

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
KLINIK CITRA SEHAT UTAMA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
LENI WULANDARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
KLINIK CITRA SEHAT UTAMA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Leni Wulandari

1601150168

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leni Wulandari
NIM : 1601150168
Tempat/Tgl. Lahir : Banyuwangi/16 Juni 1997
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 18 Desember 2020

Yang Membuat Pernyataan,

Tanda Tangan



Leni Wulandari

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Sehat Utama

Ditulis oleh : Leni Wulandari
NIM : 1601150168
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 11 Desember 2020
Alamat : Jl. Pala, Gatot Subroto VI

Setelah di teliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 11 Desember 2020

Pembimbing I



Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.
NIP. 197710312002121002

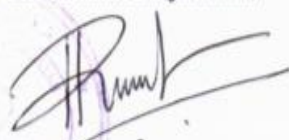
Pembimbing II



H. Haris Fauldi Asnawi, Lc, M.Si.
NIP. 197904102005011010

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Rohiana Faridah, S.E., M.M.
NIP. 19780427 2009012 010



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Citra Sehat Utama Banjarmasin" ditulis oleh Leni Wulandari, NIM: 1601150168, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 10 Nopember 2020





Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Faidurrahman Azhari, M.H.I.
NIP. 19600609 198803 1 003

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, S.Ag., M.Ag.	1. 
2. Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.	2. 
3. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si.	3. 
4. Muhammad Qamaruddin, M.E.	4. 

ABSTRAK

Leni Wulandari, 2020. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien pada klinik Citra Sehat Utama*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si., (II) H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kepuasan Pasien.

Adanya penelitian ini dilatarbelakangi oleh kompleksnya aspek ekonomi dalam berbagai bidang kegiatan sehari-hari, baik dalam skala kecil maupun dalam skala besar. Salah satu yang menjadi sorotan penulis ialah bagaimana aspek ekonomi tersebut diterapkan dalam salah satu unit layanan kesehatan

Fokus ekonomi yang dikembangkan dalam penelitian ialah bagaimana sumber daya manusia (SDM) yang dalam hal ini kepuasan pasien yang dalam hal ini juga diambil perannya sebagai konsumen. Penelitian dilakukan pada salah satu layanan kesehatan swasta di kota Banjarmasin, yakni Klinik Citra Sehat Utama.

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kinerja pegawai klinik Citra Sehat Utama dalam memberikan kepuasan pelayanan yang maksimal kepada para pasien dengan menggunakan Kinerja Pegawai (X1), Komunikasi (X2) dan Waktu Pelayanan (X3) sebagai variabel independen serta Kepuasan Pasien (Y) sebagai variabel dependen.

Penggunaan variabel kinerja pegawai yang terdiri dari tenaga kerja, komunikasi dan waktu pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di Klinik Citra Sehat Utama seperti hasil penelitian yang dihasilkan pada Uji F dengan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ (12,201 > 2,47). Sedangkan dalam pengujian T parsial, hanya variabel komunikasi yang berpengaruh secara parsial dengan hasil Uji T yaitu $T_{hitung} > T_{tabel}$ (2,395 > 1,986).

MOTTO

“Orang yang hidupnya bersama orang yang berilmu agama ia tidak akan sedih karena selalu bahagia, sebab ada ilmu agama.”

(K.H Muhammad Zaini Abdul Ghani)

“Perkecillah dirimu, maka kau akan tumbuh lebih besar dari dunia. Tiadakan dirimu, maka jati dirimu akan terungkap tanpa kata-kata.”

(Maulana Jalaluddin Rumi)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, alhamdulillahrabbi ‘alaamiin
Kupersembahkan sedikit catatan akhir perkuliahan ku ini untuk kedua orang tuaku,
Emak – Bapak – yang tak terhitung betapa banyak pengorbanan kasih sayangnya
yang ditumpahkan dalam sepanjang perjuangan menempuh pendidikan strata satu
ini.

Kepada saudara-saudara dan keluargaku, kepada orang-orang dan teman-teman
seperjuangan yang senantiasa mendoakan atas kebaikanku.

Terima kasih.banyak atas pengorbanan waktu dan tenaganya jualah tugas akhir
ini terselesaikan.

Semoga Allah Swt. senantiasa menerima amal kebaikan kalian dan
menjadikannya sebagai jalan mendapatkan keridhaan-Nya. Aamiin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h}a'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	z}al	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge

ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-quḍūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	a
----	--------	---------	---

◌ِ	Kasrah	Ditulis	i
◌ُ	Dammah	Ditulis	u
شكر	Fathah	Ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>Ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>Ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna ḏi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Sehat Utama”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, SE., MM., dan Ibu Erisa Nilasari, MP., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Skripsi I dan Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si., selaku Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Pimpinan Klinik Citra Sehat Utama Banjarmasin.
7. Ibu dan Bapak, terima kasih atas segala doa dan perjuangan yang selama ini diberikan tanpa kurang apa pun.
8. Teman-teman yang senantiasa membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 24 Desember 2020

Penulis,

Leni Wulandari

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN KEASLIAN TULISAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
D. Manfaat penelitian.....	10
E. Definisi Operasional.....	10
F. Penelitian Terdahulu	13
G. Kerangka Berpikir.....	14
H. Hipotesis.....	17
I. Sistematika pembahasan	17

BAB II KINERJA PEGAWAI SEBAGAI PENUNJANG KEPUASAN PASIEN

A. Pengertian Kinerja Pegawai	19
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	20
C. Indikator Kinerja Pegawai.....	22
D. Pengertian Kepuasan Pasien	23
E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	25
F. Indikator Kepuasan Pasien	26
G. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien.....	26
H. Manajemen Sumber Daya Insani	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	31
B. Subjek dan Objek Penelitian	32
C. Data dan Sumber Data	33
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Populasi dan Sampel Data.....	34

F. Operasional Variabel Penelitian.....	36
G. Metode Pengumpulan Data	41
H. Uji Validitas dan Realibilitas	41
I. Uji Asumsi Klasik	42
J. Pengujian Hipotesis.....	44

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Klinik Citra Sehat Utama	46
B. Karakteristik Responden	50
C. Analisis data	51
1. Uji Validitas dan Reabilitas	51
2. Uji Asumsi Klasik	53
a. Uji Normalitas	53
b. Uji Multikoleniaitas	54
c. Uji Heterokedastisitas	55
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4. Pengujian Hipotesis.....	58
a. Koefisien Determinasi.....	58
b. Uji F Simultan	58
c. Uji T Parsial	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA 65

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 4.2 Usia Responden	51
Tabel 4.3 Uji Validitas	52
Tabel 4.4 Uji Reabilitas	53
Tabel 4.5 Uji Normalitas	54
Tabel 4.6 Uji Multikoleniaritas	55
Tabel 4.7 Uji Heterokedatisitas	55
Tabel 4.8 Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.9 Model Summary (Koefisien Determinasi)	58
Tabel 4.10 Anova (Uji F Simultan).....	59
Tabel 4.11 Coefficiebts (Uji T Parsial).....	60

