

SKRIPSI

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI POLI UMUM UPT PUSKESMAS KEDUNDUNG
KOTA MOJOKERTO**



Oleh :
EVI FITRIANA
NIM : 202007020

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
TAHUN 2022**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Evi Fitriana

Nim : 202007020

Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan

Judul : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum
UPT Puskesmas Kedundung

Dengan ini menyatakan bahwa karya beserta laporan tugas akhir ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri bukan duplikasi dan hasil karya orang lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Mojokerto, 12 September 2022



Evi Fitriana

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : EVI FITRIANA
NIM : 202007020
Program Studi : S-1 Ilmu Keperawatan
Pada Tanggal : 02 Juni 2022
Judul Skripsi : "HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM UPT PUSKESMAS KEDUNDUNG"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Bina Sehat PPNI Mojokerto

DOSEN PENGUJI

Penguji Utama : Siti Indatul Laili, S.Kep.Ns.,M.Kes (.....)
Pembimbing Satu : Dr. Tri Ratnaningsih, S.Kep.Ns.,M.Kes (.....)
Pembimbing Dua : Amar Akbar, S.Kep.Ns.M.Kes.Ph.D (.....)
(c)

Ditetapkan di : Mojokerto

Tanggal : 13 September 2022

Ka. Prodi S-1 Ilmu Keperawatan

Ana Zakiyah, M.Kep

NIK : 162 601 036

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam ujian akhir program

Judul : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien
di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto

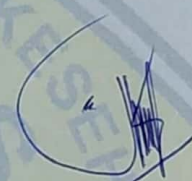
Nama : Evi Fitriana

NIM : 202007020

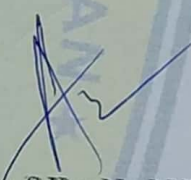
Pada Tanggal : 2 Juni 2022

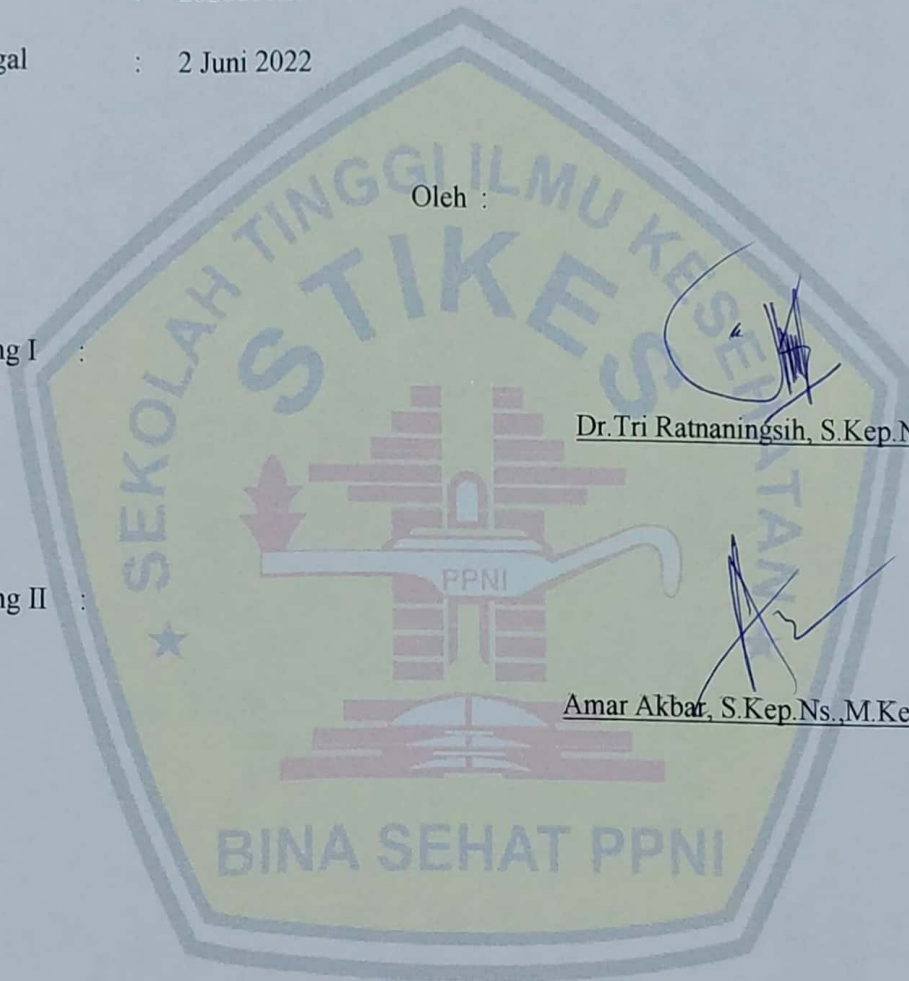
Oleh :

Pembimbing I :


Dr. Tri Ratnaningsih, S.Kep.Ns.,M.Kes

Pembimbing II :


Amar Akbar, S.Kep.Ns.,M.Kes.Ph.D (c)



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto" tepat pada waktunya. Selesaiannya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drg. Heti Nira Purnaningsih, selaku Kepala UPT Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto atas kesediaannya memberi izin pengambilan data dan memberi izin penelitian.
2. Dr. M. Sajidin, SKp., M.Kep, selaku ketua STIKES Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Keperawatan di STIKES Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.
3. Ana Zakiyah, M.Kep, selaku Kaprodi S1 Keperawatan STIKES Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.
4. Siti Indatul Laili, S.Kep.Ns, M.Kes. selaku dosen penguji yang telah menguji dan memberi masukan kepada penulis.
5. Dr.Tri Ratnaningsih, S.Kep Ns.M.Kes, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Amar Akbar, S.Kep Ns.M.Kes selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dalam berpartisipasi pada penelitian
8. Semua pihak yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan penyusunan proposal penelitian ini.

Mojokerto, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vii
Abstract	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Waktu Tunggu Pelayanan	
2.1.1. Pengertian	7
2.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu	8
2.1.3. Indikator Lama Waktu Tunggu Pasien.....	8
2.2 Konsep Kepuasan Pasien	
2.2.1. Pengertian	9
2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	10
2.2.3. Penyebab Ketidakpuasan Pasien	13
2.2.4. Indikator Kepuasan Pasien	15
2.2.5. Pengukuran Kepuasan Pasien	15

2.3	Konsep Rawat Jalan	
	2.3.1. Pengertian	18
	2.3.2. Standar Pelayanan Rawat Jalan	19
2.4	Kerangka Teori.....	21
2.5	Kerangka Konseptual	22
2.6	Hipotesa Penelitian.....	23

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian	24
3.2.	Populasi, <i>Sampling</i> dan Sampel	
	3.2.1. Populasi	24
	3.2.2. <i>Sampling</i>	25
	3.2.3. Sampel	25
3.3.	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	26
	3.3.1. Identifikasi Variabel Penelitian	26
	3.3.2. Definisi Operasional	27
3.4.	Prosedur Penelitian.....	27
3.5.	Kerangka Kerja	29
3.6.	Pengumpulan Data	
	3.6.1. Instrumen Penelitian.....	29
	3.6.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.7.	Pengolahan Data.....	30
3.8.	Etika Penelitian	33

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	36
4.2.	Pembahasan.....	41

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	49
------	------------------	----

5.2.Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto.....	27
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan usia di Poli umum UPT Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto Bulan April 2022.....	37
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan tingkat pendidikan di poli umum UPT Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto Bulan April 2022	38
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di poli umum UPT Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto Bulan April 2022	38
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kunjungan ke Puskesmas Kedundung di poli umum UPT Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto Bulan April 2022.....	39
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Waktun tunggu pelayanan di poli umum UPT Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto Bulan April 2022	39
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di poli umum UPT Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto Bulan April 2022	40
Tabel 4.7	Tabulasi Silang Antara Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di poli umum UPT Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto Bulan April 2022	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung	20
Gambar 2.2	Kerangka konsep hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung	21
Gambar 3.1	Kerangka kerja hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Studi Pendahuluan.....	53
Lampiran 2	Surat Balasan Studi Pendahuluan.....	54
Lampiran 3	Uji Etik	55
Lampiran 3	Lembar Permohonan Menjadi Responden	56
Lampiran 4	Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	56
Lampiran 5	Kisi-kisi Kuesioner.....	58
Lampiran 6	Lembar Kuesioner	58
Lampiran 7	Lembar Tabulasi Data	62
Lampiran 8	Lembar Perhitungan Statistik.....	69
Lampiran 9	Lembar Konsultasi	74

DAFTAR PUSTAKA

- Amirah, A., & Ramadhani, S. L. (2021). Analysis of the Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction Levels at Bandung and Malahayati Public Hospitals in Medan. *Turkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation*, 32(December).
- Arifin, S., Rahman, F., Mangkurat, U. L., Laily, N., Malang, U. I., & Wulandari, A. (2021). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan* (Issue March).
- Dewi, A. U. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. *Jurnal UNMU Surakarta*.
- Donsu, J. D. T. (2016). *Metodologi Penelitian*. PusakaBaru Press.
- Harajin, R. S. Al, Subaie, S. A. Al, & Elzubair, A. G. (2019). The Association Between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics : Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Jfcmonline*, 14(18), 17–22. <https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM>
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, R. R. I. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Pertama, Issue March). CV Pustaka Ilmu Group.
- Harlan, J., & Johan, R. S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Pusdik SDM Kesehatan* (pertama). Universitas Gunadarma Press.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing.
- Heryana, A. (2020). Buku Ajar Metodologi Penelitian pada Kesehatan Masyarakat. *Bahan Ajar Keperawatan Gigi*, June, 1–187.
- Kemenkes. (2008). *Permenkes Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2018 tentang Standar Pelayanan Minimal RUmah Sakit*.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2).
- Lestari, D. D., Parinduri, S. K., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(3).
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Maalman, R. S., Pielong, A., Donkor, Y. O., & Adatara, P. (2018). Factors Influencing Patient Satisfaction with Waiting Time : Assessment of Outpatients ' Socio-demographic Characteristics. *Asian Journal Of Medicine and Health*, 13(November). <https://doi.org/10.9734/AJMAH/2018/44055>
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Cetakan Pe). BPPSDM Kemenkes RI.
- Muninjaya. (2016). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (Edisi 2). EGC.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta., 4(12), 2010–2012.
- Nugraheni, R. (2017). Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017. *Jurnal Wiyata*, 4(2), 165–172.
- Nursalam. (2020a). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 6). Salemba Medika.
- Nursalam. (2020b). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis* (Edisi 5). Salemba Medika.
- Pohan, I., & Widyastuti, P. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan* (Cetakan II). EGC.
- Purnomo, W., Hariyanti, T., & Prastowo, W. (2021). Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di RS Universitas Brawijaya. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keiwrausahaan*, 5(4), 447–452.
- Sara, Y. (2019). *Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD Dr Muhammad Zein Painan Tahun 2019*.
- Simarmata, M., Wasliati, B., Kasim, F., & Saragih, I. C. (2021). Hubungan waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien DI Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Gizi*, 3(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>
- Supandi, D., & Imanudin, B. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Health Sains*, 2(1), 33–43.
- Surahman, Mochammad Rahmat, S. Su. (2016). *Metodologi Penelitian*. badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kemenkes RI.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa* (Edisi 4). Bayumedia Publishing.
- Yuniarti, A. (2021). ANALISIS WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(September), 104–111.