

**SKRIPSI**

**PENGARUH WAKTU TUNGGU, SIKAP KARYAWAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
DI KLINIK DALAM RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

**LELIYANA TRIARIFIYANITA**

NIM: 2019020064

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

**SKRIPSI**

**PENGARUH WAKTU TUNGGU, SIKAP KARYAWAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
DI KLINIK DALAM RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

**LELIYANA TRIARIFIYANITA**

NIM: 2019020064

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH WAKTU TUNGGU, SIKAP KARYAWAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
DI KLINIK DALAM RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**LELIYANA TRIARIFIYANITA**

NIM: 2019020064

Skripsi telah disetujui untuk diujikan Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



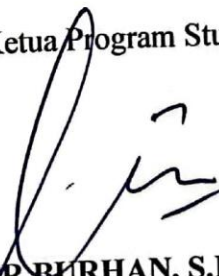
**TRI VENY PUTRI, S.M., M.SM**  
NIDN. 0717019801

Pembimbing II



**DENNY ASTANTO, S.E., M.M.**  
NIDN. 0720107402

Ketua Program Studi



**UMAR BURHAN, S.E., M.M**  
NIDN. 0718058006

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH WAKTU TUNGGU, SIKAP KARYAWAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
DI KLINIK DALAM RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**LELIYANA TRI ARIFIYANITA**  
NIM: 2019020064

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

Pembimbing



**(TRI VENY PUTRI, S.M., M.SM.)**  
NIDN. 0717019801

Ketua Penguji



**(Dr. SUHARTO, M.M.)**  
NIDN. 8907170023

Anggota Penguji,



**(UMAR BURHAN, S.E., M.M.)**  
NIDN. 0718058006

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



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

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LELIYANA TRI ARIFIYANITA  
NIM : 2019020064  
Fakultas : EKONOMI  
Program Studi : MANAJEMEN  
Jenjang : Strata 1 (S-1)  
Judul Skripsi : Pengaruh Waktu Tunggu, Sikap Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

Menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir yang saya buat dengan judul :

Pengaruh Waktu Tunggu, Sikap Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah Skripsi/Tugas Akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi/Tugas Akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi/Tugas Akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

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

Gresik, 10 Juli 2023

Yang menyatakan


**LELIYANA TRI ARIFIYANITA**

**NIM. 2019020064**

**PENGARUH WAKTU TUNGGU, SIKAP KARYAWAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI KLINIK  
DALAM RSUD IBNU SINA KAB.GRESIK**

Leliyana Tri Arifiyanita  
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh waktu tunggu, sikap karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat jalan di klinik dalam RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi dan sampel sejumlah 70 pasien dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Analisis data dalam penyusunan ini menggunakan metode uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, serta pengujian hipotesisnya menggunakan analisis regresi linear berganda, uji parsial atau uji t, uji simultan atau uji f dan analisis korelasi determinasi. Hasil penelitian ini adalah waktu tunggu, sikap karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Klinik dalam RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

**Kata Kunci :** waktu tunggu, sikap karyawan, kualitas pelayanan, kepuasan pasien

***THE EFFECT OF WAITING TIME, EMPLOYEE ATTITUDE AND QUALITY OF SERVICE ON BPJS OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT CLINIC IN RSUD IBNU SINA KAB.GRESIK***

Leliyana Tri Arifiyanita

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

***ABSTRACT***

*This study aims to examine and prove the effect of waiting time, employee attitudes and quality of service on patient satisfaction BPJS Outpatient at the clinic in the Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency. This study used a quantitative approach with a population and sample of 70 patients and data collection was carried out using a questionnaire. Data analysis in this compilation uses descriptive statistical test methods, data quality tests, classical assumption tests, and hypothesis testing using multiple linear regression analysis, partial test or t test, simultaneous test or f test and correlation analysis of determination. The results of this study are waiting time, employee attitudes and service quality partially and simultaneously affect patient satisfaction BPJS Outpatient at the Clinic in the Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency.*

*Keywords: waiting time, employee attitude, service quality, patient satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah ucapan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan curahan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga proposal ini dengan Judul : Pengaruh waktu tunggu,sikap karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam juga diucapkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Dalam menyusun penelitian ini, tidak akan terlaksana tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak,baik secara moral maupun spiritual. Dalam penyusunan proposal ini penulis telah mendapat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. dr. Riski Dwi Pramesari, M.Kes selaku Rektor Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan menyediakan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Program Studi Manajemen.
2. Ibu Dr. Hj.Haryanti Setyorini, S.E.,M.M.,MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan arahan kepada penulis sehingga proposal ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan proposal ini.
4. Bapak Tri Veny Putri, S.M., M.Sm. selaku pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga proposal ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
5. Bapak Denny Astanto, S.E., M.M. selaku pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga proposal ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.



6. Bapak Siswanto,A.Md.Kes selaku kepala Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik yang telah memberikan kesempatan dan memfasilitasi dalam terlaksananya penelitian dan pengumpulan data hingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.
7. Semua Staf Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
8. Keluarga penulis yang telah memberikan motivasi, arahan dan supportnya selama proses penyusunan proposal ini.
9. Teman-teman Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah banyak memberikan masukan dan memberi semangat serta dorongan sehingga proposal ini dapat terselesaikan.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Dalam penyusunan proposal ini penulis menyadari jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata, penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Manajemen.

Gresik, 22 Februari 2023

**LELIYANA TRI ARIFYANITA**

## DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Waktu Tunggu.....	12
2.3 Sikap Karyawan.....	15
2.4 Kualitas Pelayanan.....	20
2.5 Kepuasan Pasien.....	21
2.6 Penelitian Terdahulu.....	22
2.7 Kerangka Konseptual.....	25
2.8 Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.3 Indikator Variabel Penelitian .....	30
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6 Metode Analisis Data.....	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik.....	48
4.2 Waktu Penelitian.....	55
4.3 Hasil Penelitian.....	56
4.4 Pembahasan Dan Hasil Penelitian.....	77
BAB V PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	83
5.3 Saran.....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.6 Kurva Penerimaan atau Penolakan Uji-t.....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.....	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Instalansi Rawat Jalan.....	55
Gambar 4.3 Grafik Normalitas.....	68
Gambar 4.4 Hasil Uji autokorelasi.....	69
Gambar 4.5 Hasil Uji t.....	74
Gambar 4.6 Hasil Uji F.....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Skala Pengukuran waktu tunggu, sikap karyawan dan kualitas pelayanan.....	36
Tabel 3.3 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata.....	37
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ .....	39
Tabel 3.5 Tabel <i>Durbin – Watson</i> (D-W).....	42
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner.....	56
Tabel 4.2 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata.....	58
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Waktu Tunggu.....	59
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Sikap Karyawan.....	60
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien.....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi.....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji multikolinearitas.....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas.....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji $t$ .....	74