

**PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN LAYANAN  
PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi Pada Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara.

**Disusun oleh:**

**AHMAD MUKHTAFIN**

**NIM: 131110000854**

**Program Studi: Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'  
JEPARA  
2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN LAYANAN  
PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi Pada Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara)**

NAMA : AHMAD MUKHTAFIN  
NIM. : 131110000854  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Skripsi ini telah disetujui dan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Disetujui oleh pembimbing:

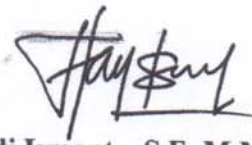
Pembimbing I



Anna Widiastuti, S.E, M.Si

Tgl. 19 September 2017

Pembimbing II



Hadi Ismanto, S.E, M.M

Tgl. 7-9-2017

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN LAYANAN  
PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi Pada Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara)**

NAMA : AHMAD MUKHTAFIN  
NIM. : 131110000854  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji Fakultas Ekonomi Program  
Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.  
Pada hari Jum'at 28 September 2017

Penguji I

  
**Much Amron, SE, MM**  
NIDN. 0602086501

Penguji II

  
**Hj. Nurul Komaryatin S.E., M.Si**  
NIDN. 0615107001

Mengesahkan:

Ketua  
Prodi Manajemen

  
  
**A. Khoirul Anam, SE., M.Si.**  
NIDN. 0621048002

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 program studi Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar S-1 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: "PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN LAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara)".
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:
  - a. Anna Widiastuti, S.E, M.Si
  - b. Hadi Ismanto, S.E, M.M

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.



NIM: 131110000854

## **MOTTO**

- Seseorang yang melihat kebaikan dalam berbagai hal berarti memiliki pikiran yang baik. Dan seseorang yang memiliki pikiran yang baik mendapatkan kenikmatan dari hidup. (Bediuzzaman Said Nur)

## **PERSEMBAHAN**

*Karya ini kupersembahkan untuk:*

Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara

Bapakku Soelkhan dan Ibuku Sikhatun Afiyah atas doa, restu dan cinta kasihnya

Istriku Siti Kholifah dan putriku Fayza Sabrina Sakhi dan Shanum Ashalina

Yumna atas cinta kasih dan perhatiannya.

Semua saudara-saudaraku atas semua kasih sayang, bantuan dan pengorbanannya

Pimpinan dan para pegawai Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara atas segala

dukungan dan bantuannya serta masyarakat yang berobat di Puskesmas Kedung II

atas kesediaannya mengisi kuisioner

Sahabat dan semua teman-temanku atas segala bantuannya

Semua pembaca yang memerlukan

## ABTRAKSI

Di Jepara telah mengalami perkembangan pelayanan kesehatan, di kecamatan Kedung sendiri telah memiliki 2 puskesmas dan 3 puskesmas pembantu. Mutu pelayanan kesehatan bagi pasien lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, komunikasi petugas dengan pasien, empati, keramahan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang sedang di alami sehingga menimbulkan kepuasan terhadap pasien. Pelayanan di puskesmas telah digratiskan, . gratisnya pelayanan kesehatan hingga mendapat obat ini, digunakan masyarakat untuk berobat, sehingga tiap hari banyak yang antri untuk mendapat pelayanan, dan hal ini yang membuat pasien harus menunggu untuk mendaftar, cek kesehatan hingga menunggu untuk mendapatkan obat.

Untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pasien dan layanan prima secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedung II Jepara, populasi penelitian ini adalah 27,194 Pasien pada tahun 2016. Dengan menggunakan rumus Slovin, maka diperoleh sample sebanyak 100 orang dengan cara *accidental sampling*. Data primer yang digunakan diperoleh dengan kuesioner kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis regresi linier berganda melalui uji t untuk pengaruh layanan prima terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara diketahui nilai  $t_{hitung} = 5,438 > t_{tabel} (1,660)$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , jadi dapat dijelaskan bahwa layanan prima mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara. Hasil uji t untuk pengaruh waktu tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara diketahui nilai  $t_{hitung} = 4,374 > t_{tabel} (1,660)$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , jadi dapat dijelaskan bahwa waktu tunggu mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara. Hasil uji F (secara simultan) menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} (163,745) > F_{tabel} (3,09)$ , dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , jadi dapat dijelaskan bahwa waktu tunggu dan layanan prima secara bersamaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedung II Jepara.

**Kata kunci:** Waktu Tunggu, Layanan Prima dan Kepuasan Pasien.

## **KATA PENGANTAR**

### ***Bismillaahirrohmaanirrohiim***

#### ***Assalamu'alaikum***

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN LAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara)”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara perogram studi manajemen.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sa'dullah Assaidi, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
2. Bapak Much Imron, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
3. Bapak A. Khoirul Anam, S.E, M.Si, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
4. Ibu Anna Widiastuti, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah sabar berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Hadi Ismanto, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bantuan bimbingan serta pengarahan yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini.



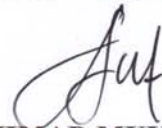
6. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU Jepara.
7. Bapakku, Ibuku, Istri dan anakku serta saudaraku atas doa, restu dan cinta kasihnya
8. Pimpinan dan pegawai Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara atas segala dukungan dan bantuannya serta masyarakat yang berobat di puskesmas atas kesediaannya mengisi kuisioner penelitian yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
9. Keluarga yang telah memberikan do'a dan banyak dorongan baik moril maupun materiil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Semua kerabat, sahabat, teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu banyak hal pada penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat penyusun harapkan.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukanya.

*Wassalamu'alaikum*

Jepara, 18 September 2017



**AHMAD MUKHTAFIN**

**NIM: 131110000854**



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>AFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Batasan Penelitian.....	8
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
1.6. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	11
2.2. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	23
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	24
2.4. Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
3.2. Populasi dan Sampel .....	29
3.3. Metode pengumpulan data .....	30

3.4. Metode pengolahan data .....	31
3.5. Analisis data.....	32
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	41
4.2. Penyajian Data Responden .....	43
4.3. Analisis dan Pembahasan.....	47
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	60
5.2. Saran.....	61
Daftar pustaka .....	62
Lampiran-lampiran .....	65

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Fasilitas Kesehatan Menurut Kecamatan di Kab. Jepara, 2015 ....	2
Tabel 1.2. Jumlah Kunjungan Pasien 2014-2016 .....	5
Tabel 1.3. Jumlah Kunjungan Pasien 2017.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4.1. Jenis kelamin Responden .....	44
Tabel 4.2. Umur Responden .....	44
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	45
Tabel 4.4 Penempatan Responden .....	46
Tabel 4.5 Uji Validitas .....	47
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.7 Uji VIF .....	49
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.9 Uji Uji Glejser Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 4.10 Analisis Regresi .....	52
Tabel 4.11 Uji F .....	53
Tabel 4.12 Uji Koefisien determinasi .....	56

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3.1 Uji F .....	38
Gambar 3.2 Gambar Uji t.....	39
Gambar 4.1 Uji F .....	54
Gambar 4.2 Uji Hipotesis t untuk Waktu tunggu.....	54
Gambar 4.3 Uji Hipotesis t untuk Layanan Prima .....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- |          |  |
|----------|--|
| Lampiran | 1. Data Penelitian                       |
| Lampiran | 2. Hasil Olahan Penelitian               |
| Lampiran | 3. Surat Keterangan Melakukan Penelitian |
| Lampiran | 4. Surat Bebas Plagiat dari Prodi        |