

**PENGARUH WAKTU TUNGGU, KERAMAHAN PETUGAS DAN  
KOMPETENSI PETUGAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPTD  
PUSKESMAS LADJA KECAMATAN GOLEWA SELATAN  
KABUPATEN NGADA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



**OLEH**

**ROBERTA ISABELA BHIJU**  
**NIM: 2019410316**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : ROBERTA ISABELA BHIJU**  
**Nim : 2019410316**  
**Judul : PENGARUH WAKTU TUNGGU, KERAMAHAN PETUGAS  
DAN KOMPETENSI PETUGAS TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI UPTD PUSKESMAS LADJA KECAMATAN  
GOLEWA SELATAN KABUPATEN NGADA**

Ende, 14 Agustus 2023

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Dr. Hyronimus Se, SE., MM**  
**NIDN. 0289097501**

  
**Lambertus Langga, SE., M.Sc**  
**NIDN. 0825077101**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi Universitas Flores**

  
**Lambertus Langga, SE., M.Sc**  
**NIDN. 0825077101**

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 14 Agustus 2023

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc  
NIDN: 0826037001

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE.,M.Sc  
NIDN: 0825077101

### Dewan Penguji:

- |    |  |         |
|----|--|---------|
| 1. | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.</u><br>NIDN. 0826097401   | 1. .... |
| 2. | <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u><br>NIDN: 0829069001            | 2. .... |
| 3. | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM</u><br>NIDN. 0831108301 | 3. .... |
| 4. | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u><br>NIDN. 0825077101              | 4. .... |
| 5. | <u>Dr. Hyronimus Se,SE.,MM</u><br>NIDN. 0289097501                 | 5. .... |



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Puskesmas Ladja Kecamatan Golewa Selatan Kabupaten Ngada”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 14 Agustus 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 14 Agustus 2023  
Yang Memberi Pernyataan



**Roberta Isabela Bhiju**  
**NIM: 2019410316**

**MOTO**

**Tidak ada yang tidak mungkin**

**Selama masih bisa berdoa dan berusaha**

**Icha Bhiju**

## PERSEMBAHAN

Dengan hati penuh syukur dan berterima kasih kupersembahkan karya tulis ini untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melindungi dan menyertai peneliti selama hidup dan selama perjalanan menempuh pendidikan.
2. Kedua orangtuaku tercinta: “Bapak Hermanus Loke dan Mama Ermelinda Baka” yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik serta bersusah payah membanting tulang dan selalu sabar menghadapi setiap cobaan dalam membiayai saya hingga mencapai sarjana.
3. Kedua adikku tercinta Viski Dalu dan Rodri Ko’a yang selalu mendukung dan menantikan keberhasilanku.
4. Yang tercinta: Bapa David dan Mama Evi, Bapa Marsel dan Mama Yoni, Om Lori dan Mama Rosa, Om Anus dan Mama Meri, Om Doni dan Mama Ima, Kaka Hendrik dan Kaka Rensi, Bapa Klemens dan Mama Neli, Om Emil dan Bibi Erlin, Mama Mersi, Mama Meti, Om Eman dan Mama Ety, Om Polus dan Mama Renci, Mama Karin dan Bapa Karin dan semua keluarga besar yang tidak saya sebutkan yang selalu mendukung dan membantu saya selama proses pendidikan ini.
5. Sahabat tercinta: Irtan Ule , Nina Leo dan Mira Nila yang selalu mendukung dan memberikan motivasi kepada saya.
6. Adik Alsin Du’e, Nilda Deornay dan semua anak-anak yucover kos yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman angkatan 2019
8. Almamater tercinta Universitas Flores
9. Agama, Nusa dan Bangsa

## KATA PENGANTAR

Dengan hati yang tulus penulis panjatkan Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul” **Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Ladja, Kecamatan Golewa Selatan Kabupaten Ngada**” dalam rangka memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Flores.

Dalam upaya menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak lain secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat mengatasi kendala atau hambatan yang dihadapi. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku ketua program studi dan semua staf dosen program studi Manajemen.
4. Bapak Hyronimus Se, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing I dan bapak Lambertus Langga,SE.,M.Sc selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan rela meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepala UPTD Puskesmas Ladja yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.

6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
7. Semua Pihak yang telah membantu saya dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Menyadari akan segala kekurangan yang penulis miliki maka segala bentuk kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna melengkapi penulisan ini.

Ende, Agustus 2023

Penulis



## ABSTRAK

**ROBERTA ISABELA BHIJU: Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Ladja, Kecamatan Golewa Selatan Kabupaten Ngada. Skripsi, Ende: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores, 2023. Pembimbing (I) Dr. Hyronimus Se, SE.,MM Pembimbing (II) Lambertus Langga, SE.,M.Sc.**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas terhadap Kepuasan Pasien. Data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang diisi oleh pasien yang pernah melakukan kunjungan di UPTD Puskesmas Ladja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ladja, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t terdapat nilai  $t_{tabel} > t_{hitung}$ , ( $5,000 > 1,985$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  diterima. (2) keramahan petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ladja, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t terdapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , ( $2,664 > 1,986$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,009 < 0,05$  maka  $H_0$  diterima. (3) kompetensi petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ladja, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , terdapat nilai ( $3,880 > 1,985$ ), dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

**Kata Kunci : Waktu Tunggu, Keramahan Petugas, Kompetensi Petugas**

## ABSTRACT

**Roberta Isabela Bhiju: The Effect Of Waiting Time, Staff Friendliness And Staff Competence On Patient Satisfaction At The UPTD Ladja Health Center, Golewa Selatan District, Ngada Regency. Thesis, Ende: Management Study Program, Faculty Of Economics, University Of Flores, 2023. Supervisor (I) Dr. Hyronimus Se, Se.,Mm Supervisor (II) Lambertus Langga, Se.,M.Sc.**

---

This study aims to determine the influence of Waiting Time, Staff Friendliness and Staff Competence on Patient Satisfaction. The research data is primary data obtained from the results of distributing questionnaires filled out by patients who have visited the UPTD Ladja Health Center.

The results of this study indicate that: (1) waiting time has significant effect on patient satisfaction at the Ladja Health Center, this is evidenced by the results of the t test where the value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $5.000 > 1.985$ ) with a significance value of  $0.000 < 0.005$ , then  $H_0$  is accepted. (2) the friendliness of the staff has a significant effect on patient satisfaction at the Ladja Health Center, this is evidenced by the results of the t test where there is a  $t_{count} > t_{table}$  ( $2.664 > 1.986$ ) with a significance value of  $0.009 < 0.05$ , so  $H_0$  is accepted. (3) the competence of officers has a significant effect on patient satisfaction at the Ladja Health Center, this is evidenced by the results of the t test where there is a  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.880 > 1.985$ ), with a significance value of  $0.000 < 0.05$ , so  $H_0$  is accepted.

**Keywords: Waiting Time, Staff Friendliness, Officer Competence**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.2 Waktu Tunggu .....	11

2.1.2.1	Pengertian Waktu Tunggu .....	11
2.1.2.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu .....	13
2.1.2.3	Indikator Waktu Tunggu .....	14
2.1.3	Keramahan Petugas .....	15
2.1.3.1	Pengertian Keramahan Petugas .....	15
2.1.3.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Keramahan Petugas .....	15
2.1.3.3	Indikator Keramahan Petugas .....	17
2.1.4	Kompetensi Petugas .....	18
2.1.4.1	Pengertian Kompetensi Petugas .....	18
2.1.4.2	Manfaat Kompetensi .....	19
2.1.4.3	Dimensi-Dimensi Kompetensi Petugas.....	20
2.1.4.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Petugas .....	21
2.1.4.5	Indikator Kompetensi Tenaga Medis .....	23
2.1.5	Kepuasan Pasien .....	24
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Pasien.....	24
2.1.5.2	Dimensi Kepuasan Pasien .....	25
2.1.5.3	Indikator-Indikator Kepuasan Pasien .....	27
2.2	Penelitian Terdahulu .....	28
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	29
2.3.1	Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien.....	29
2.3.2	Hubungan Keramahan Petugas Dengan Kepuasan Pasien .....	30
2.3.3	Hubungan Kompetensi Petugas Dengan Kepuasan Pasien .....	30

2.3.4 Hubungan Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas dengan Kepuasan Pasien .....	31
2.4 Kerangka Berpikir .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	33
3.2 Lokasi Penelitian .....	33
3.3 Populasi dan Sampel .....	33
3.4 Defenisi Operasional Variabel .....	35
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.5.1 Jenis Data .....	36
3.5.2 Sumber Data .....	36
3.6 Instrumen Penelitian .....	37
3.7 Tehnik Pengumpulan Data .....	38
3.8 Tehnik Analisis Data .....	38
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.10 Analaisis Regresi Linear Berganda .....	40
3.11 Uji Hipotesis .....	41
3.12 Koefisien Determinasi .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.1.1 Visi, Misi dan Nilai Organisasi Puskesmas Ladja .....	43
4.2 Hasil Penelitian .....	44
4.2.1 Deskripsi Data Responden .....	44

4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
4.2.2	Uji Instrumen Penelitian .....	48
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	50
4.2.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
4.2.5	Uji Hipotesis .....	54
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.3.1	Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ladja .....	59
4.3.2	Pengaruh Keramahan Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ladja .....	61
4.3.3	Pengaruh Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ladja .....	62
4.3.4	Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ladja .....	64
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>66</b>
5.1	Kesimpulan .....	66
5.2	Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>69</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Kunjungan Pasien UPTD Puskesmas Ladja Tahun 2020-2022.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden .....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Kolmogov Smirnov</i> .....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas .....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Glejser .....	52
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Ladja .....	53
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Ladja .....	55
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Keramahan Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Ladja .....	57
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinan Keramahan Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Ladja .....	58

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Ladja .....	
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Ladja .....	
Tabel 4.15 Analisis Regresi Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Ladja.....	
Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji Regresi Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas, dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Ladja .....	
Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji Determinan Pengaruh Waktu Tunggu, Keremahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Ladja .....	



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	32
Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Diagram 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47