

SKRIPSI

**HUBUNGAN *WAITING TIMES* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI RAWAT JALAN RS YASYFIN DARUSSALAM GONTOR
TAHUN 2024**

Di Poli Dalam Rumah Sakit Yasyfin Darussalam Gontor



Oleh :
NOVFALDINA EKA NABILA
NIM. 236234

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PONOROGO
2024**

SKRIPSI

**HUBUNGAN WAITING TIMES DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI RAWAT JALAN RS YASTFIN DARUSSALAM GONTOR
TAHUN 2024**

Di Poli Dalam Rumah Sakit Yasyfin Darussalam Gontor

PROPOSAL

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Dalam Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Oleh :
NOVFALDINA EKA NABILA
NIM. 236234

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PONOROGO
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri
dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk
memperoleh gelar dari berbagai jenjang Pendidikan di
Perguruan Tinggi manapun

Ponorogo, 19 Maret 2025
Yang Menyatakan



Novfaldina Eka Nabila

NIM : 20243643

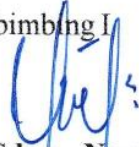
LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN *WAITING TIMES* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI RAWAT JALAN RS YASYFIN DARUSSALAM GONTOR
TAHUN 2024
Novfaldina Eka Nabila

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL 21 MARET 2025

Oleh :

Pembimbing I



Ririn Nasriati, S.kep., Ners., M.Kep
NIDN.0704077501

Pembimbing II



Filia Icha Sukanto, S.kep., Ners., M.Kep
NIDN.0731058601

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Saiful Nurhidayat, S.Kep.Ns.M.Kep
NIDN.0714127901

Halaman Penetapan Panitia Penguji Skripsi

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo Pada Tanggal 21 Maret 2025

PANITIA PENGUJI

Ketua : Nurul Sri Wahyuni, M.Kes

Anggota : 1. Dianita Rifqiaputri, M.Sc., Apt

2. Filia Icha Sukamto, M.Kep

(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Saiful Nurhidayat, S.Kep.Ns.M.Kep
NIDN.0714127901

Abstrak

HUBUNGAN WAITING TIMES DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RS YASYFIN DARUSSALAM GONTOR TAHUN 2024

Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien di rumah sakit. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan menurunkan tingkat kepuasan pasien. RS Yasyfin Darussalam Gontor menghadapi tantangan dalam pengelolaan waktu tunggu di instalasi rawat jalan, yang berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan Cross sectional. Populasi sebanyak 120 orang, sedangkan Sampel terdiri dari 55 pasien yang dipilih secara purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang menilai kepuasan pasien serta observasi langsung terhadap waktu tunggu. Analisis data menggunakan uji Chi-square untuk melihat hubungan antara kedua variabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa Waiting Times < 60 menit sebanyak 36 orang 65% dan responden dengan >60 menit sebanyak 19 orang atau 35%. Responden yang merasa puas sebanyak 33 orang dan responden yang merasa tidak puas sebanyak 22 orang atau 40%. sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$). Pasien yang mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit cenderung lebih tidak puas dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan pelayanan dalam waktu kurang dari 60 menit. Semakin lama waktu tunggu pelayanan, semakin rendah tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak rumah sakit perlu mengoptimalkan sistem pelayanan, seperti meningkatkan efisiensi administrasi, menambah jumlah tenaga medis, dan memperbaiki manajemen antrean, guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Waktu tunggu, kepuasan pasien, rawat jalan, pelayanan kesehatan.

Abstract

THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIMES AND PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT INSTALLATION OF YASYFIN DARUSSALAM GONTOR HOSPITAL YEAR 2024

Service waiting time is a crucial factor in determining patient satisfaction in hospitals. Prolonged waiting times can cause discomfort and decrease patient satisfaction levels. Yasyfin Darussalam Gontor Hospital faces challenges in managing waiting times in its outpatient installation, affecting patient perceptions of service quality. This study aims to analyze the relationship between service waiting time and patient satisfaction levels at the Outpatient Installation of Yasyfin Darussalam Gontor Hospital in 2024. This study used an observational-analytical design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 55 patients selected using purposive sampling. Data were collected through patient satisfaction questionnaires and direct observation of waiting times. Data analysis was conducted using the Chi-square test to determine the relationship between the variables.

The results of the analysis showed that Waiting Times < 60 minutes were 36 people 65% and respondents with 60 minutes were 19 people or 35%. Respondents who were satisfied were 33 people and respondents who were dissatisfied were 22 people or 40%. so that there is a significant relationship between waiting time and patient satisfaction level (p-value 0.000). Patients who experience waiting times of more than 60 minutes tend to be more dissatisfied than patients who get service in less than 60 minutes. Longer waiting times are associated with lower patient satisfaction levels. Therefore, hospitals need to optimize their service systems, such as improving administrative efficiency, increasing the number of medical personnel, and enhancing queue management, to improve patient satisfaction.

Keywords : Waiting time, patient satisfaction, outpatient care, healthcare service.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, Skripsi dengan judul “Hubungan *Waiting Time* Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Yasyfin Darussalam Gontor tahun 2024” ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tersusunnya Skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan, saran dan dukungan moral kepada saya, untuk itu saya sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr.Rido Kurnianto, M.Ag Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi S1 Keperawatan.
2. dr. Mukhlas Hamidy, sebagai Direktur Rumah Sakit Yasyfin Darussalam gontor beserta staf yang telah menerima saya untuk melaksanakan penelitian.
3. Sulististyo Andarmoyo, S.Kep.Ns,M.kes.,Ph.D Selaku Dekkan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah menyetujui Skripsi ini.
4. Ririn Nasriati, M.Kep sebagai pembimbing 1 skripsi yang telah memberi petunjuk, koreksi dan saran sehingga terwujudnya skripsi ini.
5. Filia Icha Sukamto, M.Kep sebagai pembimbing 2 skripsi yang telah memberi petunjuk, koreksi dan saran sehingga terwujudnya proposal skripsi ini.

6. Responden yang telah memberikan waktu dan tenaga untuk



membantu mengisi form kuisioner

7. Bapak, Ibu, saudariku dan teman-teman Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu diharapkan demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Akhir kata, saya sampaikan terima kasih kepada semua pihak Semoga Allah SWT senantiasa meridhai segala usaha kita. Amin. Wassalamu'alaikum
Wr.Wb.

Ponorogo, 18 Febuari 2025

Penyusun



DAFTAR ISI

COVER	
SURAT PERNYATAAN	iii
SURAT PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Rumusan Masalah	4
1.1.2 Tujuan Penelitian	4
1.1.3 Manfaat Penelitian	5
1.1.4 Keaslian Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Waiting Times/Waktu Tunggu	9
2.2 Definisi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, di Instalasi Rawat Jalan	11
2.3 Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan	11

2.4 Kepuasan Pelanggan/Pasien	13
2.5 Instalansi Rawat jalan	22
2.6 Hubungan <i>Waiting time</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien	28
2.7 Kerangka Teori	29

BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konseptual	30
3.2 Hipotesis	31

BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian.....	32
4.2 Kerangka Kerja	33
4.3 Populasi dan Sampel.....	34
4.4 variabel penelitian.....	36
4.5 Definisi Operasional.....	37
4.6 Instrumen Penelitian.....	39
4.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	40
4.8 Prosedur Pengumpulan Data.....	40
4.9 Teknik Analisa Data.....	42
5.0 Etika Penelitian	46

BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

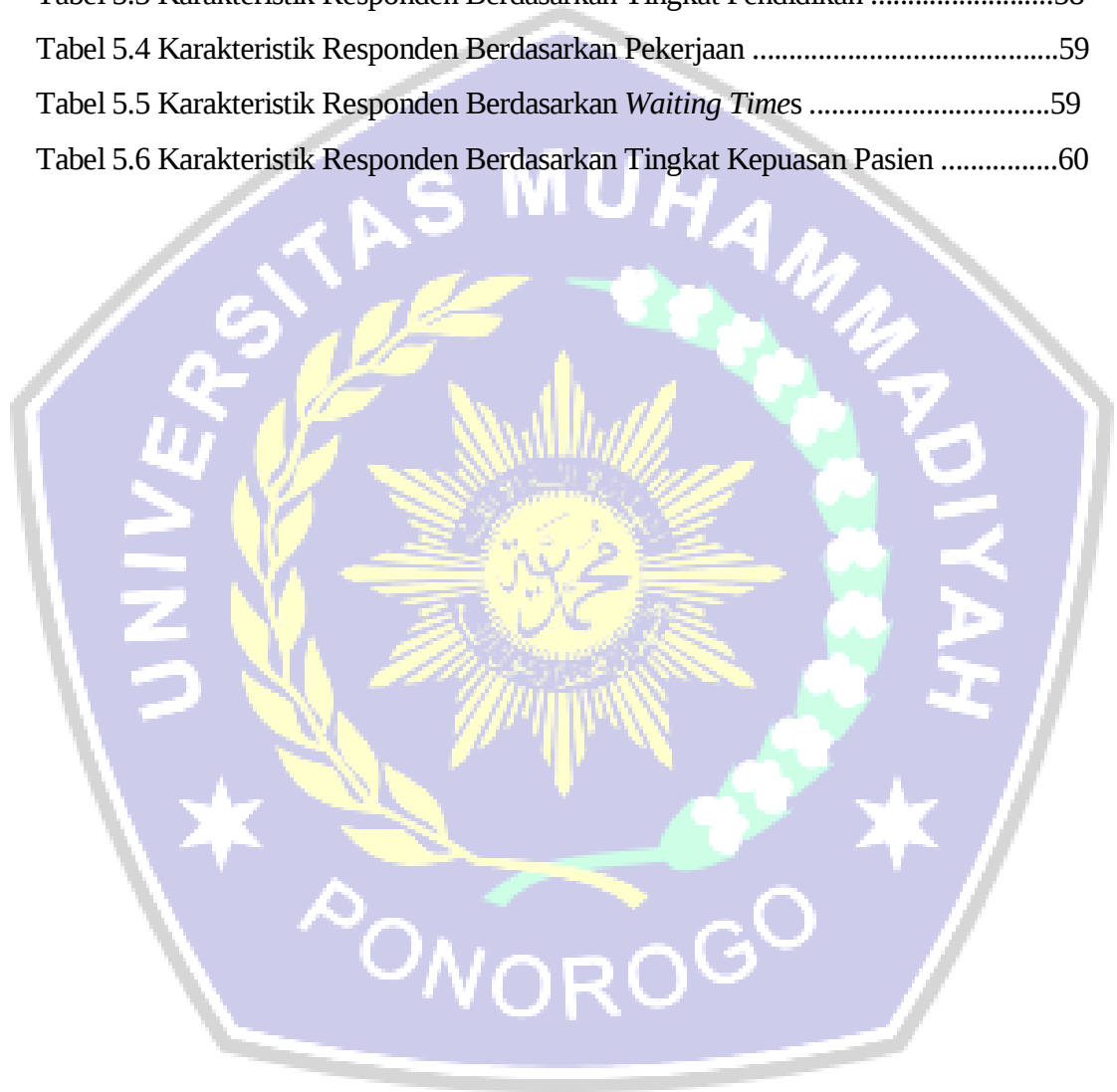
5.1 Gambaran Lokasi Penelitian	48
5.2 Hasil Penelitian	48
5.2.1 Data Umum	49
5.2.2 Data Khusus.....	50
5.3 Pembahasan	52

5.3.1	Waiting Times Pasien di RS Yasyfin Darussalam Gontor	52
5.3.2	Kepuasan Pasien di RS Yasyfin Darussalam Gontor	55
5.3.3	Hubungan Waktu Tunggu terhadap kepuasan pasien di RS Yasyfin Darussalam Gontor	61
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	62
6.1	Kesimpulan	62
6.2	Saran	63
	Daftar Pustaka	48
	Lampiran	50



DAFTAR TABEL

Tabel 4.2 Definisi Operasional <i>Waiting Time</i> Dan Kepuasan Pasien	38
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Waiting Times</i>	59
Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Teori.....	29
Gambar 4.1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.2 Kerangka Kerja Penelitian.....	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Rencana Kegiatan.....	70
Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Pengambilan Data Awal.....	71
Lampiran 3 : Surat Penelitian Fakultas ke Bapelitbang	73
Lampiran 4 : Surat Penelitian Bapelitbang.....	74
Lampiran 5 : Surat Dinas Kesehatan ke Puskesmas Blado 1	75
Lampiran 6 : Surat Keterangan Layak Etik.....	76
Lampiran 7 : Penjelasan Penelitian.....	77
Lampiran 8 : Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	83
Lampiran 9 : <i>Informed Consent</i>	84
Lampiran 10 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden	85
Lampiran 11 : Instrumen Penelitian.....	86
Lampiran 12 : Tabulasi Data.....	91
Lampiran 13 : Uji Statistik Data	92
Lampiran 14 : Dokumentasi Penelitian.....	103
Lampiran 15 : Kegiatan Bimbingan.....	104

DAFTAR ISTILAH

<i>Adminisstration</i>	: Administrasi
<i>Assurance</i>	: Asuransi
<i>Documentation</i>	: Dokumen
<i>Education</i>	: Pendidikan
<i>Empathy</i>	: Empati
<i>Financial</i>	: Keuangan
<i>Legal</i>	: Hukum
<i>Responsive</i>	: Cepat Tanggap
<i>Research</i>	: Riset
<i>Tangible</i>	: Bukti Langsung

