11 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Sikap	74
4.12 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Minat	75
4.13 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Reliability ..	76
4.14 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Tangibles	77
4.15 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Responsiveness.....	77
4.16 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Assurance ...	78
4.17 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Empathy	79
4.18 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Space (Ruang)	80
4.19 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Light and View	80
4.20 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Air and Temperature (Udara dan temeperatur)	81
4.21 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Sound	81

4.22 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Furniture and Equipment (Perabot dan Peralatan).....	82
4.23 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Ergonomics ..	83
4.24 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Kepuasan Terhadap Akses Layanan Kesehatan.....	83
4.25 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Kesehatan.....	84
4.26 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kepuasan	
Terhadap Proses Layanan Kesehatan, termasuk hubungan antar	
manusia	85
4.27 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Petugas	87
4.28 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	87
4.29 Hasil Uji Validitas Variabel Sarana Ruang Tunggu	88
4.30 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Keluarga Pasien	88
4.31 Hasil Uji Validitas Realibilitas	89
4.32 Analisis Korelasi	90
4.33 Kolmogorov-Smirnov	92
4.34 Uji Heteroskedastisitas	94
4.35 Uji Multikolinearitas	95
4.36 Uji Autokorelasi	96
4.37 Uji Linieritas Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan	
Keluarga Pasien	98
4.38 Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	
Keluarga Pasien	98
4.39 Uji Linieritas Sarana Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan	
Keluarga Pasien	99
4.40 Analisa Regresi Linier Berganda	100
4.41 Uji-t	102
4.42 Uji-F	107
4.43 Analisa Determinasi	108

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner	121
Hasil SPSS	122
Berita Acara Bimbingan	140