

**PENGARUH INOVASI SI PENA PASTI DAN *PERCEIVED VALUE*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD GRATI KAB.PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

MUHAMMAD RAMADAN SAWUNG JAGAD

NPM. 2061201002885



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

TAHUN 2024

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **MUHAMMAD RAMADAN SAWUNG JAGAD**
Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002885
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Dan *Perceived Value* Terhadap
Kepuasan Pasien Di RSUD Grati Kab. Pasuruan

Pasuruan, 1 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Dr. Eva Mufidah, S.AB., MM.) (Dr. Dwita Laksmi Rachmawati, S.S., M.Li.)



Dekan

(Dra. Agnes Ratna Pudyaningsih, M.M.)

TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada tanggal 1 Juli 2024

TIM PENGUJI :

- | | |
|---|--------------------|
| 1. Nurul Akramiah, SE, MM | 1. Ketua..... |
| 2. Dr. Eva Mufidah, S.AB., MM | 2. Sekertaris..... |
| 3. Dr. Dwita Laksmi Rachmawati, S.S.,M.Li | 3. Anggota..... |

Mengesahkan,
Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan



(Dra. Agnes Ratna Pudyaningsih, M.M)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Ramadan Sawung Jagad

NPM : 2061201002885

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul : “ **Pengaruh Inovasi Si Pena Pasti dan *Perceived Value* Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Grati Kab. Pasuruan.** ” adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulisan Ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Thesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, bilamana dikemudian hari ternyata terbukti bahwasanya Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi.

Saya bertanggung jawab secara mandiri, tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 01 Juli 2024

Yang Membuat



Muhammad Ramadan Sawung Jagad

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahnya, serta tidak lupa sholawat serta salam kepada junjungan kita nabi besar MUHAMMAD SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Inovasi Si Pena Pasti dan *Perceived Value* Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Grati Kab. Pasuruan”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada program studi Manajemen Universitas Merdeka Pasuruan.

Selama proses penyusunan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Sulistyawati, M.P Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberi kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan
2. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberi kesempatana menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi
3. Ibu Dr. Eva Mufidah, S.AB., MM Selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberi arahan dan bimbingan saran dengan penuh kesabaran dan sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Dwita Laksmi Rachmawati, S.S.,M.Li selaku dosen pembimbing 2 dan sebagai wali dosen penulis yang telah memberi arahan dan bimbingan saran dengan penuh kesabaran dan sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini .

5. Ibu Nurul Akramiah, SE, MM. selaku dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji skripsi ini serta untuk menguji skripsi penulis.
6. Kepada orang tua penulis Bapak terutama Ibu yang ada di Surga atas segala kasih sayang, doa, dukungan yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita- cita.
7. Kepada Kakak penulis tercita Mas Danang dan Mbak Siska, terimakasih atas doa, dukungan dan pengertiannya selama penulis menempuh studi, dan terkhusus Mbak Arimbi terimakasih banyak telah mendukung finansial penulis selama penulis menempuh studi dan selalu siap membantu dalam keadaan apapun. Penulis sangat berterimakasih banyak.
8. Untuk Rekan- rekan kerja di RSUD Grati kabupaten Pasuruan yang telah membantu kelancaran dalam skripsi penulis penulis ucapkan terimakasih banyak.
9. Untuk Responden yang telah memberi informasi-informasi yang berguna untuk penulisan skripsi ini.
10. Seluruh dosen dan segenap Staff Administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan telah membantu serta memberi ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
11. Dan Sahabat saya Khurin Iin terimakasih banyak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini dari awal pengajuan proposal, seminar proposal sampai akhir penulisan skripsi, dan olah data. Penulis ucapkan terimakasih mencapai – banyaknya.

12. Seluruh teman-teman mahasiswa kelas sore D yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberi semangat dan motivasi yang berarti bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
13. Anggi teman saya yang telah membantu meminjamkan laptopnya untuk pembuatan proposal saya sampai di seminar proposal dan teman saya Irul yang juga membantu fasilitas laptop nya dalam penyusunan skripsi saya sampai selesai.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dalam teknik penyajian maupun pembahasan serta keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat kami harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberi bantuan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Pasuruan, 20 Juli 2024

Penulis

Muhammad Ramadan Sawung Jagad

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Inovasi.....	10
1. Pengertian Inovasi.....	10
2. Jenis – Jenis Pelayanan Inovasi Publik.....	11
3. Cara Menerapkan Inovasi.....	12
4. Indikator Inovasi.....	14
B. <i>Perceived Value</i>	16
1. Pengertian <i>Perceived Value</i>	16
2. Indikator <i>Perceived Value</i>	17
C. Kepuasan Konsumen (Pasien).....	18
1. Pengertian Kepuasan pasien.....	18
2. Indikator Kepuasan Pasien.....	21
D. Matrik Penelitian Terdahulu.....	24

E. Kerangka Konseptual.....	30
F. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Defisi Operasional Variabel.....	32
1. Variabel Bebas (Independen Variable).....	32
2. Variabel terikat (<i>Dependent Variable</i>)	38
B. Ruang Lingkup Penelitian	40
C. Lokasi Penelitian.....	40
D. Populasi dan Sampel.....	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel	40
E. Jenis Data.....	44
1. Data Primer	44
2. Data Sekunder	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
1. Kuesioner	44
2. Observasi.....	45
3. Studi Pustaka.....	45
G. Uji Instrumen Penelitian	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas.....	46
H. Teknik Analisis Data.....	47
1. Analisis Deskriptif.....	47
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
I. Pengujian Hipotesis.....	53
1. Uji F.....	53
2. Uji t.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Hasil Penelitian	53

1. Gambaran Umum Si Pena Pasti	53
2. Uji Instrumen Data	54
a. Uji Validitas.....	54
b. Uji Reliabilitas	55
3. Analisis Deskriptif Penelitian.....	57
a. Deskriptif Responden Penelitian	57
b. Deskriptif Variabel.....	61
4. Uji Asumsi Klasik	69
a. Uji Normalitas	69
b. Uji Heterokedstisitas	70
c. Uji Multikolinieritas	71
d. Uji Linieritas.....	72
5. Analisis Regresi Linier Berganda	73
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	75
7. Pengujian Hipotesis.....	76
a. Uji F (Simultan).....	76
b. Uji t (Parsial)	78
B. Pembahasan Hasil Penelitian	81
1. Pengaruh Inovasi, dan <i>Perceived Value</i> Terhadap Kepuasan Pasien..	81
2. Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Pasien.....	82
3. Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap Kepuasan Pasien.....	84
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
JADWAL PENELITIAN.....	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Data Pasien Si Pena Pasti	13
Tabel 2 : Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3 : Skala Likert	49
Tabel 4 : Uji Validitas	51
Tabel 5 : Uji Reliabilitas	52
Tabel 6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	57
Tabel 9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Hubungan Dengan Pasien.....	58
Tabel 10 : Frekuensi Jawaban Variabel Inovasi (X1)	61
Tabel 11 : Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Value</i> (X2).....	63
Tabel 12 : Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	65
Tabel 13 : Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 14 : Hasil Uji Multikolinieritas	70
Tabel 15 : Hasil Uji Linieritas.....	71
Tabel 16 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	72
Tabel 17 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
Tabel 18 : Hasil Uji F (Uji Signifikan Secara Simultan).....	75
Tabel 19 : Hasil Uji T (Uji Signifikan Secara Parsial) Kepuasan Pasien	77
Tabel 20 : Hasil Uji T (Uji Signifikan Secara Parsial) <i>Perceived Value</i>	78
Tabel 21 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kerangka Konseptual	28
Gambar 2: Uji Scatterplot	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Analisis Deskriptif Statistik

Lampiran 4 : Teknik Analisis Data

Lampiran 5 : Tabel Statistik



Pengaruh Inovasi Si Pena Pasti dan *Perceived Value* terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Grati Kab. Kota Pasuruan

Muhammad Ramadan Sawung Jagad ¹, Eva Mufidah ², Dwi Laksmita Rachmawati

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email : ramadhanjagad17@gmail.com¹, evamufidah@unmerpas.ac.id²
laksmiadwita@gmail.com³

Abstrak

RSUD Grati terus berinovasi. Berupaya secara maksimal meningkatkan pelayanan dalam bidang administratif. salah satu inovasi yang paling dirasakan oleh masyarakat adalah “Si Pena Pasti” (Sistem Pelayanan Administrasi kependudukan Pasien Persalinan RSUD Grati) yang baru di-*launching* pada awal tahun 2022 dengan jumlah pengguna yang terus meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh inovasi dan *perceived value* terhadap kepuasan pasien di RSUD Grati Kab. Pasuruan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah pasien pengguna layanan inovasi Si Pena Pasti. Menggunakan rumus Slovin dengan kuantitas sampelnya 59 responden. Analisis yang dipakai adalah Uji Instrumen, Analisis Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian menandakan bahwasanya 1) Inovasi dan *perceived value* secara silmutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Grati Kab. Pasuruan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $55,292 > 3,15$ dan skor signifikan $0,000 < 0,05$. 2) Inovasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Grati Kab. Pasuruan dengan skor $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $5,195 > 1,296$ dan skor sig. $0,000 < 0,05$. 3) *perceived value* secara parsial punya pengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pasien di RSUD Grati Kab. Pasuruan dengan skor $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $2,348 > 1,296$ dan skor sig. $0,005 < 0,05$. Dengan nilai R Square 0,664

Kata Kunci : Inovasi , *Perceived Value* , Kepuasan Pasien