

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN
PASIEN DIPELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN
RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Keperawatan Minat Utama Program Studi Ilmu Keperawatan**



Diajukan oleh:

ANTON

NIM :A21701651

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
MUHAMMADIYAH GOMBONG
2019**

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN
PASIEN DIPELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN
RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Keperawatan Minat Utama Program Studi Ilmu Keperawatan**



Diajukan oleh:

ANTON

NIM :A21701651

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
MUHAMMADIYAH GOMBONG
2019**

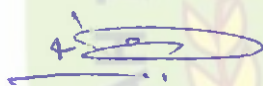
HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Telah disetujui dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
untuk diajukan pada tanggal, Februari 2019

Pembimbing,

Pembimbing I



(Saptono Susilo, S.Kep.Ns, MM)

Pembimbing II



(Cahyu Septiwi M.Kep, Sp.KMB, Ph.D)

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Keperawatan



Eka Riyanti, M.Kep., Sp.Kep.Mat

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

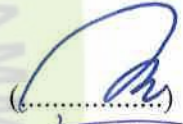
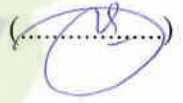
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Anton

NIM: A21701651

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal, Februari 2019

Susunan Dewan Penguji

- | | | |
|---------------------------------------|-----------|---|
| 1. Eka Riyanti, M.Kep., Sp.Kep. Mat | (Ketua) |  |
| 2. Saptono Susilo, S.Kep.Ns, MM | (Anggota) |  |
| 3. Cahyu Septiwi, M.Kep, Sp.KMB, Ph.D | (Anggota) |  |

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Keperawatan



Eka Riyanti, M.Kep., Sp.Kep.Mat

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya mengatakan bahwa dalam Skripsi yang saya ajukan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Gombong

Anton



PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anton

Tempat/Tanggal Lahir: Kebumen, 13 April 1988

Alamat : Giyanti RT.01, RW.01, Rowokele, Kebumen

No.HP : 085287304030

Alamat Email : antonorien@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

“HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG”

Bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari diketemukan seluruh atau sebagian dari skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Dibuat di Gombong

Pada

Tanggal 17 Februari tahun 2019

Yang membuat pernyataan



(Anton)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik STIKes Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anton
NIM : A21701651
Program studi : S1 Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKes Muhammadiyah Gombong Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty- Free Right) atas skripsi saya yang berjudul:

HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN
RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STIKes Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Gombong, Kebumen

Pada Tanggal: 17 Februari 2019

Yang menyatakan



(Anton)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang selalu melindungi dan melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal penelitian ini dengan judul ***"HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG"***.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat sarjana keperawatan. Dalam penyusunan skripsi, peneliti banyak menghadapi kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan berbagai pihak, maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, atas selesainya penelitian ini tak lupa penulis mengucapkan terimakasih pada yang saya hormati:

1. Direktur Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Gombong beserta staf dan jajarannya.
2. Saptono Susilo, S.Kep., Ns., MM dan Cahyu Septiwi, M.Kep., Sp.KMB, Ph.D, selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan, motivasi dan saran dalam penyusunan skripsi ini
3. Direktur RS PKU Muhammadiyah Gombong beserta staf dan jajarannya.
4. Tenaga Medis dan Pasien Poliklinik Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong
5. Bapak dan ibu selaku orang tua yang telah banyak memberikan semangat, kekuatan, dukungan moril dan materi serta doa dalam penyusunan skripsi ini
6. Istri dan anak tercinta Shanum yang telah memberikan dukungan, bantuan dan doa untuk kelancaran skripsi ini
7. Segenap Dosen dan Staf pengajar Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong dan semua pihak yang telah memberikan ilmu dan bimbingan pada penulis
8. Seluruh Dosen dan staf karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong

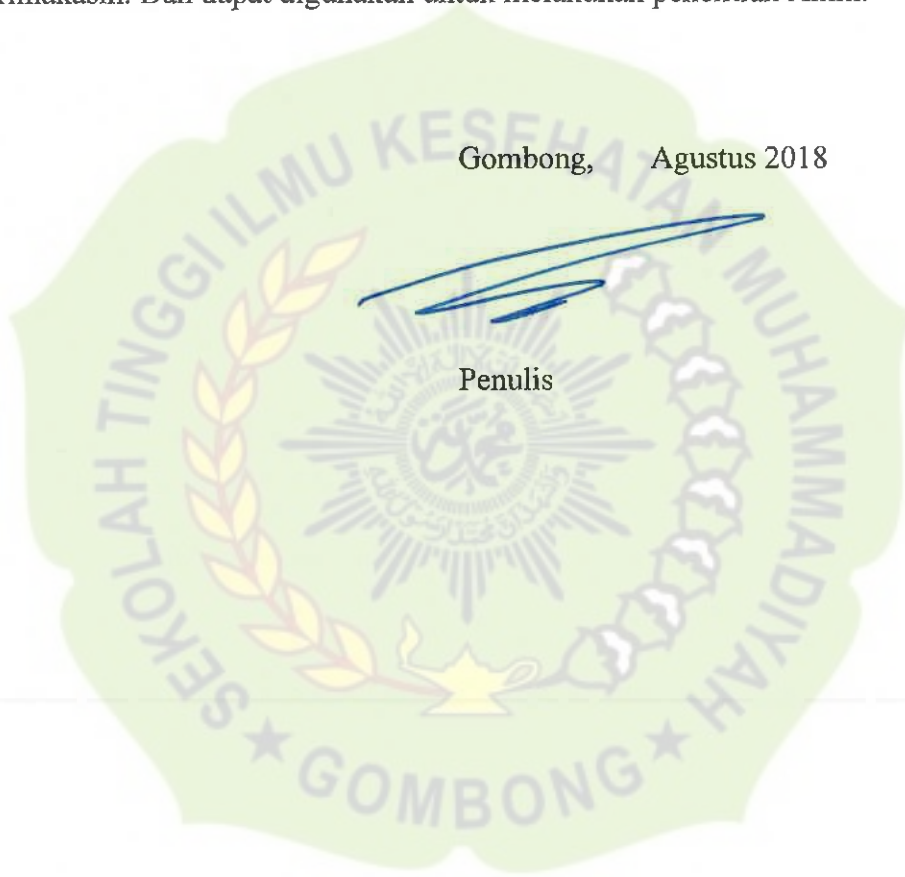
9. Teman-teman Ilmu Keperawatan Reguler14B yang saling mendukung dan memotivasi
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Semoga amal baik yang telah dilakukan mendapat imbalan yang sebaik – baiknya dari Allah SWT

Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi masyarakat, bangsa dan negara. Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih. Dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian Amin.

Gombong, Agustus 2018



Penulis



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
STIKES MUHAMMADIYAH GOMBONG**
Skripsi, Februari 2019

Anton ¹⁾ Saptono Susilo ²⁾ Cahyu Septiwi ³⁾

ABSTRAK
**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN
DIPELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN RS PKU
MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Latar Belakang Pelayanan poliklinik merupakan gerbang rumah sakit. Studi pendahuluan lama waktu tunggu terhadap tujuh orang: 100 % termasuk kategori lama dan dari tahun ke tahun pasien poliklinik RS PKU Muhammadiyah Gombong selalu mengalami peningkatan.

Tujuan penelitian Untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di pelayanan poliklinik rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Metode Penelitian Menggunakan deskriptif analitik dengan uji bivariat *Chi - Square*

Hasil Penelitian Lama waktu tunggu kategori lama 78 % dan kategori cepat 22 %. Kepuasan pasien 66 % menyatakan puas, 23 % sangat puas dan 11 % sangat tidak puas. Hasil *Chi - Square p_{value} 0,425*, *H₀* diterima berarti tidak ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien dipelayanan poliklinik rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Kesimpulan Tidak ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di pelayanan poliklinik rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong

Rekomendasi Memperbaiki faktor fisik khususnya kenyamanan pada ruang tunggu, memperbaiki komunikasi, peningkatan disiplin waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal.

Kata Kunci : Lama waktu tunggu, Kepuasan pasien, Poliklinik rawat jalan

S1 PROGRAM OF NURSING DEPT
MUHAMMADIYAH HEALTH SCIENCE INSTITUTE OF GOMBONG
Mini-Thesis, February 2019
Anton ¹⁾ Saptono Susilo ²⁾ Cahyu Septiwi ³⁾

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF THE WAITING TIME WITH PATIENT SATISFIED ON INPATIENT POLYCLINIC SERVICE AT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG HOSPITAL

Background: Polyclinic service is the gate of hospital. Based on pilot study that as much patients said that they had waited long time for getting medical service and from years to year the PKU Muhammadiyah Gombong hospital polyclinic patients always increase.

Purpose: This study to know the relationship between the waiting time and patient' satisfied toward the inpatient clinical service.

Method: Using Descriptive analytic with Chi Square bivariat test.

Research Results: There were 78 % of respondents argued that they got long – time service and 22 % respondents in fast service category. For patient' satisfied was found 66 % respondents in satisfied level, 23 % respondents said very satisfied and 11 % felt unsatisfied service. Result of χ^2 square obtained $p_{value} 0,425$, it means that H_0 is rejected .

Conclusion: There is no relationship between the waiting time and patients satisfied at inpati polyclinic service in PKU Muhammadiyah Gombong.

Recommendations: Further researcher should study about the time discipline of health service and effectivity of health machine support at hospital.

Keywords: Waiting time, patient satisfied, inpatient polyclinic service

1. Student of Muhammadiyah Health Science Institute of Gombong
2. Lecture of Muhammadiyah Health Science Institute of Gombong
3. Lecture of Muhammadiyah Health Science Institute of Gombong

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka	
1. Rumah Sakit.....	8
2. Pelayanan Rawat Jalan.....	9
3. Prosedur PelayananRawat Jalan	10
4. Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Poliklinik Rawat Jalan	11
5. Mutu Pelayanan Rawat Jalan	13
6. Kepuasan Pasien	15
7. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien	22
B. Kerangka Teori.....	23
C. Kerangka Konsep	24
D. Hipotesis.....	24

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel.....	26
C. Tempat & Waktu Penelitian	27
D. Variabel Penelitian	28
E. Definisi Operasional.....	28
F. Instrumen Penelitian	29
G. Validitas dan Realibilitas Instrumen	29
H. Teknik Pengumpulan Data	31
I. Teknik Analisis Data	31
J. Etika Penelitian.....	33

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	36
B. Pembahasan Penelitian	40
C. Keterbatasan Penelitian	48

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Skala Penelitian	28
Tabel 4.1 Gambaran Persebaran Responden di setiap Poliklinik	36
Tabel 4.2 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	37
Tabel 4.3 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.4 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	37
Tabel 4.5 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	38
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Lama Waktu Tunggu Pasien	38
Tabel 4.8 Hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka teori	23
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	24



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan UU R1 No.36 tahun 2009 tentang kesehatan, kesehatan merupakan hak asasi manusia dan unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Hal tersebut sangat membutuhkan campur tangan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan cita – cita bangsa dengan pelayanan yang efektif, efisien, dan terarah. (Candra A, 2010). Salah satu pelayanan kesehatan yang dapat menunjang hal tersebut adalah rumah sakit. Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Syarat pokok suatu pelayanan kesehatan dapat disebut baik menurut Azwar (2010) adalah tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar yang berarti pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, mudah dicapai, mudah dijangkau dan bermutu dimana pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada setiap pasien.

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan.

Menurut Kusumapradja R dan Ni Putu (2013) Pelayanan rawat jalan merupakan “pintu gerbang” bagi rumah sakit, dimana hal tersebut akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut atau mencari tempat pelayanan kesehatan yang lain.

jika dalam pelayanan pasien mendapatkan pelayanan yang prima sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit tersebut. Sikap positif akan mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut, bahkan cenderung akan menjadi pasien yang loyal (Kusumapradja, dkk, 2013). Rumah Sakit Umum (RSU) mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien.

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana RS mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poliklinik rawat jalan untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap RS harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit.

Hampir seluruh institusi kesehatan (Rumah sakit Pusat, Rumah Sakit Daerah dan Puskesmas) berusaha untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap pasien, hal ini disebabkan berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/Pan/2/2004 tentang pedoman umum indeks kepuasan masyarakat di unit pelayanan instansi pemerintah. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan dan pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang sifatnya terus menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi ucapan konsumen pada pihak luar / lain tentang produksi yang dihasilkan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit adalah daya tahan atau *durability*, dimana salah satu komponennya ada pada waktu tunggu pelayanan. Lama waktu tunggu sendiri dimulai dari saat pasien melakukan pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan dokter.

Dampak pasien yang menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan secara tidak langsung akan berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, dengan lama nya menunggu membuat pasien yang tidak sedikit melakukan komplain/keluhan untuk mendapatkan pelayanan secepatnya, sehingga membuat kondisi semakin padat/*crowded*, dan pasien juga terlihat bosan dan gelisah karena mengingat adanya keterbatasan waktu selama pelayanan di poliklinik, sehingga masih dijumpai pasien yang menanyakan kembali ke petugas pendaftaran atau poliklinik terkait pelayanan poliklinik. (Nur L & Heru S. 2017)

Minat seseorang terhadap jasa pelayanan berkaitan dengan kemampuan jasa pelayanan tersebut dalam memberikan kepuasan. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai *big quality* atau *broad quality* (kepuasan secara luas).Kepuasan secara luas tersebut terkait dengan mutu secara menyeluruh yang menyangkut mutu pelayanan, pembiayaan, saluran distribusi, jaminan

keamanan penggunaan dan aspek moralitas atau kinerja pegawai dari suatu organisasi jasa pelayanan kesehatan.

RS PKU Muhammadiyah Gombong merupakan Amal Usaha Muhammadiyah dibidang kesehatan yang beroperasi sejak tanggal 26 April 1958. Saat ini tingkat utilisasi pelayanan RS PKU Muhammadiyah Gombong selalu mengembangkan strategi untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan. Jenis pelayanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong diantaranya adalah pelayanan rawat jalan yang terdiri dari poliklinik: Bedah Umum, Bedah Anak, Bedah Orthopedi, Penyakit Dalam, Anak, Obsgyn, Syaraf, Jiwa, Paru, Jantung, Mata, THT, Gigi & Mulut, Kulit & Kelamin, Fisioterapi. Poliklinik umum rawat jalan rata-rata buka selama 6 jam dalam sehari untuk melayani pasien umum rawat jalan (Profil PKU, 2014).

Berdasarkan data Rekam medik Poliklinik Rawat jalan tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 pelayanan poliklinik rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong mengalami peningkatan dari tahun – ke tahun, untuk tahun 2015 terdapat 66.386 pasien meningkat menjadi 84.102 pasien pada tahun 2016 dan pada tahun 2017 meningkat menjadi 94.690 pasien, yang berarti meningkatnya kepadatan jumlah antrian pasien rawat jalan ini akan berdampak pada waktu tunggu pasien dapat menjadi semakin lama. Hasil survei kepuasan pasien poliklinik rawat jalan yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Gombong berdasarkan data dari litbang diperoleh hasil selama bulan Februari – September 2018 diperoleh nilai kepuasan sebesar 83,5 % dengan nilai standar lebih dari sama dengan 90%.

Pada studi pendahuluan yang telah dilakukan pada hari Selasa 17 Juli 2018 kepada keluarga pasien dan atau pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong dengan melakukan komunikasi interpersonal atau wawancara terhadap 7 pasien. Diperoleh informasi jarak lama waktu tunggu dari mendaftar sampai dengan diperiksa oleh dokter bahwa pasien satu selama 2,5 jam, pasien dua 2 jam 5 menit, pasien tiga 4 jam 15 menit, pasien empat 2 jam, pasien lima 4 jam, pasien enam 5 jam dan pasien tujuh

selama 2,5 jam. Dari ketujuh responden dinyatakan 100 % termasuk kategori lama, berdasarkan waktu tunggu ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal ialah kurang atau sama dengan 60 menit. Data diatas berdasarkan jumlah sumber daya manusia yang melakukan pelayanan di TPPRJ sebanyak 6 orang.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian Hubungan lama waktu tunggu (Antrian TPPRJ dan Antrian pelayanan Dokter) dengan kepuasan pasien di pelayanan poliklinik rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang penelitian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Apakah ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di pelayanan poliklinik rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di pelayanan poliklinik rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi lama waktu tunggu pasiendi pelayanan poliklinik rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di pelayanan poliklinik rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong.
- c. Mengidentifikasi hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di pelayanan poliklinik rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong

D. Manfaat

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Dapat memberikan data yang akurat mengenai lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien dipelayanan poliklinik rawat jalan sehingga bisa menjadi acuan, motivasi dan bahan masukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih jauh tentang manajemen rumah sakit khususnya lama waktu tunggu pelayanan. Serta sebagai bacaan dan bahan pustaka mengenai lama waktu tunggu pelayanan dalam sistem manajemen rumah sakit.

2. Bagi Praktisi (Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong)

Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong diharapkan penelitian ini bisa sebagai acuan dan masukan untuk perbaikan sistem manajemen rumah sakit khususnya pelayanan di poliklinik rawat jalan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya yang mempunyai karakteristik relatif sama dalam hal tema kajian, namun sangat berbeda dalam subjek, jumlah, variabel atau metode analisis yang digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan mengenai hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. Penelitian terkait dan hampir sama antara lain analisis waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di balai kesehatan mata masyarakat Propinsi Sulawesi Utara (Neti M, A. Joy dan Josephine, 2015). Penelitian ini menyimpulkan rerata waktu tunggu pelayanan di BKKM Provinsi Sulut masih dalam kategori lama (>60 menit) dan disebabkan oleh banyaknya jumlah pasien, kurang petugas, SDM terbatas, berkas rekam medis sering terlambat.

Kesamaan penelitian yang dilakukan Neti M, A. Joy dan Josephine dengan peneliti adalah sama – sama menganalisis lama waktu tunggu di pelayanan rawat jalan, sedangkan perbedaannya yaitu pada metode analisis

Neti dkk hanya memberikan gambaran atau analisis lama waktu tunggu dan faktor yang mempengaruhi sedangkan peneliti melakukan uji hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Serta pada Neti dkk melakukan penelitian secara kualitatif dan penelitian ini menggunakan kuantitatif.

Penelitian lain yaitu Hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien puskesmas perumnas di kota Kendari tahun 2016 (Andi, Junaid dan Faizal, 2016). Penelitian ini menyimpulkan ada korelasi antara mutu pelayanan (pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan obat, sarana) dengan tingkat kepuasan pasien. Kesamaan peneliti ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti sama – sama menggunakan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel independen penelitian ini menggunakan lama waktu tunggu sedangkan Andi, Junaid dan Faizal menggunakan persepsi mutu pelayanan dan pada tempat untuk peneliti dilakukan di rumah sakit sedangkan andi dkk dilakukan di puskesmas.

Berdasarkan uraian diatas walaupun telah ada penelitian sebelumnya yang berkaitan tentang kepuasan pasien dan lama waktu tunggu , namun tetap berbeda dengan penelitian yang peneliti lakukan, dengan demikian maka tema penelitian yang peneliti lakukan benar – benar asli.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. M. H. (2005). Study On Outpatient's Waiting Time In Hospital University Kebangsaan Malaysia (HKM) Though The Siz Aignia Approach
- Aditama, TY.(2006).*Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi Kedua.Jakarta: Penerbit UI Press.
- Andi W, Junaid, dan Faizal F. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Perumnas di Kota Kendari Tahun 2016. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo
- Kemenkes RI (2008a). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.Jakarta.Yang di unduh dalam Neti M, A Joy R, Josephine S.M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara. Minat Kajian Administrasi Rumah Sakit. (Tesis) Jurusan Ilmu kesehatan Masyarakat. Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal e- Biomedik (EbM)*, Vol.3 No.3. Sept – Des 2015
- Depkes RI. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/ MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis.www.depkes.go.id diakses pada tanggal 31 Agustus 2018
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Yang di unduh dalam Neti M, A Joy R, Josephine S.M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara. Minat Kajian Administrasi Rumah Sakit. (Tesis) Jurusan Ilmu kesehatan Masyarakat. Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal e- Biomedik (EbM)*, Vol.3 No.3. Sept – Des 2015

- Anonim. (2010). Definisi, Tugas dan Fungsi Rumah Sakit menurut WHO.
<http://kedaiobat.co.cc.wordpress.com/2010/05124/definisi-tugas-dan-fungsirumah-sakit-menurut-who/>. Diakses pada tanggal 2 september 2018
- Kemenkes RI. (2012). Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit. Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
[https://www.academia.edu/8877703/KEMENTRIAN_KESEHATAN - RI DIREKTORAT JENDRAL BINA UPAYA KESEHATAN DIREKTORAT BINA PELAYANAN PENUNJANG MEDIK DAN SARANA KESEHATAN 2012 PEDOMAN TEKNIS](https://www.academia.edu/8877703/KEMENTRIAN_KESEHATAN_-_RI_DIREKTORAT_JENDRAL_BINA_UPAYA_KESEHATAN_DIREKTORAT_BINA_PELAYANAN_PENUNJANG_MEDIK_DAN_SARANA_KESEHATAN_2012_PEDOMAN_TEKNIS). diakses pada tanggal 3 September 2018
- Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. www.hukumonline.com. Di unduh pada tanggal 2 september 2018
- RS PKU Muhammadiyah Gombong. (2014). Profil PKU Muhammadiyah Gombong. Gombong
- Arieta R. (2012). Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad Tahun 2011. Fakultas Kesehatan Masyarakat [Tesis]. Jakarta: Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia;
- Azwar, s. (2000). *Relabilitas dan Validitas. Edisi Ketiga*. Cetakan kedua. Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta.
- Azwar & Azrul. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi III*. Tangerang: Binarupa Aksara
- Bagus, (2010), Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal Tahun 2010, UNDIP FKM, Semarang
- Bowers, MS, JE Swan, and WF Kochler., (2008). What Atibutes Determine Quality and Satisfaction With Health Care Delivery ?, *vol. 4 pp 49 – 55 ; Health Care Management Review, Aspen Publisher inc. 1994*. Yang diunduh Dalam Trimurty Iga. (2008) Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan

- Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Fakultas Kesehatan Masyarakat [Tesis].Semarang: Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Kosentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Diponegoro;
- Candra &Yoga, (2010), *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Ke-2*, UI Pres: Jakarta
- Danang, Sunyoto. (2013). *Dasar – dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Depkes RI. (2006). *Pedoman Penyelenggaraan Dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Revisi II*. Jakarta: Depkes RI
- Esti A. (2012) Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri.Publikasi.stikesstrada.ac.id/wpcontent/uploads/2015/02/8-PENGARUH_WAKTU_TUNGGU.pdf.2012,di akses pada tanggal 15 september 2018
- Fitriani S, Trisnawati R. (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.;2(4): 235 – 242
- Hasan. (2014). Hubungan Waiting times/ Waktu tunggu dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik pada Istalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Timur tahun 2013 .(Skripsi). Makasar: UNHAS.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Irawan H. (2009).10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia
- Irna I. K., John. S. K, A.J. M Ratu. (2017). Faktor – faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano.Manado. (Tesis) Fakultas Kesehatan Masyarakat. Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado
- Isfandyarie, Anny, (2006).*Tanggung Jawab Hukum dan Sanksi bagi Dokter Buku 1*, Jakarta: Prestasi Pustaka

Kemenkes RI Nomor 377/Menkes/SK/III/2007 tentang *Standar Profesi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan*

Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang *Standar Pelayanan Rumah Sakit*

Kurniawan, Arif. (2006). Analisis Pengaruh Faktor Customer Relationship Marketing Terhadap Sikap Pasien Lama Untuk Membangun Hubungan Jangka Panjang Dengan Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit William Booth Semarang(Tesis MIKM UNDIP).

Kusumapradja R, Ni Putu, dan Ali Germas.(2013).Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, dan Hambatan Pindah Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta, *Forum Ilmiah Volume 10 Nomor 1, Januari 2013*.

Nur L & Heru S.(2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Program Diploma III Rekam Medis Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Gajah Mada. *Vol.1 No.2 – April 2017*.
<http://journal.ugm.ac.id/jkesvodi> akses pada tanggal 15 september 2018

Neti M, A. Joy R, dan Josephine S. (2015).Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, *Jurnal e – Biomedik (eBm) Volume 3 Nomor 3, September – Desember 2015*

Nursalam.(2013). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika

Permenkes RI Nomor 55 Tahun 2013 tentang *penyelenggaraan Pekerjaan Perkam Medis*

Purwoastuti, endang dan walyani, Elisabeth Siwi. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustakabarupress

Sabarguna, Boy S. (2004). *Sistem Bantu Keputusan untuk Quality Assurance Rumah Sakit*. Yogyakarta

- Sabarguna, Boy S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CV Sagung Seto
- Sangadji, E.M., dan Sopiah.(2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sari AK, Wulandari RD, Mertojoso HSS. (2014). *Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSHS Samsoeri Mertojoso Surabaya.Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia.; 2 (4): 235 - 242*
- Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Sugiyono. (2010). *Statistik untuk penelitian cetakan ke 16*. Bandung: Alfabeta,cv.
- Supranto, J,. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rhineka Cipta
- Trimurty Iga. (2008).*Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang.Fakultas Kesehatan Masyarakat [Tesis].Semarang: Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Kosentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Diponegoro;*
- Triton, Pb,. (2008). *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*. Tugu Publisher
- Utami, Yeni Tri. (2012). *Hubungan Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSU Assalam Gemolong.Journal APIKES Citra Medika, Vol. 4 Issue 9.195 - 205*
- Wijayanti, Titik. (2012). *Managing Marketing Plan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

The logo is a green shield-shaped emblem. It features a central sunburst with Arabic calligraphy. A yellow laurel wreath encircles the sunburst. The text 'SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH' is written in a circular path around the central elements, and 'GOMBONG' is at the bottom, flanked by two stars.

LAMPIRAN

Lampiran 1

FORMULIR INFORMED CONSENT
(Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden)

Dengan ini saya

Umur : (tahun)

Poliklinik :

Menyatakan bersedia menjadi responden penelitian dengan judul
***“HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
PELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN RS PKU MUHAMMADIYAH
GOMBONG”***.

Setelah mendapatkan penjelasan tentang maksud dan tujuan serta manfaat penelitian, identitas responden akan dirahasiakan, dan informasi yang diberikan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian, dengan ini saya menyatakan bersedia berpartisipasi menjadi responden penelitian yang dilakukan oleh saudara Anton dari Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa paksaan dari siapapun.

Peneliti

Anton

Gombong, 2019

Responden

.....

ANGKET PENELITIAN



HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Identitas Peneliti:

Nama : Anton
Program Studi : S1 Keperawatan
Fakultas : Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES)
Muhammadiyah Gombong

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang akan saya lakukan dengan judul diatas maka dengan ini saya mohon bantuan anda untuk dapat mengisi angket ini. Angket ini tidak mempengaruhi reputasi anda, tetapi hanya untuk membantu terhadap penelitian saya. Atas waktu, tenaga dan pikirannya saya ucapkan terimakasih.

A. Petunjuk Pengisian Angket

1. Bapak/Ibu/saudara/saudari, dimohon menjawab setiap pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban pada setiap pertanyaan dengan menceklistnya (√)
2. Jawaban yang telah dipilih adalah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau pengamatan bapak/ibu / saudara/ saudari
3. Kejujuran bapak/ ibu/ saudara/ saudari sangat membantu kevalidan dan keakuratan data
4. Jawaban bapak/ ibu/ saudara/ saudari kami jamin kerahasiannya
5. Atas perhatian dan partisipasinya bapak/ ibu/ saudara/ saudari kami ucapkan terimakasih

B. Data Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : ☐ Laki – laki ☐ Perempuan

Pendidikan : ☐ SD ☐ SLTP ☐ SMA

☐ Diploma ☐ Sarjana ☐ Lain - lain

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ PNS ☐ Swasta

☐ Buruh ☐ Tani ☐ Wirausaha

Ket:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

--

KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
A. Kehandalan/ <i>Realibility</i>					
1.	Prosedur pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong sangat mudah dan tidak berbelit - belit				
2.	Petugas pendaftaran selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat				
3.	Petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan				
B. Daya tanggap/ <i>Responsiveness</i> yang mengacu pada kecepatan prosedur pelayanan pasien					
4.	Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama				
5.	Bagian pendaftaran melayani dengan cepat				
6.	Bagian poliklinik melayani dengan cepat				
7.	Petugas poliklinik tanggap dalam membantu pasien yang datang				
C. Jaminan/ <i>Assurance</i>					
8.	Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya				
9.	Terciptanya suasana aman dan tentram di lingkungan rumah sakit				
10.	Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas pendaftaran dengan pasien				
11.	Petugas pendaftaran mengarahkan pasien yang berobat sesuai keluhan				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
D. Perhatian/ <i>Empati</i> mencakup hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan pemahaman kebutuhan pasien					
12.	Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien				
13.	Petugas poliklinik selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien				
14.	Petugas pendaftaran memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih - pilih				
15.	Petugas pendaftaran selalu memberikan salam kepada pasien yang datang				
16.	Petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi				
17.	Petugas pendaftaran mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan				
E. Faktor fisik/ <i>Tangible</i>					
18.	Ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih				
19.	Ruang tunggu poliklinik dalam keadaan bersih				
20.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran mencukupi				
21.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu poliklinik mencukupi				
22.	Petugas pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi				

Lampiran 4

Jadual Penelitian

Kegiatan	Bulan						
	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
Pembuatan Proposal penelitian, bimbingan dan persiapan seminar proposal							
Seminar Proposal dan pengambilan data							
Pengolahan dan analisis data							
Seminar hasil							
Sidang							

Lampiran 5 Hasil SPSS

Persebaran Responden pada tiap poliklinik

Poliklinik				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
THT	12	12,0	12,0	12,0
Jantung	12	12,0	12,0	24,0
Penyakitdalam	13	13,0	13,0	37,0
Urologi	11	11,0	11,0	48,0
Valid Orthopedi	13	13,0	13,0	61,0
Bedahumum	13	13,0	13,0	74,0
Syaraf	13	13,0	13,0	87,0
Paru	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Distribusi Jenis Kelamin

Jeniskelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki - laki	38	38,0	38,0	38,0
Valid Perempuan	62	62,0	62,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Distribusi Pendidikan Responden

Pendidikan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	20	20,0	20,0	20,0
SLTP	20	20,0	20,0	40,0
SMA	37	37,0	37,0	77,0
Diploma	17	17,0	17,0	94,0
Sarjana	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 6 Hasil SPSS

Distribusi Pekerjaan Responden

Pekerjaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	6	6,0	6,0	6,0
PNS	8	8,0	8,0	14,0
Swasta	31	31,0	31,0	45,0
Valid Buruh	29	29,0	29,0	74,0
Tani	18	18,0	18,0	92,0
Wirausaha	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Distribusi Kepuasan Pasien

Kepuasan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak puas	11	11,0	11,0	11,0
Valid Puas	66	66,0	66,0	77,0
sangat puas	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Distribusi Lama Waktu Tunggu Pasien

Lamatunggu				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
lama	78	78,0	78,0	78,0
Valid cepat	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 7 Hasil SPSS

Lama waktu tunggu di antrian TPPRJ

lamatungguTPPRJ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Lama	82	82,0	82,0	82,0
Valid cepat	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lama waktu tunggu pelayanan dokter

Case Processing Summary

	lamatunggupoli	Cases					
		Valid		Missing		Total	
		N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan	lama	66	100,0%	0	0,0%	66	100,0%
	cepat	34	100,0%	0	0,0%	34	100,0%

Cross Tabulasi Kepuasan dengan lama waktu tunggu

Kepuasan * Lamatunggu Crosstabulation

		Lamatunggu		Total
		lama	cepat	
Kepuasan	tidak puas	9	2	11
	puas	49	17	66
	sangat puas	20	3	23
Total		78	22	100

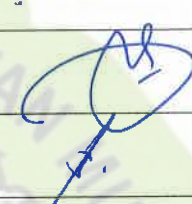
Lampiran 8 Hasil SPSS

Uji Korelasi Chi – Square

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,712 ^a	2	,425
Likelihood Ratio	1,832	2	,400
Linear-by-Linear Association	,477	1	,490
N of Valid Cases	100		



KEGIATAN BIMBINGAN

Tanggal Bimbingan	Topik / Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
19/2 - 2019 →	- perbit, perpektif u pembekasan	
21/2 - 2019 →	perbitis pembekasan analisa konkrit & sistem yg efektif.	
22/2 - 2019	Acc	
26/2 - 2019	Acc	

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Keperawatan



Isma Yuniar, S.Kep, Ns. M.Kep

Lampiran ✓

KEGIATAN BIMBINGAN

Tanggal Bimbingan	Topik / Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
17/6 - 2018	KONSUL Awal	
23/7 - 2018	KONSUL Bab I	
7/8 - 2018	KONSUL Bab 1 - 3	
6/9 - 2018	Perbaikan bab 1-3	
1/10 - 2018	Perbaikan penulisan perp. dll	
6/10 - 2018	acc ujian proposal	
7/10 - 2018	acc ujian proposal	
20/10 - 2018	Revisi tulisan khusus	
3/11 - 2018		

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Keperawatan



(Isma Yuniar, M.Kep)

LEMBAR REVISI

MAHASISWA : Anton

NIM :

JUDUL :

PENGUJI : 1. Saputra

2. 3.

BAB	HAL	SARAN	PARAF
D.O		- perbaiki definisi operational untuk tugas - perbaiki lembar observasi	

Lampiran V

KEGIATAN BIMBINGAN

No	Tanggal Bimbingan	Topik/materi bimbingan	Paraf pembimbing
		Acc us etik	 

Mengetahui,

Ketua Program Studi



(Isma Yuniar, M.Kep)

LEMBAR REVISI

MAHASISWA
NIM
JUDUL

Anton
A21701651
Hubungan Lama Uraletu Tunggul Dengan Kepuasan
+ Pasien Dipelegraman Poliklinik Rawat Jalan
RS PKU Muhammadiyah Sombong

PENGUJI

1.
2.
3.

BAB	HAL	SARAN	PARAF
		- Abstrak - etika penelitian - Pembahasan - Saran & kesimpulan	

KEGIATAN BIMBINGAN REVISI

Tanggal Bimbingan	Topik / Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
2 - 2 - 2019	pengertian	
	bab 1 - 5	

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Keperawatan



Eka Riyanti, M.Kep., Sp.Kep.Mat

	SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nomor	FRM-LPM-006
		Revisi ke	00
		Tanggal Berlaku	1 Maret 2017

SURAT KETERANGAN LOLOS UJI ETIK

NO: 329.6/IV.3.AU/F/ETIK/II/2019

Tim Etik Penelitian STIKES Muhammadiyah Gombong dalam upaya melindungi hak azasi dan kesejahteraan subyek penelitian, telah mengkaji dengan teliti proposal berjudul :

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
PELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN RSU PKU MUHAMMADIYAH
GOMBONG**

Nama peneliti utama : ANTON
Nama institusi : STIKES Muhammadiyah Gombong
Prodi : S1 Keperawatan

Dan telah menyetujui proposal tersebut.

Gombong, 15 Februari 2019

Ketua Tim Etik Penelitian,



 Dyah Puji Astuti, S.SiT., MPH



RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH

Jalan Yos Sudarso No. 461 GOMBONG - 54412
Telp. (0287) 471780, 471422, 471639 Fax. 473614
www.rspkugombong.com email : rspkumuhammadiyahgb@gmail.com

SURAT PENGANTAR

Nomor: 815 /IV.6.AU/A/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini atas nama Manajer Pendidikan dan Penelitian RS PKU Muhammadiyah Gombong dengan ini memberikan persetujuan kepada :

Nama Lengkap : ANTON
NIM : A21701651
Nama Institusi : Stikes Muhammadiyah Gombong
S-1 Keperawatan

Untuk mengadakan Penelitian di :

Unit : Rawat Jalan dan Rekam Medik
Judul : Hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Kepuasan pasien di Pelayanan Poli Klinik Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong
Waktu Pelaksanaan : 19 September - 19 Oktober 2018
Metode : Observasi

Demikian surat pengantar ini dibuat untuk ditunjukan kepada Kepala Ruang / Ka. Unit setiap pengambilan data.

Kasie Penelitian & Pengembangan,


BARIYAH, SE
NBM. 876302