

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI
PENYAKIT DALAM RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan



Diajukan Oleh:

Dhea Maylia Wulansari

NIM : A11801731

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
2022**

Universitas Muhammadiyah Gombong

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI

PENYAKIT DALAM RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan



Diajukan Oleh:

Dhea Maylia Wulansari

NIM : A11801731

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI POLI PENYAKIT DALAM RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Telah disetujui dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk diujikan
Pada Tanggal 20 Juli 2022

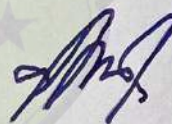
Pembimbing,

Pembimbing I



(H.M Basirun Al Ummah, Mkes)

Pembimbing II



(Siti Mastuti S.Kep.Ns.,M.P.H)

Mengetahui

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana



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

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI PENYAKIT DALAM RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Yang ditetapkan dan disusun oleh :

Dhea Maylia Wulansari

Nim : A11801731

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Juli 2022

Susunan Dewan Penguji

1. Ery Purwanti, M.Sc (Penguji 1)

2. H.M Basirun Al Ummah, MKes (Penguji 2)

3. Siti Mastuti S.Kep.Ns.,M.P.H (Penguji 3)

Mengetahui

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi yang saya ajukan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undang yang berlaku.

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

Gombong, 20 Juli 2022

Dhea Maylia Wulansari



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dhea Maylia Wulansari
NIM : A11801731
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana
Jenis Karya : SKRIPSI

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

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN

DI POLI PENYAKIT DALAM RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas 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 : 20 Juli 2022

Yang menyatakan



(Dhea Maylia Wulansari)

Program Studi Keperawatan Program Sarjana
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Gombong
Skripsi, Juli 2022

Dhea Maylia Wulansari¹⁾, Basirun Al Ummah²⁾, Siti Mastuti³⁾
dheamayliawulansari188@gmail.com

ABSTRAK

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI PENYAKIT DALAM RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Latar Belakang: Waktu tunggu merupakan masalah yang kerap muncul dalam suatu pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu merupakan suatu komponen penting yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien jika waktu tunggu tidak sesuai standar yaitu (<60 menit).

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Metode Penelitian Menggunakan desain deskriptif korelatif pendekatan *cross sectional* dengan uji bivariat uji *Chi-Square*.

Hasil Penelitian: Waktu tunggu pelayanan di poli penyakit dalam RS PKU Muhammadiyah Gombong masih tergolong lama (> 60 menit). Kepuasan pasien yang menyatakan tidak puas (58,8%) dan (41,2%) menyatakan puas. Hasil *Chi-Square* penelitian ini di dapatkan ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam di RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Kesimpulan: Ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam di RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Rekomendasi: Memperbaiki disiplin waktu ketanggapan dokter dalam melayani pasien, kepedulian perawat dan ketanggapan prosedur penerimaan pasien dan administrasi dipercepat agar pasien tidak menunggu lama.

Kata Kunci;

Rawat jalan, Waktu tunggu, Kepuasan pasien

¹ **Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong**

² **Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong**

³ **Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong**

Nursing Study Program Of Nursing Bachelor
Faculty of Health Sciences
University Muhammadiyah Gombong
Thesis, July 2022

Dhea Maylia Wulansari¹⁾, Basirun Al Ummah²⁾, Siti Mastuti³⁾
dheamayliawulansari188gmail.com

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF WAITING TIME WITH THE PATIENTS SATISFACTION AT THE DISEASE POLY IN PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG HOSPITAL

Background: Waiting time is a problem that often arises in a hospital service. Waiting time is an important component that can lead to patient dissatisfaction if the waiting time is not up to standard (<60 minutes).

Objective: This study aims to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction in the internal medicine clinic of PKU Muhammadiyah Gombong Hospital.

Method: This study used using descriptive correlative design with cross-sectional approached with Chi-Square test bivariate test.

Results: The waiting time for services at the internal medicine clinic at PKU Muhammadiyah Gombong Hospital is still quite long (> 60 minutes). Satisfaction of patients who expressed dissatisfaction (58.8%) and (41.2%) expressed satisfaction. The Chi-Square results of this study found that there was a relationship between waiting time and patient satisfaction in the internal medicine poly at PKU Muhammadiyah Gombong Hospital.

Conclusion: There is a relationship between waiting time and patient satisfaction in the internal medicine clinic at PKU Muhammadiyah Gombong Hospital.

Recommendations: Improving the discipline of the doctor's response time in serving patients, the care of nurses and the responsiveness of patient acceptance and administration procedures are accelerated so that patients do not wait long.

Keywords;

Outpatient, Waiting time, Patient satisfaction

¹ *Student of Universitas Muhammadiyah Gombong*

² *Lecturer of Universitas Muhammadiyah Gombong*

³ *Lecturer of Universitas Muhammadiyah Gombong*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI PENYAKIT DALAM RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG”**. Solawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini di ajukan sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gombong.

Dalam hal ini menyusun skripsi tidaklah mudah, pasti ada hambatan yang di alami oleh penulis hadapi. Namum berkat doan dan dukungan dari orang tua, bimbingan, penguasaan serta dorongan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dukungan dari ke dua orang tua yang telah mendoakan, membesarkan dan mendidik serta mendoakan kebaikan kepada anaknya serta memberikan semangat kepada anaknya serta motivasi.
2. Dr. Hj. Herniyatun, M.Kep,Sp.Kep.Mat selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gombong.
3. Cahyu Septiwi, M.Kep.Sp.Kep.MB.,Ph.D selaku ketua program study keperawatan program sarjana.
4. Ning Iswati, S.Kep.,Ns., M. Kep. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingannya dan masukannya.
5. H.M Basirun Al Ummah, MKes. selaku pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan dan memberikan tambahan ilmu serta solusi atas permasalahan dan kesulitan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
6. Siti Mastuti, S,Kep, Ns., M.P.H selaku pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan dan memberikan tambahan ilmu serta solusi atas permasalahan dan kesulitan dalam penyusunan proposal penelitian ini

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gombong yang telah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Direktur RS PKU Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian
9. Teman-teman Keperawatan Program Sarjana 2018, serta teman-teman seperjuangan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungannya.

Semoga bimbingan dan motivasi yang telah diberikan dapat balasannya dari ALLOH SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisannya masih dalam kayta sempurna dan masih adanya kekuranganya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun darisemua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Gombong, 20 Juli 2022



Dhea Maylia Wulansari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Rawat Jalan	8
2.1.1.1 Definisi Rawat Jalan	8
2.1.1.2 Prosedur Rawat Jalan	8
2.1.1.3 Alur Pelayanan Rawat Jalan	9
2.1.2 Waktu Tunggu	9
2.1.2.1 Definisi Waktu Tunggu	9
2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu	10
2.1.2.3 Indikator Lama Waktu Tunggu	12
2.1.3 Kepuasan Pasien	12

2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pasien	12
2.1.3.2 Teori Kepuasan	13
2.1.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	15
2.1.3.4 Penyebab Ketidakpuasan Pasien	16
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Pasien	17
2.1.3.6 Pengukuran Kepuasan Pasien	17
2.1.3.7 Tingkat Kepuasan Pasien	18
2.2 Kerangka Teori	20
2.3 Kerangka Konsep	21
2.4 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Populasi dan Sample	22
3.2.1 Populasi	22
3.2.2 Sample	22
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.4 Variabel Penelitian	24
3.4.1 Variabel Independent	24
3.4.2 Variabel Dependent	25
3.5 Definisi Operasional	25
3.6 Instrumen Penelitian	26
3.7 Validitas dan Reabilitas Instrumen	26
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Reabilitas	27
3.8 Etika Penelitian	28
3.9 Teknik Pengumpulan Data	29
3.10 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Analisa Univariat	34
4.1.2 Analisa Bivariat	35

4.2 Pembahasan Penelitian	36
4.2.1 Waktu Tunggu Pasien	36
4.2.2 Kepuasan Pasien	39
4.2.3 Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien	42
4.3 Keterbatasan Penelitian	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional	25
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	28
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu	35
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	36
Tabel 4.3 Tabulasi Silang Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien.....	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	21



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 : Balasan Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 5 : Balasan Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Lolos Uji Etik
- Lampiran 7 : Hasil Uji Plagiarism
- Lampiran 8 : Instrumen Penelitian
- Lampiran 9 : Hasil Analisa Data
- Lampiran 10 : Lembar Bimbingan



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang salah satu komponen pelayanan di rumah sakit yaitu menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat UU No.44 Tahun 2009. Dari sekian banyak pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit salah satunya ada pelayanan rawat jalan (PRJ) yang menjadi point center di rumah sakit. Karena pelayanan rawat jalan terlihat berkembang pesat jika dibandingkan dengan rawat inap. Kenaikan nilai fungsi dalam pelayanan rawat jalan lebih tinggi dari nilai fungsi pelayanan rawat inap.

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) adalah bagian utama dalam mengurus penerimaan pasien yang hendak berobat jalan maupun yang akan operasi di rumah sakit. Rumah sakit sebagai industri pelayanan tentunya perlu memaparkan peran manajerialnya guna memajukan keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit (Dewi, 2015). Gaya baru dalam pelayanan rumah sakit saat ini yaitu mampu membentuk pelayanan yang berpusat pada pasien dan memberi pelayanan diiringi dengan perbaikan dalam kualitasnya. Indikasi dari masyarakat menginginkan rumah sakit mampu memberikan semua kebutuhan pelayanan kesehatan baik dilayani secara cepat, tepat, akurat, bermutu dan tercapai, sehingga mampu memberikan rasa puas akan hasil yang tepat sesuai dengan penyakit yang dirasakan (Rensiner, 2018). Berbicara tentang pelayanan kesehatan, waktu tunggu merupakan masalah yang kerap muncul di pelayanan rawat jalan (Laeliyah & Subekti, 2017).

Waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien menunggu demi memperoleh pelayanan kesehatan sejak pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan dokter. Waktu tunggu yang begitu lama dapat mencitrakan Rumah Sakit tersebut dalam menata komponen pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan dan situasi pasien. Baik dan buruknya sebuah pelayanan dapat ditinjau dari

cepat, ramah dan nyamannya sebuah pelayanan (Utami, 2012). Waktu tunggu dalam sebuah pelayanan kesehatan menjadi evaluasi utama yang responsif (Sun et al., 2019).

Selain itu, waktu tunggu juga dapat menjadi alasan dalam mengukur pelayanan medis, terlepas dari keunggulan dan kemampuan yang dimiliki pelayanan medis tercatat jika pasien banyak menghabiskan waktu sangat lama untuk memperoleh pelayanan dari petugas medik hingga pelayanan dokter baik umum maupun spesialis. Karena itu waktu tunggu sangat mempengaruhi atas tingkat kepuasan pasien akan jasa pelayanan kesehatan medis yang diperoleh (Yadav, 2017).

Standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu ≤ 60 menit dihitung sejak melakukan pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan dokter di poliklinik Menkes RI Nomor 129/Menkes/SK 2008. Berdasarkan hasil Evaluasi Pelaporan Indikator Mutu Nasional Pelayanan Rumah Sakit pada bulan November dan Desember tahun 2021 di dapatkan data waktu tunggu pelayanan rawat jalan belum mencapai target $\geq 80\%$ melainkan masih berada di angka 76,71% (Kemenkes, 2021). Kondisi seperti ini dapat menyebabkan rendahnya akan kepuasan pasien terhadap instalasi rawat jalan, sehingga pasien berasumsi jika lamanya waktu tunggu sebagai penghambat memperoleh pelayanan medis secara cepat dan dapat menimbulkan stres bagi pasien (Pandit et al, 2016).

Faktor yang membuat pasien lama dalam menunggu waktu pelayanan yaitu, minimnya jumlah dokter, jumlah pasien banyak yang melakukan rawat jalan, kurangnya staf pelayanan (Laeliyah & Subekti, 2017). Dampak pasien yang menunggu waktu pelayanan terlalu lama akan membuat pasien merasa bosan, melakukan komplain agar dilayani segera dan membuat pasien selalu menanyakan berulang-ulang kepada petugas terakit pelayanan (Nur L & Heru S, 2017). Problem waktu tunggu ini jika diabaikan akan mempengaruhi kepuasan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang akhirnya muncul

penurunan kepuasan pasien (Laelihah & Subekti, 2017).

Kepuasan adalah gambaran akan rasa puas atau kecewa yang disebabkan karena perbedaan antara persepsi terhadap kinerja dengan kenyataan yang diinginkan pasien. Selain itu tanggapan dari keluarga atas pelayanan yang diberikan juga bisa digunakan sebagai pengukuran tingkat kepuasan pasien (Valentina, 2020). Pasien cenderung akan mencari pelayanan kesehatan yang lain jika merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Karena kepuasan pasien suatu hal yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Menurut Kemenkes RI Tentang Standar Pelayanan, nilai kepuasan pasien minimal 90% jika dibawah itu maka dikatakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar (Kemenkes, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian Agustina (2020) di Puskesmas Perawatan Satui diperoleh hasil data penelitian dari 95 responden dilihat dari waktu tunggu didapatkan dalam kelompok cepat yaitu 44 pasien (46,3%) sedangkan kelompok lama ada 51 pasien (53,7%). Jika di lihat dari kepuasan akan pelayanan, yang merasakan puas ada 45 pasien (47,4%), sementara iu yang merasakan tidak puas ada 50 pasien (52,6%). Hasil penelitian Anggareni et.al (2021) di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Kabupaten Malang didapatkan hasil dari 195 responden didapatkan sebanyak 165 pasien (84,6%) mengatakanpuas dan 30 pasien (15,4%) mengatakan tidak puas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 19 November 2021 di ruang Rekam Medik didapatkan data kunjungan Poli Penyakit Dalam tiga bulan terakhir dari bulan Agustus 2021 – Oktober 2021 pelayanan poli penyakit dalam di RS PKU Muhammadiyah Gombong mengalami peningkatan setiap bulannya, untuk bulan Agustus diperoleh 2.515 pasien bertambah menjadi 2.520 pasien dibulan September dan bulan Oktober bertambah hingga 2.522 pasien. Dengan meningkatnya jumlah kunjungan pasien di poli penyakit dalam tentu berdampak bagi waktu tunggu pasien akan menjadi sangat lama. Dari hasil wawancara yang dilakukan pada 5 pasien yang sedang menjalani rawat jalan di poli penyakit dalam RS PKU

Muhammadiyah Gombong di dapatkan hasil jarak waktu tunggu pendaftaran hingga dilakukan pemeriksaan oleh dokter bahwa pasien satu selama 2 jam, pasien dua 2,5 jam, pasien tiga 3 jam, pasien empat 3 jam 10 menit dan pasien lima 4 jam. Dari 5 responden dapat disimpulkan waktu tunggu termasuk kategori lama, tidak sesuai standar yang ditetapkan oleh Kemenkes Nomor 129 Tahun 2008 yaitu ≤ 60 menit dan pasien yang merasa tidak puas akan waktu tunggu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan fenomena uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam RS PKU Muhammadiyah Gombong”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka diperoleh rumusan masalah tentang “Apakah Ada Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam RS PKU Muhammadiyah Gombong”.

1.3. Tujuan

1.3.1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam RS PKU Muhammadiyah Gombong.

1.3.2. Tujuan Khusus

1.3.2.1. Mengidentifikasi waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS PKU Muhammadiyah Gombong

1.3.2.2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di poli penyakit dalam RS PKU Muhammadiyah Gombong

1.3.2.3. Mengidentifikasi hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam RS PKU Muhamamdiyah Gombong

1.4. Manfaat

1.4.1. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini sebagai menambah wawasan, pengetahuan, menambah pengalaman, dan sebagai data penelitian berikutnya serta menambah literatur bagi mahasiswa keperawatan tentang hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam.

1.4.2. Manfaat bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit terhadap pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam.

1.4.3. Manfaat bagi praktisi

Hasil penelitian ini sebagai tambahan bahan kepustakaan serta pengetahuan mahasiswa diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam.

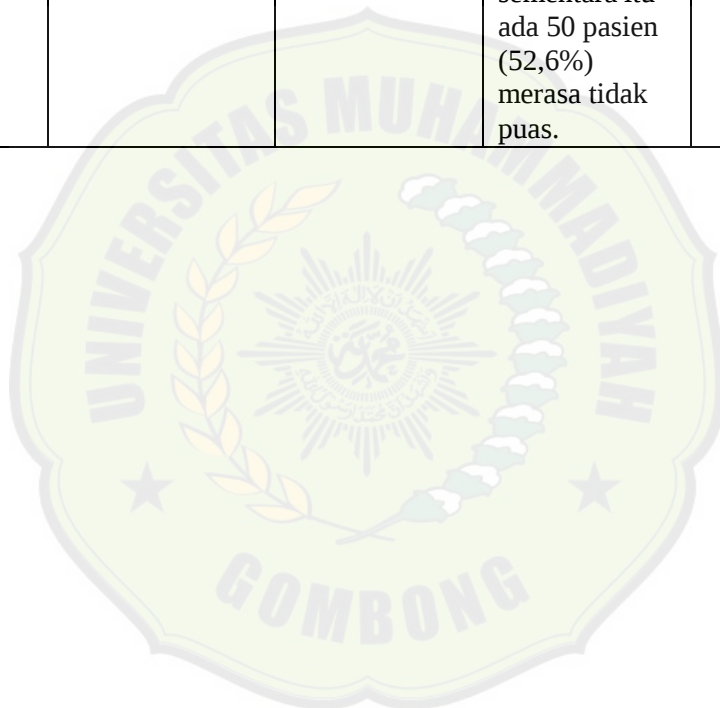
1.5. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian penelitian

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian ini
(Veronica, 2018)	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya.	Metode penelitian survei analitik dengan pendekatan cross.	Hasil penelitian dari 88 responden, didapatkan 86 Responden merasa puas yaitu 66,3% dalam waktu tunggu yang tidak sesuai standar. Sementara itu 2 responden	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama sama meneliti hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Perbedaannya terletak pada waktu, tempat, metode penelitian menggunakan deskriptif korelasi

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian ini
(Nofriadi et al.,2019)	Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan.	Metode deskriptif analitik dengan desain Cross sectional.	pada waktu tunggu sesuai Standar Didapatkan 50% puas dan 50% tidak puas. Hasil penelitian dari 62 responden, diperoleh data lebih dari Separoh mengatakan jika waktu Tunggu pelayanan di poli penyakit Dalam terbilang lama > 60 menit yakni sejumlah (59,7%). Selanjutnya lebih dari separoh pasien merasa kurang puas oleh pelayanan poli penyakit dalam yakni sejumlah (62,9 %).	dan sampel penelitian menggunakan purposive sampling. Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabelnya sama-sama meneliti hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam dan teknik pengambilan sample sama-sama menggunakan purposive sampling. Perbedaan terletak pada waktu, tempat dan metode penelitian ini menggunakan deskriptif korelasi.
(Agustina, 2020)	Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Satui.	Metode kuantitatif dengan penelitian analitik observasional menggunakan pendekatan Cross sectional.	Hasil penelitian dari 95 responden jika ditinjau dari waktu Tunggu diperoleh golongan cepat yaitu ada 44 Pasien (46,3%). Sementara	Persaman pada penelitian ini yaitu sama-sama menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Perbedaan terletak pada waktu, tempat,metode penelitian yaitu

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian ini
			Golongan lama ada 51 pasien (53,7%). Jika di tinjau dari kepuasan, ada 45 pasien (47,4%) merasakan puas, sementara itu ada 50 pasien (52,6%) merasa tidak puas.	deskriptif korelasi, dan sampel penelitian menggunakan purposive sampling.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. (2020). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas perawatan Satui. Tesis. Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Alryalat, S. A., Ahmad, W., & Abeeleh, M. A. (2019). Factors affecting patient's satisfaction in outpatient clinics in Jordan: Cross-Sectional Study. *Jhmhp-03-2.Pdf*, 2.
- Anggraeni, C. S., Aini, L. N., & Anjarwati, N. (2021). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS Prima Husada Kabupaten Malang. *Jurnal Keperawatan Florence*, 1(1), 8-16.
- Andriani, A. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan pasien diruangan poli umum puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 2(1), 45-52.
- Anto, R. P. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan pada rumah sakit di kota Kendari Indonesia. *e-JKPP*, 3(3), 93-105.
- Arikunto. (2013). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rhineka Cipta
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. (2015). Analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di balai kesehatan mata masyarakat propinsi sulawesi utara. *Jurnal e- Biomedik*, 3(3).
- Dewi, U. A. (2015). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Artikel Penelitian Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Dewi, A., Eravianti, E., & Putri, D. K. (2021). Hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. *In Prosiding Seminar Nasional Stikes Syedza Saintika*, (Vol.1, No. 1).
- Donsu, J. D. (2016). Metodologi penelitian keperawatan Yogyakarta : Pustaka Baru
- Ernawati, E., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2018). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Nerspedia*, 1, 1-10.

- Farzianpour, F., Byravan, R., & Amirian, S.(2015). Evalution of patient satisfaction and factors effecting it: a rivew of the litelature. *Health*, 7(11), 1460
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. *Jurnal'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11-2
- Ghozali, I. (2017). Teori konsep dan aplikasi dengan IBM SPSS 24. Cetakan Ketiga. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Haryanto, E., Hadiati, A., & Purwanti, L. S. (2019). Kepuasan pasien berdasarkan waktu tunggu pelayanan di puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Aeromedika*, 5(2), 25-35.
- Herjunianto, H., Wardhani, V., & Prihastuty, J. (2014). Faktor yang mempengaruhi cakupan layanan farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 8-14.
- Husada, I. A. W. S. B., & Rosita, P. A. (2018). Faktor-faktor kepuasan pasien BPJS kesehatan dalam pelayanan pendaftaran bagian TPPRJ di RSUD DR Harjono S Ponorogo.
- Immelia, P. (2019). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan di rumah sakit umum daerah Kota Madiun. (Doctoral dissertation, STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun).
- Indrawati, R. (2015). Pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan petugas puskesmas terhadap kepuaaan pasien di puskesmas Ciledug-Tangerang.
- Isrofah. (2020). Kepuasan pasien. 8719(2016), 31–45.
- Keles, I.I., Kekenusa, J.S., & Rattu, A.J. (2018). Faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu di poliklinik penyakit dalam RSUD DR. SAM Ratulangitondano.
- Kementrian Kesehatan RI. (2021). Evaluasi Pelaporan Indikator Nasional Mutu Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Klawdina, V. (2021). Hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di puksemas Baloi Permai Batam tahun 2021. (Doctoral dissertation, STIKES Awal Bros Batam)

- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol. 1(2), 102-112
- Lestari, 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*, 3(3), 231-240.
- Lisnawaty, Jusriani & Junaid. (2016). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe. Fakultas kesehatan masyarakat universitas halu oleo.
- Lily, W., & Deasy, R. D. (2017). Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem dan Subsistem Pelayanan RMK.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal kesehatan*, 12(2), 99-111.
- Masturoh, I., dan N. Anggita. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
- Merkouris, A., Andreadou, A., Athini, E., Hatzimbalasi, M., Rovithis, M., & Papastavrou, E. (2013). Assessment of patient satisfaction in public hospitals in Cyprus: a descriptive study. *Health science journal*, 7(1), 28.
- Menteri Kesehatan RI nomor 1165/MENKES/SK/2007/bab 1, pasal 1 ayat 4 tentang pelayanan rawat jalan. Yang diunduh dalam Harnika, R. (2020). Implementasi Kartu Identitas Berobat Pasien Rawat Jalan dengan Menggunakan Microsoft Access. *Administration & Health Information of Journal*, 1(2), 133-138
- Menteri Kesehatan RI No. 129/ Menkes/SK/ IV/ 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit. [www. Depkes.go.id](http://www.depkes.go.id).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.
- Nugraheni, R. (2018). Gambaran waktu tunggu pasien dan mutu pelayanan rawat jalan di poli umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri tahun 2017. *Jurnal Wiyata Penelitian Sains dan Kesehatan*, 4(2), 165- 172.

- Nofriadi, N., Delima, M., Sara, Y., & Kunci, K. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. 2(1), 67–72.
- Novianti, E. (2014). Gambaran tingkat kepuasan pasien pada mutu pelayanan fisioterap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2013. Makkasar: Universitas Hasanuddin.
- Notoatmodjo, S. (2018). Metode Penelitian Kesehatan. PT Rineka Cipta.
- Nugraheni, R. (2018). Gambaran waktu tunggu pasien dan mutu pelayanan rawat jalan di poli umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri tahun 2017. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 4(2), 165-172.
- Nursalam. (2017). Manajemen Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salembah Medika.
- Pandit, A., Varma, E. L., & Pandit, D. A. (2016). Impact of OPD waiting time on patient satisfaction. *Int Educ Res J*, 2(8), 86-90.
- Putri, V.J., Firdaus and Adriansyah, A.A. (2018). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan rumah sakit islam Ahmad Yani Surabaya. *Global Health Science Journal*, Vol. 3 No. 4.
- Rensier, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1-8.
- Rahman, S. S.(2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS di rumah sakit umum Sumekar SUMENEP. Doctoral dissertation, Universitas Wiraraja.
- Sangadji, E. M & Sopiah. (2016). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sara, Y. (2019). Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan tahun 2019 (Doctoral dissertation, stikes perintis padang).
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal kesehatan perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126.

- Sholihah, N., & Parinduri, S. K. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. *PROMOTOR*, 3(6), 585-597.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S.(2016). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 4(1),30-34
- Sun, J., Lin, Q., Zhao, P., Zhang, Q., Xu, K., Chen, H., Hu, C. J., & Stuntz, M. (2019). Reducing waiting time and raising outpatient satisfaction in a Chinese public tertiary general hospital-an interrupted time series study. 6736
- Sugiyono. (2017) . Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: CV ALFABETA
- Sugiyatmi, Y., Marti, E., & Hastuti, S. O. (2021). Faktor–factor yang berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *I Care Jurnal Keperawatan STIKes Panti Rapih*, 2(2), 140-155.
- Supandi, D., & Imanuddin, B. (2021). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020. *Jurnal Health Sains*, 2(1), 33-43.
- Torry, T., Koeswo, M., & Sujianto, S. (2016). Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan kesehatan kaitannya dengan kepuasan pasien rawat jalan klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 252-257.
- UU No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Yang diunduh dalam Fitriana, Y., & Pratiwi, K. (2018). Pelaksanaan Patient Safety di Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Umum Swasta Bantul Berdasarkan Ketentuan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. *Journal Kebidanan*, 7(1),28-39
- Utami, Y. T. (2012). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Assalam Gemolong. *Jurnal APIKES Citra Medika*, 4(9), 195-205

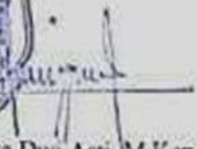
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 8(1).
- Valentina. (2020). Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda* 5(1):40–44.
- Verinica, P.J., Firdaus and Adriansyah, A.A. (2018), Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan rumah sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. *Global Health Science Journal*, Vol. 3 No. 4
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265–269.
- Yadav, R. 2017. Reducing Waiting Time of Patients in Outpatient Services of Large Teaching Hospital: A Systematic Quality Approach. *IOSR Journal of Dental and Medical Sciences (IOSR-JDMS)* 16(11): 1-7.
- Yulyanti, D., & Devi, S. (2020). An analysis of BPJS patients satisfaction indicators in patient room in the waled regional general hospital. *Public Health Journal*, 1(1), 13-22.
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya.
- Zarei, E., Daneshi Kohan, A., Pouragha, B., Marzaban, S., & Arab, M. (2015). An Empirical Study Of The Impact Of Service Quality On Patient Satisfaction In Private Hospitals. Iran Gjhs-7-1.Pdf, 3.

Lampiran 1

**Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Proposal dan
Hasil Penelitian**

No.	Kegiatan	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1.	Penentuan Tema												
2.	Penyusunan Proposal												
3.	Ujian Proposal												
4.	Uji Etik												
5.	Uji Validitas												
6.	Pengambilan data hasil Penelitian												
7.	Penyusunan Hasil												
8.	Ujian hasil Penelitian												

Lampiran 2

		UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong, Kebumen Telp. (0287) 472433 Email : lp3muikgombong@gmail.com
No	: 580.1/IV.3.LP/PM/A/XI/2021	Gombong, 17 November 2021
Hal	: Permohonan Ijin	
Lampiran	: -	
Kepada Yth.		
Direktur RS PKU Muhammadiyah Gombong		
Di tempat		
Assalamu'alaikum Wr. Wb		
Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat lindungan dari Allah SWT. Aamiin		
Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Keperawatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami:		
Nama	: Dhea Maylia Wulansari	
NIM	: A11801731	
Judul Penelitian	: Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di PKU Muhammadiyah Gombong	
Keperluan	: Ijin Studi Pendahuluan	
Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.		
Wassalamu'alaikum Wr.Wb		
		Ketua LP/PM Muhammadiyah Gombong
		 Arnika Dwi Asti, M.Kep

Lampiran 3



**RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH**
Jalan Yun Sudarso No. 461 KUMHID 54112
Telp. (0287) 471780-471782-471784 Fax. 473613
www.rspkugombong.com email : rspkumuhammadiyahg@gmail.com



TERAKREDITASI PAKPUNA
KARS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Gombong, 15 Jumadil Awwal 1443 H
20 Desember 2021 M

Nomor : 1918/IV.6.AU/D/XII/2021
Hal : Jawaban Studi Pendahuluan

Kepada Yth.
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Gombong
Di tempat

Assalamu'alaikum warahmatullaahi wa barakaatuh.

Teriring doa semoga rahmat dan hidayah Allah Subhaanahu Wa Ta'aala senantiasa menyertai kita dalam menjalankan tugas sehari-hari. Amien.

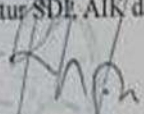
Menanggapi surat saudara tentang permohonan ijin Studi Pendahuluan bagi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong atas nama **Dhea Maylia Wulansari** dengan judul "Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di PKU Muhammadiyah Gombong", bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat memenuhi permohonan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Diminta untuk berkoordinasi dengan Diklit RS.
2. Menyerahkan foto ukuran 3 x 4 (2 lembar)
3. Bersedia membuat kesanggupan yang disediakan RS.
4. Institusi bersedia mengganti kerugian atas kerusakan barang/alat akibat kelalaian dalam melaksanakan Studi Pendahuluan di RS.
5. Waktu Studi Pendahuluan tanggal 19 November – 19 Desember 2021
6. Biaya Studi Pendahuluan Rp.100.000,-

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wa barakaatuh.

Direktur SDE, AIK/ dan Umum,



dr. Rahmawati, Sp.KJ, M.Kes
NIP. 352.11.09.1

Lampiran 4

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong, Kebumen Telp. (0287)472433 Email: lp3mstikesmugo@gmail.com Web: http://unimugo.ac.id/
---	---

No	: 245.1/IV.3.LPPM/A/IV/2022	Gombong, 18 April 2022
Hal	: Permohonan Ijin	
Lampiran	: -	

Kepada :

Yth. Direktur RS PKU Muhammadiyah Gombong
Di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat
lindungan dari Allah SWT. Aamiin

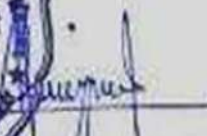
Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Keperawatan Program
Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk
memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama	: Dhea Maylia Wulansari
NIM	: A11801731
Judul Penelitian	: Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RS PKU Muhammadiyah Gombong
Keperluan	: Ijin Penelitian

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kepala LPPM
Universitas Muhammadiyah Gombong



Amika Dwi Asti, M.Kep



**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



Gombong, 26 Syawal 1443 H
27 Mei 2022 M

Nomor : 810/IV.6.AU/D/VI/2022
Hal : Jawaban Penelitian

Kepada Yth.
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Gombong
Di Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullaahi wa barakaatuh.

Teriring doa semoga rahmat dan hidayah Allah Subhaanahu Wa Ta'aala senantiasa menyertai kita dalam menjalankan tugas sehari-hari. Aamiin.

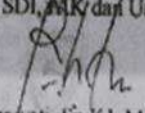
Menanggapi surat saudara tentang permohonan ijin Penelitian bagi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong atas nama **Dhea Maylia Wulansari** dengan judul "Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RS PKU Muhammadiyah Gombong", bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat memenuhi permohonan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Diminta untuk berkoordinasi dengan Diklit RS
2. Menyerahkan foto ukuran 3 x 4 (2 lembar)
3. Bersedia membuat kesanggupan yang disediakan RS
4. Institusi bersedia mengganti kerugian atas kerusakan barang/alat akibat kelalaian dalam melaksanakan Penelitian di RS
5. Waktu Penelitian tanggal 27 April 2022 - 27 Mei 2022

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wa barakaatuh.

Direktur SDI, ~~AK~~ dan Umum,



dr. Rahmawati, Sp.KJ, M.Kes
NIP. 352.11.09.1

Lampiran 6



KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG

eCertificate

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL
EXEMPTION

"ETHICAL EXEMPTION"

Nomor : 055.6/II.3.AU/F/KEPK/IV/2022

No. Protokol : 11113000175



Peneliti Utama
Principal In Investigator

: Dhea Maylia Wulansari

Nama Institusi
Name of The Institution

: KEPK Universitas Muhammadiyah Gombong

"HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN
PASIENT DI POLI PENYAKIT DALAM RS PKU
MUHAMMADIYAH GOMBONG"

"THE RELATIONSHIP OF WAITING TIME WITH
PATIENTS IN THE INTERNAL MEDICINE POLYCLINIC
OF PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL GOMBONG"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards. 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 17 April 2022 sampai dengan tanggal 17 Juli 2022

This declaration of ethics applies during the period April 17, 2022 until July 17, 2022

April 17, 2022
Professor and Chairperson,



Ning Iswati, M.Kep

Lampiran 7

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG PERPUSTAKAAN Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433 GOMBONG, 54412 Website : http://library.stikesmuhgombong.ac.id/ E-mail : lib.unimugo@gmail.com
---	---

SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

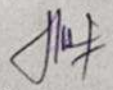
Nama : Sawiji, S.Kep.Ns., M.Sc
NIK : 96009
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

Menyatakan bahwa karya tulis di bawah ini **sudah lolos** uji cek similarity/plagiasi:

Judul : Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam rs pku Muhammadiyah Gombong
Nama : DHEA MAYLIA WULANSARI
NIM : A11 801731
Program Studi : Keperawatan program Sarjana
Hasil Cek : 12 %

Gombong, 8 Juli 2022

Mengetahui,

Pustakawan  (Dwi Sunaryani, S.I.Pust.)	Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, IT  (Sawiji, S.Kep.Ns., M.Sc)
---	---

Lampiran 8

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Calon Responden Penelitian Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dhea Maylia Wulansari

Nim : A11801731

Mahasiswa Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gombong, akan melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam RS PKU Muhammadiyah Gombong”**

Untuk itu saya mohon kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini. Data yang diperoleh hanya untuk kepentingan penelitian ini. Apabila saudara/i bersedia menjadi responden maka saya mohon untuk mendatangi lembar persetujuan yang telah disediakan

Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Gombong, 27 April 2022

Peneliti



Dhea Maylia Wulansari

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

Menyetujui untuk menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Dhea Maylia Wulansari

Nim : A11801731

Judul Peneliti : **“Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam RS PKU Muhammadiyah Gombong”**

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan peneliti, bersama ini saya menyatakan tidak keberatan untuk menjadi responden studi kasus peneliti.

Demikian pernyataan ini saya buat, tanpa paksaan dan tekanan dari peneliti.

Gombong, 27 April 2022

Peneliti

Responden



Dhea Maylia Wulansari

()

KUESIONER PENELITIAN

Data Umum

Petunjuk untuk data umum

- 1) Isilah biodata dengan benar
 - 2) Berilah tanda (✓) pada kolom yang anda pilih

Tanggal Pengisian :

1) Nama :

2) Jenis kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Wanita

3) Umur :

4) Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP
☐ SMA ☐ SLTA
☐ Diploma ☐ Sarjana

5) Keterangan :

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

KP : Kurang Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

No.	PERNYATAAN	Penilaian				
		STP	TP	KP	P	SP
	<i>Tangible (bukti langsung)</i>					
1.	Merasa puas dengan ruang pemeriksaan yang sudah tersedia					
2.	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap					
	<i>Reliability (kehandalan)</i>					
3.	Pelayanan rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong sudah sesuai dengan prosedur berobat yang ada					

4.	Dokter memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari untuk kesembuhan pasien					
5.	Dokter menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat Berkomunikasi					
6.	Perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat Berkomunikasi					
	<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>					
7.	Prosedur penerimaan pasien dan administrasi cepat dan tidak berbelit-belit					
8.	Ketanggapan dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien					
9.	Ketanggapan perawat dalam menangani masalah kesehatan pasien					
	<i>Assurance (jaminan)</i>					
10.	Merasa puas terhadap perbandingan antara biaya dengan pelayanan dokter yang telah Dilakukan					
11.	Dokter memproses informasi tentang pasien secara rahasia					
12.	Perawat memproses informasi tentang pasien secara rahasia					
	<i>Emphaty (kepedulian)</i>					
13.	Perawat acuh atau kurang peduli terhadap pasien					
14.	Perawat bersikap ramah saat memberikan pelayanan kesehatan					

**Lembar Observasi Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter Di Poli Penyakit
Dalam RS PKU Muhammadiyah Gombong**

No.	Nama Pasien	Poliklinik tujuan	Waktu Tunggu (menit)		Total Waktu
			Pasien datang di poliklinik	Pasien dipanggil di poliklinik	
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					

Lampiran 9

Frequencies

		Kepuasan Pasien	Waktu Tunggu Pasien
N	Valid	97	97
	Missing	0	0

Frequency Table

Waktu Tunggu Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	32	33,0	33,0	33,0
	Lama	65	67,0	67,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	57	58,8	58,8	58,8
	Puas	40	41,2	41,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Crosstabs

Case Processing Summary

	Valid		Cases		Total	
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Waktu Tunggu Pasien* Kepuasan Pasien	97	100,0%	0	0,0%	97	100,0%

Waktu Tunggu Pasien * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			Tidak Puas	Puas	
Waktu Tunggu Pasien	Cepat	Count	13	19	32
		% of Total	13,4%	19,6%	33,0%
	Lama	Count	44	21	65
		% of Total	45,4%	21,6%	67,0%
Total		Count	57	40	97
		% of Total	58,8%	41,2%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6,483 ^a	1	,011	,016	,010
Continuity Correction ^b	5,414		,020		
Likelihood Ratio	6,454	1	,011		
Fisher's Exact Test					
Linear by Linear Association	6,416	1	,011		
N of Valid Cases	97				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,20.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 10



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PRODI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp. Fax. (0287) 472433, Gombong 54412

Nama Mahasiswa : Dhea Maylia Wubnsari
NIM : A11001731
Pembimbing : H. M. Basrun Al Ummah, M. Kes

Tanggal Bimbingan	Topik /Materi Bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pembimbing
10 November 2021	Pengajuan topik dan judul		
16 November 2021	Konsul BAB I		
3 Februari 2022	Konsul BAB II dan III		
10 Februari 2022	Konsul Revisi BAB I dan III - kerangka teoritis - definisi operasional		
11 Februari 2022	Konsul Revisi ulang dan melengkapi lampiran proposai		
25 Februari 2022	Abc Proposal di ujikan		
2 Juni 2022	Konsul BAB IV - V - revisi kesimpulan		
24 Juni 2022	Konsul revisi dan melengkapi lampiran		
15 Juni 2022	Abc Ujian skripsi		

Mengetahui,
Ketua Prodi Keperawatan Program Sarjana,



(H. M. Basrun Al Ummah, M. Kes)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PRODI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp. Fax. (0287) 472433, Gombong 54412

Nama Mahasiswa : Dhea Maylia Wubencari
NIM : A11001731
Pembimbing : Siti Mastuti S.Kep.Ns MPH

Tanggal Bimbingan	Topik /Materi Bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pembimbing
11 November 2021	Pengajuan topik dan judul		/
28 Januari 2022	Konsul BAB I dan II		/
5 Februari 2022	Konsul BAB III		/
21 Februari 2022	Konsul ulang BAB I - III		/
22 Februari 2022	Konsul Revisi BAB I - III		/
29 Februari 2022	Konsul Revisi BAB III - menambahkan teori - menyempurnakan proposal		/
25 Februari 2022	ACC proposal diujikan		/
28 Juni 2022	Konsul BAB IV - V		/
8 Juni 2022	Revisi abstrak B. Inggris ^{belum ada} dan kesimpulan		/
10 Juni 2022	Konsul Revisi abstrak dan kesimpulan - BAB IV		/
16 Juni 2022	pembahasan Revisi		/
29 Juni 2022	Revisi tambahkan hasil pembahasan		/
1 July 2022	Revisi BAB 9 tambahkan teori		/
6 July 2022	ACC skripsi lanjut ujian		/

Mengetahui,
Ketua Prodi Keperawatan Program Sarjana,

Siti Mastuti, S.Kep.Ns. MPH



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PRODI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp. Fax. (0287) 472433, Gombong 54412

Nama Mahasiswa : Dhea Maylia Wulansari
NIM : 111801731
Pembimbing : Muhammad As'ad M. Pol

Tanggal Bimbingan	Topik /Materi Bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pembimbing
1 Agustus 2022	Abstrak rensi - penulisan judul - Penulisan abstrak (font) - tambahkan email - Tulus dan tidak meny / HART.		
2 Agustus 2022	ACC Abstrak B. Inggris		

Mengetahui,
Ketua Prodi Keperawatan Program Sarjana,



(Cahya Sepiliwi, M. Kep Sp. Kep MB, Ph. D)