

**SKRIPSI**

**PENGARUH STANDART OPERASIONAL PROSEDUR,  
ANTRIAN DAN PENGADUAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN KLINIK JANTUNG DI PENDAFTARAN BPJS  
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**



Diajukan oleh:

**BUDI SUCAHYO**  
NIM: 2019020058

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

**SKRIPSI**

**PENGARUH STANDART OPERASIONAL PROSEDUR,  
ANTRIAN DAN PENGADUAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN KLINIK JANTUNG DI PENDAFTARAN BPJS  
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

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

Universitas Gresik



Diajukan oleh:

**BUDI SUCAHYO**  
NIM: 2019020058

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH STANDART OPERASIONAL PROSEDUR,  
ANTRIAN DAN PENGADUAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIE KLINIK JANTUNG DI PENDAFTARAN BPJS  
RAWAT JALAN RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**BUDI SUCAHYO**  
NIM: 2019020058

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



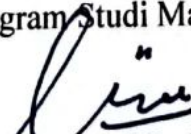
(Tri Veny Putri, S.M., M.S.M.)  
NIDN. 0717019801

Pembimbing II



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

Ketua Program Studi Manajemen



(Umar Burhan, SE., M.M.)  
NIDN. 0718058006

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH STANDART OPERASIONAL PROSEDUR, ANTRIAN DAN PENGADUAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK JANTUNG DI PENDAFTARAN BPJS RAWAT JALAN RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK

#### SKRIPSI

Diajukan oleh:

**BUDI SUCAHYO**  
NIM: 2019020058

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

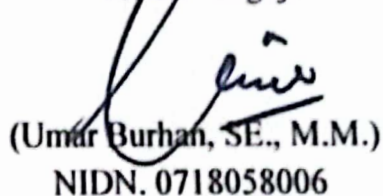
Oleh:

Dosen Pembimbing



(Tri Veny Putri, S.M., M.S.M.)  
NIDN. 0717019801

Tim Penguji,  
Ketua Penguji



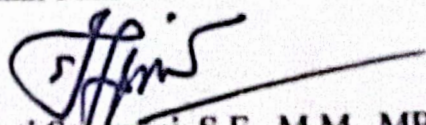
(Umar Burhan, SE., M.M.)  
NIDN. 0718058006

Anggota Penguji



(Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si)  
NIDN. 0023057801

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hj. Haryati Sedyorini, S.E., M.M., MBA)  
NIDN. 0716066901

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Budi Sucahyo  
NIM : 2019020058  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : Strata 1(S-1)  
Judul Skripsi : PENGARUH STANDART OPERASIONAL PROSEDUR,  
ANTRIAN DAN PENGADUAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI KLILIK JANTUNG  
PENDAFTARAN BPJS RAWAT JALAN RSUD IBNU  
SINA KAB. 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 oranglain kecuali secara tertulis 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 plagiasisaya 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 pihakmanapun.

Gresik, 10 Juli 2023

Yang menyatakan

  
Budi Sucahyo  
NIM: 2019020058

# **PENGARUH STANDART OPERASIONAL PROSEDUR, ANTRIAN DAN PENGADUAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK JANTUNG DI PENDAFTARAN BPJS RAWAT JALAN RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

**Budi Sucahyo**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

## **ABSTRAK**

Fenomena keluhan tersebut banyak peserta yang merasa tidak bisa mendapat pelayanan kesehatan mulai dari bagian pendaftaran pasien hingga layanan yang lain di rumah sakit sesuai haknya, sehingga harus melapor langsung ke unit pengaduan pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik untuk sebuah jalan penyelesaian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuisisioner.

Hasil uji statistik uji t untuk variabel standart operasional prosedur (X1) dengan nilai thitung 6.944 1.98580 dengan nilai signifikan 0,000 0,05. Pengujian hipotesis uji t pengaruh antrian terhadap kepuasan pasien sebesar thitung 8.097 1.98580 dan nilai signifikan 0.000 0.05. Hasil uji thitung 11.217 1.98580, berarti variabel pengaduan berpengaruh positif secara parsial dan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Pengujian H1 : Standart operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengujian H2 : Antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengujian H3 : Pengaduan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Uji regresi dengan nilai F hitung sebesar 108.202 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari standart yang ditetapkan yaitu 0,05 (0,000 0,05) yang berarti bahwa variabel standart operasional prosedur, antrian dan pengaduan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien (Y).

**Kata Kunci : Standart Operasional Prosedur, Antrian, Pengaduan,  
Kepuasan Pasien**

***INFLUENCE OF STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES, QUEUES,  
AND COMPLAINTS ABOUT SATISFACTION OF HEART CLINIC  
PATIENTS IN BPJS OUTPATIENT REGISTRATION  
IBNU SINA HOSPITAL GRESIK DISTRICT***

***Budi Sucahyo***

*Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University*

***ABSTRACT***

*The phenomenon of this complaint is that many participants feel that they cannot get health services, starting from the patient registration section to other services at the hospital according to their rights, so they have to report directly to the patient complaints unit at the Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency for a way of resolution. this research is a questionnaire.*

*The results of the statistical test t test for the standard operating procedure variable (X1) with a tcount value of 6.944 1.98580 with a significant value of 0.000 0.05. Testing the hypothesis t test the effect of queues on patient satisfaction is tcount 8.097 1.98580 and a significant value of 0.000 0.05. The results of the t-count test are 11,217 1.98580, meaning that the complaint variable has a partial positive effect and has a significant effect on patient satisfaction variable. Test H1: Standard operating procedures have a positive and significant effect on patient satisfaction. Testing H2: Queuing has a positive and significant effect on patient satisfaction. Testing H3: Complaints have a positive and significant effect on patient satisfaction. Regression test with a calculated F value of 108,202 with a significance value of 0.000 which is smaller than the established standard of 0.05 (0.000 0.05) which means that the variable standard operating procedures, queues and complaints have a simultaneous effect on patient satisfaction (Y).*

***Keywords: Standard Operating Procedures, Queues, Complaints, Patient Satisfaction***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH STANDART OPERASIONAL PROSEDUR, ANTRIAN, PENGADUAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLILIK JANTUNG DI PENDAFTARAN BPJS RAWAT JALAN RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK”** dapat terselesaikan. Skripsi merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

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

1. Ibu 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. Ibu Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik dan Dosen Pembimbing II.
4. Ibu Tri Veny Putri, S.E., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan inspirasi, saran, kritik, dorongan, semangat serta bimbingannya selama proses penyusunan proposal skripsi.
5. Bapak / Ibu Dosen beserta staf TU Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi.
6. Orang tua, saudara, terima kasih atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang tercurah selama ini.
7. Keluarga besar Universitas Gresik, khususnya teman-teman seperjuangan di Prodi Manajemen terima kasih atas semua dukungan, semangat dan kerjasamanya.
8. Dan seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung terselesaikannya skripsi ini,



Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi saya berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi Ekonomi

Gresik, 10 Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR DIAGRAM .....</b>	<b>xv</b>
<b>HALAMAN LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.5.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Grand Theory Kepuasan .....	11
2.1.2 Deinsi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial(BPJS)	12
2.1.3 Fungsi BPJS .....	13
2.1.4 Penyelenggaraan Peayanan Kesehatan .....	13
2.1.5 Rumah Sakit .....	15
2.1.6 Fungsi Rumah Sakit .....	15
2.1.7 Peayanan Rawat Jalan .....	16
2.1.8 Prosedur Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) .....	17
2.1.9 Standart Oprasional Prosedur (SOP) .....	19
2.1.10 Indikator Standart Oprasional (SOP).....	21
2.1.11 Sisitem Antrian .....	23
2.1.12 Komposen Sistem Antrian .....	25
2.1.13 Sistem Pelayanan Aantrian .....	26
2.1.14 Indikator Antrian .....	27
2.1.15 Pengadun .....	29
2.1.16 Indikator Pengaduan .....	29
2.1.17 Alur Pengaduan .....	30
2.1.18 Kepuasan Pasien .....	31
2.1.19 Faktor-Faktor yang Mempengeruhi Kepuasan pasien ....	32
2.1.20 Indikator Kepuasan Pasien .....	34
2.1.21 Lima Dimensi Kepuasan Pasien .....	35

2.2 Penelitian Terdahulu .....	37
2.3 Kerangka Konseptual .....	40
2.4 Hipotesis .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	47
3.2 Sumber Data .....	48
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	48
3.4 Populasi dan Sampel .....	49
3.5 Variabel Penelitian .....	50
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas .....	51
3.6.1 Uji Validitas.....	51
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	51
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	52
3.7.1 Uji Normalitas .....	52
3.7.2 Uji Heterokedastisitas .....	53
3.7.3 Uji Multikolonieritas .....	53
3.7.4 Uji Autokorelasi .....	54
3.7.5 Uji Linearitas .....	55
3.8 Metode Analisa (Regresi Linier Berganda .....	56
3.9 Pengujian Hipotesis .....	57
3.9.1 Uji Signiikan Parsial (Uji t) .....	57
3.9.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	58
3.10 Koefisien Determinasi .....	58
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik .....	60
4.2 Waktu Penelitian .....	69
4.3 Hasil Penelitian .....	69
4.3.1 Statistik Deskriptif .....	69
4.3.2 Uji Validitas .....	83
4.3.3 Uji Reliabilitas .....	86
4.3.4 Uji Asumsi Kasik .....	87
4.3.5 Analisis Regresi Berganda .....	96
4.3.6 Uji Hipotesis .....	98
4.3.7 Uji Koefisien Determinasi .....	100
4.3.8 Pembahasan dan Hasi Penelitian .....	101
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>112</b>
5.1 Kesimpulan .....	112
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	113
5.3 Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>119</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 3.1 Kreteria Pengujian Autokorelasi dengan Uji Durbin-Watson .....	55
Tabel 3.2 Data Pasien Instalasi Rehabilitasi Medik .....	66
Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	70
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Keamin .....	71
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Umur .....	72
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	72
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan.....	74
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator (SOP) .....	74
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Antrian.....	76
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pengaduan .	78
Tabel4.9Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kepuasan pasein81	
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Standart Oprasional Prosedur .....	84
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Antrian .....	84
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Pengaduan .....	85
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan pasien.....	86
Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas .....	87
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	88
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedestistas.....	92
Tabel 4.17 Hasil Uji Mutikolinearitas .....	93
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi .....	93
Tabel 4.19 Hasil Uji Liniearitas Variabel Standart Oprasional Prosedur .....	94
Tabel 4.20 Hasil Uji Liniearitas Variabel Antrian.....	95
Tabel 4.21 Hasil Uji Liniearitas Variabel Pengaduan.....	95
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Beranda .....	96
Tabel 4.23 Hasil Uji t (Uji Parsial) .....	98
Tabel 4.24 Hasil Uji F (Uji Simultan) .....	100
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina .....	5
Gambar 2.1 Struktur Umum Model Antrian .....	25
Gambar 2.2 Flow Chart Of Complaint Manaemen .....	30
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	40
Gambar 3.1 Kurva Distribusi Uji t.....	57
Gambar 3.1 Kurva Distribusi Uji f .....	58
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik .....	61
Gambar 4.1 <i>Scatterplot</i> .....	91

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Diagram 3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	71
Diagram 3.3 Data Pengunjung Klinik Jantung pada Bulan Februari 2023.....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tabulasi Data Responden .....	114
Lampiran 2 : Hasil Uji SPSS.....	123
Lampiran 3 : Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	123
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas .....	123
Lampiran 5 : Hasil Uji Realibilitas .....	123
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas.....	123
Lampiran 7 : Hasil Uji Heterokedastisitas .....	124
Lampiran 8 : Hasil Uji Uji Multikolinearitas.....	124
Lampiran 9 : Hasil Uji Autokorelasi.....	124
Lampiran 10 : Hasil Uji Linearitas .....	128
Lampiran 11 : Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	129
Lampiran 12 : Hasil Uji t .....	129
Lampiran 13 : Hasil Uji F .....	133
Lampiran 14 : Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	136
Lampiran 15 : Koesioner Penelitian .....	137
Lampiran 16 : Kartu Bimbingan Skripsi.....	148
Lampiran 17 : Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	149
Lampiran 18 : Persetujuan Publikasi .....	150
Lampiran 19 : Plagiasi .....	151