

SKRIPSI

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI POLI DALAM RUMAH SAKIT ISLAM SITI
AISYAH MADIUN**



**Oleh :
NELLY DIAN ROSYANA
NIM : 24632705**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

SKRIPSI

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI DALAM RUMAH SAKIT ISLAM SITI AISYAH MADIUN

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



Oleh :
NELLY DIAN ROSYANA
NIM : 24632705

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

SURAT 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, Juli 2025

Yang Menyatakan



NELLY DIAN ROSYANA

NIM : 24632705

LEMBAR PERSETUJUAAN

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAAN PASIEN DI POLI DALAM RUMAH SAKIT SITI AISYAH
MADIUN

NELLY DIAN ROSYANA

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL

Oleh :
Pembimbing I



Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN: 0717107001

Pembimbing II



Sri Andayani S.Kep., Ners., M.Kep
NIDN: 0711112801

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Saiful Nurhidayat, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN: 714127901

PENGESAHAN 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 Juli 2025

PANITIA PENGUJI

Ketua : Sulisty Andarmoyo S.Kep.,Ns.,M.Kes.,Ph.D

(.....)

Anggota : 1. Siti Munawaroh S.Kep.,Ns.,M.Kep

(.....)

2. Sri Andayani S.Kep.,Ns.,M.Kep

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Saiful Nurhidayat, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN: 714127901

MOTTO:

*Mudahkanlah urusan orang lain maka,
Allah SWT akan mempermudah urusan kita
baik di dunia maupun di akhert.*

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

*Bapak dan ibuku tercinta yang telah berjuang untuk
masa depanku.*

*Kedua anakku tersayang yang telah mendo'akan
dan mendukung setiap langkahku.*

*Rekan kerja yang selalu setia membantu dan
menemaniku*



KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas karunia dan limpahan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun”.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya setulus hati kepada:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Saiful Nurhidayat, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep, Selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, sekaligus Pembimbing 1 penyusunan Proposal yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis.
4. Sri Andayani, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Pembimbing 2 penyusunan Proposal yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis.
5. Staf dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. dr. Donna Dwi Yudhawati, MMRS. Selaku Direktur Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian.
7. Rekan-rekan sesama mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dan memberikan masukan serta saran hingga Proposal ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun yang diharapkan akan menyempurnakan skripsi ini.

Ponorogo, 29 Juli 2025

Penulis



Nelly Dian Rosyana

NIM. 24632705

ABSTRAK

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI DALAM RUMAH SAKIT ISLAM SITI AISYAH MADIUN

Waktu tunggu pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan rawat jalan. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSI Siti Aisyah Madiun.

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional yang melibatkan 68 pasien Penyakit poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur waktu tunggu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Analisis statistik menggunakan uji korelasi Spearman Rank untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Sebagian besar pasien (82,4%) merasa waktu tunggu pelayanan tidak lama, dan 76,5% pasien menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi. Analisis Spearman Rank menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan kuat antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,000$; $r = 0,687$). Pasien yang mengalami waktu tunggu lama cenderung memiliki tingkat kepuasan rendah hingga sedang, sedangkan pasien dengan waktu tunggu tidak lama sebagian besar sangat puas. Hasil penelitian menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien. Pengurangan waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Poli Penyakit Dalam RSI Siti Aisyah Madiun. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit disarankan untuk mengoptimalkan proses pelayanan agar waktu tunggu dapat diminimalkan demi meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Waktu tunggu pelayanan, Kepuasan pasien, Poli Penyakit Dalam

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE WAITING TIME AND PATIENT SATISFACTION LEVEL IN THE INTERNAL POLYCLINIC OF ISLAMIC SITI AISYAH HOSPITAL, MADIUN

Service waiting time is an important factor that influences patient satisfaction level in outpatient health services. Patient satisfaction is the main indicator in assessing the quality of health services in hospitals. This study aimed to determine the relationship between service waiting time and patient satisfaction level in the Internal Medicine Polyclinic of RSI Siti Aisyah Madiun. This study used a quantitative design with a cross-sectional approach involving 68 Internal Medicine patients of RSI Siti Aisyah Madiun. Data were collected through a questionnaire that measured service waiting time and patient satisfaction level. Statistical analysis used the Spearman Rank correlation test to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction. Most patients (82.4%) felt that the service waiting time was not long, and 76.5% of patients stated a high level of satisfaction. Spearman Rank analysis showed a significant and strong relationship between service waiting time and patient satisfaction level ($p = 0.000$; $r = 0.687$). Patients who experienced long waiting times tended to have low to moderate levels of satisfaction, while patients with short waiting times were mostly very satisfied. The results of the study stated that service waiting time plays an important role in determining patient satisfaction. Reducing waiting time can increase patient satisfaction with health services at the Internal Medicine Polyclinic of RSI Siti Aisyah Madiun. Therefore, hospital management is advised to optimize the service process so that waiting time can be minimized in order to improve service quality and patient satisfaction.

Keywords: Internal Medicine Polyclinic, Patient satisfaction, Service waiting time

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	v
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Keaslian Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep Waktu Tunggu.....	12
2.1.1 Konsep Waktu Tunggu Pelayanan	12
2.1.2 Faktor Mempengaruhi Waktu Tunggu	15
2.2 Kepuasan Pasien.....	16
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien	16
2.2.2 Aspek Kepuasan Pasien.....	17
2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	17
2.2.4 Indikator Kepuasan	18
2.2.5 Mengukur Tingkat Kepuasan	20
2.3 Konsep Pelayanan Rawat Jalan	21
2.3.1 Pelayanan Rawat Jalan	21
2.3.2 Pelayanan Poli Penyakit Dalam.....	22
2.4 Kerangka Teori.....	23
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN...24	24
3.1 Kerangka Konseptual	24
3.2 Hipotesis.....	25
BAB 4 METODE PENELITIAN	26
4.1 Desain Penelitian	26
4.2 Kerangka Operasional	26
4.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	28
4.3.1 Populasi	28

4.3.2	Sampel Penelitian	28
4.3.3	Teknik Sampling.....	29
4.4	Variabel Penelitian	30
4.4.1	Variabel Independen	30
4.4.2	Variabel Dependen	30
4.5	Definisi Operasional.....	30
4.6	Instrumen Penelitian	31
4.7	Uji Instrumen Penelitian.....	32
4.7.1	Uji Validitas.....	32
4.7.2	Uji Reabilitas	32
4.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
4.9	Prosedur Pengumpulan Data dan Analisis Data	33
4.9.1	Proses Pengumpulan Data	33
4.9.2	Teknik Pengolahan Data.....	33
4.10	Analisis Data	35
4.11	Etika Penelitian.....	37
4.12	Keterbatasan Penelitian	39
BAB 5	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
5.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	40
5.2	Hasil Penelitian.....	41
5.2.1	Data Umum.....	41
5.2.2	Data Khusus.....	44
5.3	Pembahasan	46
5.3.1	Waktu Tunggu Pelayanan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.....	46
5.3.2	Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.....	49
5.3.3	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun	52
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	56
6.1	Kesimpulan.....	56
6.2	Saran	26
	DAFTAR PUSTAKA.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional Penelitian Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun	30
Tabel 4.2 Nilai Koefisien Korelasi	37
Tabel 5.1 Distribusi Jenis Kelamin Pasien Poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun..	41
Tabel 5.2 Distribusi Usia Pasien Poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun	42
Tabel 5.3 Distribusi Pendidikan Pasien Poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun	42
Tabel 5.4 Distribusi Penyakit Pasien Poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun	43
Tabel 5.5 Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun	44
Tabel 5.6 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun.....	44
Tabel 5.7 Uji Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun	45



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Teori Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun ..23
- Gambar 3.1 Kerangka Konsep Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun ..24
- Gambar 4.1 Kerangka Operasional Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun ..27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Kegiatan Penyusunan Skripsi	62
Lampiran 2	Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	63
Lampiran 3	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	64
Lampiran 4	Kisi-kisi Kuisioner	65
Lampiran 5	Instrumen Penelitian	66
Lampiran 6	Perijinan Penelitian	68
Lampiran 7	Etik Penelitian.....	70
Lampiran 8	Pengambilan Data	71
Lampiran 9	Hasil Analisis Penelitian	72



DAFTAR SINGKATAN

CKD	: Chronic Kidney Disease (Penyakit Ginjal Kronis)
DM	: Diabetes Mellitus
D3	: Diploma 3
HT	: Hipertensi
p	: Nilai signifikansi (probabilitas) dalam statistik
r	: Koefisien korelasi
RSI	: Rumah Sakit Islam
S1	: Sarjana (Strata 1)
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMP	: Sekolah Menengah Pertama

