

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RSU PKU MUHAMMADIYAH
KUTOWINANGUN**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan**



**Diajukan Oleh
Kartika Dwi Rachmawati
NIM : 202202202**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
2024**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RSU PKU MUHAMMADIYAH
KUTOWINANGUN**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan**



**Diajukan Oleh
Kartika Dwi Rachmawati
NIM : 202202202**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
2024**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kartika Dwi Rachmawati
TTL : Purworejo, 27 Juni 1988
Alamat : Karangasem 06/03 Karangasari Kebumen
No. HP : 085643281076
Email : kartika27rachmawati@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

“Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Kutowinangun”

Bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan 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 Kebumen

Pada tanggal Januari 2024

Yang membuat pernyataan



(Kartika Dwi Rachmawati)

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini Menyatakan Bahwa
Skripsi Yang Berjudul:

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU PKU MUHAMMADIYAH KUTOWINANGUN

Disusun Oleh :
Kartika Dwi Rachmawati
NIM: 202202202

Telah disetujui dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan untuk diujikan.

Pembimbing


(Dr. H. Muh. Basirun Al Ummah, M.Kes)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana




(Cahyu Septiwi, M. Kep., Sp.KMB, PhD)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU PKU MUHAMMADIYAH KUTOWINANGUN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Kartika Dwi Rachmawati
NIM: 202202202

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal Januari 2024
Susunan Dewan Penguji:

1. Sarwono, SKM, M.Kes (Penguji I) (.....)
2. Ery Purwanti, M.Sc (Penguji II) (.....)
3. Dr. H. Muh. Basirun Al Ummah, M.Kes (Penguji III) (.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana


(Cahyu Septiwi, M. Kep., Sp.KMB, PhD)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun”. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rosulullah Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis mendapat kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam menyusun skripsi ini, tidak sedikit kesulitan yang penulis alami, namun berkat bimbingan, dukungan, dorongan, serta semangat dari pihak lain penulis mampu untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melancarkan segala proses saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Herniyatun, S. Kp., M. Kep Sp., Mat, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gombong.
3. Cahyu Septiwi, M. Kep., Sp.KMB, PhD, selaku Ketua Prodi Keperawatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong
4. Dr. H. Muh. Basirun Al Ummah, M.Kes selaku pembimbing yang telah banyak memberikan waktu, pemikiran, perhatian, dan memberikan pengarahan dalam membimbing penulis untuk penyusunan skripsi ini.
5. Direktur RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
7. Suami tercinta dan anak-anak tersayang yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan moral dan materiil.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan semangat, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga bimbingan dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang sesuai dengan amal pengabdian dari Allah SWT. Oleh karena itu penulis

menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, mengingat masih banyak keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis mengharapkan masukan berupa kritikan dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Gombong, Januari 2024

(Kartika Dwi Rachmawati)



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

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

Nama : Kartika Dwi Rachmawati
NIM : 202202202
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana
Jenis Karya : Skripsi

Dengan 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 Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun”

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 : Januari 2024

Yang Menyatakan



(Kartika Dwi Rachmawati)

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG**
Skripsi, Januari 2024

Kartika Dwi Rachmawati¹⁾ Muh. Basirun Al Ummah²⁾

ABSTRAK
**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RSU PKU MUHAMMADIYAH
KUTOWINANGUN**

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah waktu tunggu. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan pasien merasa tidak nyaman dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tujuan : mengetahui Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun

Metode: Penelitian menggunakan metode korelasian dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian melibatkan 100 pasien dengan metode *simple random sampling*. Instrumen atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu peneliti menggunakan stopwatch untuk mengukur waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan medis sedangkan kepuasan pelayanan rawat jalan dan rawat inap diukur menggunakan kuesioner. Data dianalisa secara deskriptif dan korelatif.

Hasil : Waktu tunggu pasien rawat jalan dalam kategori kurang baik. Pasien rawat jalan merasa sangat puas. Terdapat hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun

Rekomendasi: Adanya kebijakan tertulis yang dikeluarkan dalam bentuk prosedur tetap/SOP (Standar Operating Perocedure) terkait pelayanan di rawat jalan khususnya menetapkan akan standar pelayanan terhadap waktu tunggu pasien di rawat jalan yang diberlakukan.

Kata Kunci : waktu tunggu, kepuasan, rawat jalan.

1) Mahasiswa Keperawatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong

2) Pembimbing Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong

**Nursing Study Program Of Bachelor Program
Faculty Of Health Sciences
Muhammadiyah University of Gombong
Mini Thesis, January 2024**

Kartika Dwi Rachmawati¹⁾ Muh. Basirun Al Ummah²⁾

**ABSTRACT
THE RELATIONSHIP OF WAITING TIME TO OUTPATIENT SATISFACTION
AT RSU PKU MUHAMMADIYAH KUTOWINANGUN**

Background: Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of health services. Patient satisfaction can be influenced by various factors, one of which is waiting time. Long waiting times can cause patients to feel uncomfortable and dissatisfied with the services provided.

Objective: to determine the relationship between waiting time and outpatient satisfaction at RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun

Method: The research uses a correlation method with a cross-sectional approach. The study involved 100 patients using a simple random sampling method. The instrument or measuring tool used in this research was that the researcher used a stopwatch to measure the patient's waiting time to receive medical services, while satisfaction with outpatient and inpatient services was measured using a questionnaire. Data were analyzed descriptively and correlatively.

Results: The waiting time for outpatients is in the poor category. Outpatients are very satisfied. There is a relationship between waiting time and outpatient satisfaction at RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun

Recommendation: There is a written policy issued in the form of a fixed procedure/SOP (Standard Operating Procedure) related to outpatient services, specifically determining service standards regarding patient waiting times in outpatient care that are enforced.

Keywords: waiting time, satisfaction, outpatient care.

¹⁾ Student of Muhammadiyah University of Gombong

²⁾ Lecturer of Muhammadiyah University of Gombong

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori	8
B. Kerangka Teori	18
C. Kerangka Konsep.....	19
D. Hipotesa Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Metode Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel	20
C. Tempat dan Waktu.....	21
D. Variabel Penelitian.....	22
E. Definisi Operasional	22
F. Instrumen Penelitian	23
G. Validitas dan Reliabilitas	23
H. Etika Penelitian.....	24
I. Teknik Analisa Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Hasil Penelitian.....	28
B. Pembahasan.....	29
C. Keterbatasan Penelitian	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
A. Kesimpulan	35
B. Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	19



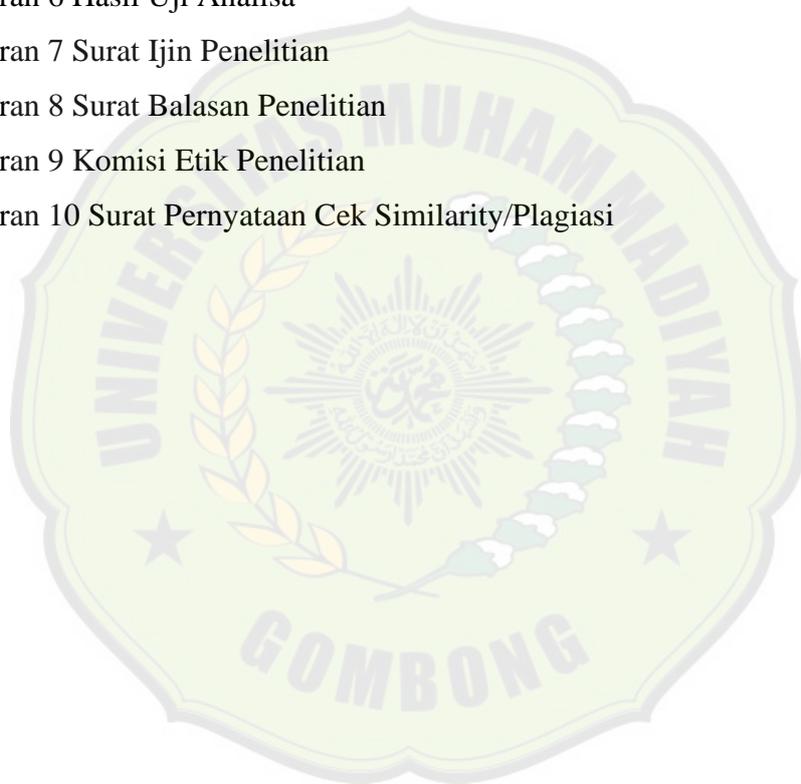
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	22
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan	23



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Lembar Lembar Hasil Observasi
- Lampiran 4 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Format Kegiatan Bimbingan
- Lampiran 6 Hasil Uji Analisa
- Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 8 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 9 Komisi Etik Penelitian
- Lampiran 10 Surat Pernyataan Cek Similarity/Plagiasi



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat (PP 44 tahun 2016). Tujuan utama dalam pelayanan kesehatan adalah menghasilkan outcome yang menguntungkan bagi pasien, provider dan masyarakat. Adapun outcome yang dihasilkan sangat tergantung dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Di era seperti ini kesehatan menjadi faktor utama yang harus dipenuhi mayoritas penduduk dunia demi harapan hidup yang lebih panjang guna kesejahteraan garis keturunan atau generasi berikutnya, oleh karena itu sering sekali kita menemui sarana pelayanan kesehatan yang ramai dikunjungi orang-orang dari berbagai golongan. Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kebutuhan kesehatan setiap individu maka akan mempengaruhi kegiatan di sarana pelayanan kesehatan yang semakin padat akan kunjungan pasien setiap harinya, otomatis pelayanan yang efektif dan efisien akan menjadi hal utama yang diharapkan kedua pihak, pihak pasien dan pihak pemberi pelayanan kesehatan (Suwarno & Rumpiati, 2017)

Pada saat pasien berkunjung ke sebuah pelayanan kesehatan, harapan pasien adalah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya dan dengan waktu yang sesingkat-singkatnya. Pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik swasta maupun dokter praktek sesungguhnya tidak hanya memberikan pelayanan medis professional namun juga memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan rawat jalan merupakan layanan yang diberikan kepada pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostic dan terapeutik. Selain itu instalasi rawat jalan sebagai salah satu tempat pelayanan yang pertama, yang

diharapkan pasien maupun keluarga pasien adalah sebagai tempat pemberi informasi yang jelas sebelum pasien mendapatkan tindakan / pelayanan berikutnya bahkan sampai memerlukan rawat inap. Pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai pintu gerbang bagi tempat pelayanan kesehatan yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan tersebut. Instalasi rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit yang berobat jalan. Pemberian pelayanan di rawat jalan pertama dilakukan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap (Imam, 2022).

Bagian pendaftaran pasien di tempat penerimaan pasien (TPP) di unit rawat jalan menjadi tempat tujuan pertama bagi pasien saat berkunjung. Apabila terjadi permasalahan ditempat pendaftaran maka akan memberikan dampak negatif terhadap klinik ini untuk kedepannya (Putra & Yulia, 2021). Apabila pasien mengeluh dalam mendapatkan pelayanan yang tidak maksimal seperti antrian yang cukup lama, maka akan memengaruhi ketidaknyamanan pasien saat menunggu (Yusri, 2015). Waktu tunggu adalah salah satu indikator yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dimulai dari pendaftaran sampai ke tempat pemeriksaan dokter. Departemen kesehatan telah menetapkan Standar Minimal Pelayanan (SPM) untuk waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan yaitu selama 60 menit (Depkes RI, 2007). Jika pada waktu tunggu pasien melebihi aturan standar pelayanan minimal, perlu diteliti lebih lanjut faktor faktor penyebab waktu tunggu pelayanan pendaftaran (Simanjuntak, 2016).

Biasanya lama waktu dari pasien menunggu adalah sekitar 60 menit, rata-rata lama konsultasi dengan dokter adalah 40 menit. Waktu tunggu berlangsung mulai dari beberapa menit serta 32% menghabiskan waktu tunggu di atas 1 jam. Hal inilah yang menjadi salah satu penyebab utama menurun kepuasan pasiennya ketika dirawat jalan pada rumah sakit, dimana pasien seringkali harus menunggu lama. Durasi waktu tunggu konsultasi dokter, rata-rata 40

menit, 33% pasien menunggu 30 hingga 60 menit. Dan 32% pasien menunggu lebih dari satu jam. Pasien sering menunggu lama yang mengakibatkan hambatan untuk mengakses layanan kesehatan, dan menunggu lama hanya akan membuat frustrasi pasien dan staf medis (Pandit, Varma and Pandit 2016).

Penelitian yang dilakukan Laeliah dan Subekti (2017) di RSUD kabupaten Indramayu menunjukkan hal yang sama, yaitu rerata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan selama 70,18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 60 menit). Lamanya waktu tunggu berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian Laeliah dan Subekti (2017) dijumpai adanya keluhan dari beberapa pasien yang merasa bosan dan gelisah, hal tersebut disebabkan oleh waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal karena belum terdapat regulasi dalam bentuk SPO terutama dalam hal penetapan waktu minimal pasien menunggu, sehingga berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan. Penelitian Simarmata dkk. (2021) menyebutkan banyak keluhan dari pasien secara formal maupun informal disampaikan berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang disebabkan oleh lama waktu tunggu saat proses pendaftaran dikarenakan pasien yang banyak dan jumlah fasilitas yang terbatas, sehingga berdampak pada presentase ketidakpuasan pasien masih tinggi sebesar 37,9%, ketidakpuasan tersebut akan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk pada pelayanan berikutnya.

Hasil wawancara awal secara langsung awal bulan Mei 2023 di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun pada 5 orang pasien menunjukkan waktu tunggu pasien diatas 60 menit untuk mendapatkan pelayanan medis, yaitu mulai dari kedatangan pasien untuk dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital sampai mendapatkan pemeriksaan oleh dokter. Tidak jarang pasien tidak puas dan langsung menyampaikan keluhannya karena menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pemeriksaan oleh dokter, dimana waktu bertemu untuk diperiksa dokter dirasakan terlalu singkat jika dibandingkan dengan waktu yang dihabiskan untuk menunggu panggilan diperiksa oleh dokter. Pasien I merasa tidak puas dengan layanan kesehatan karena dirinya harus menunggu

lama. Pasien II merasa tidak puas dan tidak nyaman dalam menunggu layanan dokter karena dirinya dalam kondisi sakit. Pasien III merasa tidak puas dan ingin membatalkan janji temu dokter karena menunggu lama. Pasien IV merasa tidak puas seolah dirinya tidak dihargai dengan menunggu lama, dan Pasien V merasa puas dengan layanan karena pasien rutin dan sudah adaptasi dan terbiasa dengan kondisi tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis merasa perlu untuk mengevaluasi Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut “Apakah ada hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun
- b. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Pengembangan Ilmu

- a. Sebagai bahan referensi dalam pembuatan pedoman fasilitas pelayanan kesehatan agar kecepatan dan ketepatan layanan rawat jalan di rumah sakit sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

- b. Memberikan kontribusi dalam menambah wawasan mengenai pelayanan rawat jalan serta mengetahui kecepatan pelayanan yang diberikan harus tetap dijaga sehingga bisa mengimplementasikan jika sudah bekerja di lahan yang sama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Tempat Penelitian

- 1) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit di unit rawat jalan dan dapat dijadikan acuan dalam menentukan kebijakan terkait peningkatan kecepatan pelayanan rawat jalan
- 2) Penelitian ini juga bisa menjadi masukan untuk rumah sakit yang masih memiliki masalah dengan keterlambatan dalam memberikan pelayanan terutama dalam layanan rawat jalan

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam mengembangkan kerangka berpikir ilmiah melalui penelitian dan menambah pengalaman langsung dalam melakukan sebuah penelitian.

c. Bagi Masyarakat

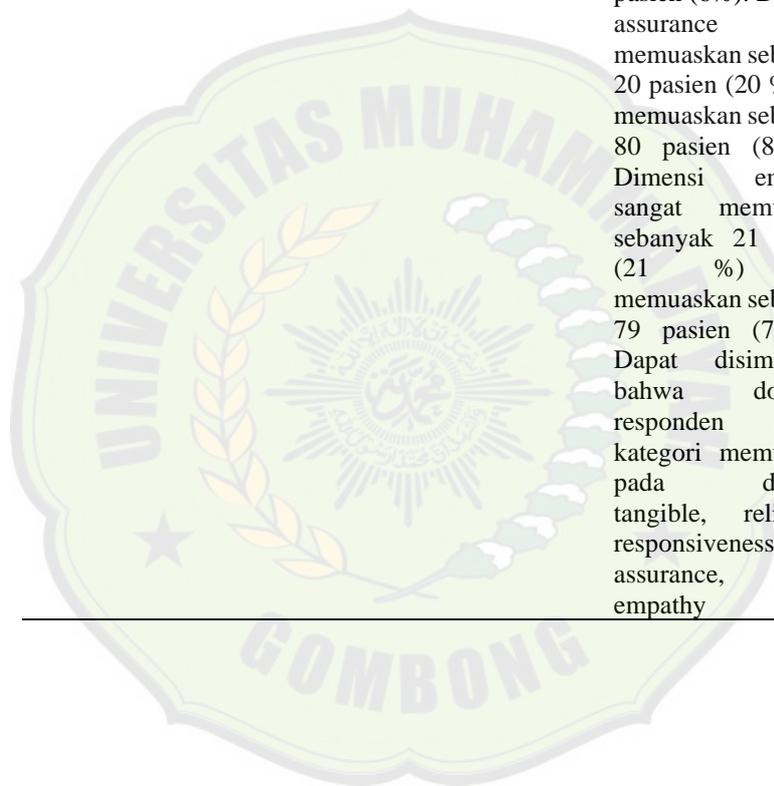
Hasil penelitian ini dapat mengevaluasi kinerja pelayanan rawat jalan rumah sakit guna memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan prima.

E. Keaslian Penelitian

Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan dan perbedaan dengan Penelitian ini
Iswanto (2022)	Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit	Metode survei digunakan dalam penelitian ini, dilengkapi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien adalah	Persamaan pada pengukuran waktu tunggu

		dan diperkaya dengan analisis kritis. Kumpulan detail tentang pemantauan, penghitungan, dan pendaftaran pasien. Pengumpulan data kuantitatif secara detail tentang pemantauan, penghitungan, dan pendaftaran pasien. Dokumen yang sesuai diperoleh melalui penelitian ekstensif dan penyelidikan dokumen terkait.	66,58 menit per pasien, melebihi rata-rata waktu kerja 60 menit sesuai SPM Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.	di unit rawat jalan rumah sakit sedangkan perbedaan penambahan variabel kepuasan pasien rawat jalan
Bachtiar (2022)	Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon	Penelitian ini bersifat prospektif dimana pengambilan sampel hanya terhadap resep obat pasien rawat jalan khusus BPJS lantai 1 di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon pada periode Maret-April 2021 sebanyak 1020 lembar resep.	Hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan obat adalah 29,20 menit untuk obat racikan dan 61,58 menit untuk obat racikan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan obat non racikan sudah memenuhi standar sedangkan untuk obat racikan tidak memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai Kepmenkes RI No. 129 tahun 2008	Persamaan pada pengukuran waktu tunggu layanan rumah sakit sedangkan perbedaan penambahan variabel kepuasan pasien rawat jalan
Permana (2020)	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Blahbatuh Gianyar	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif pendekatan cross sectional. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling yaitu 100 responden.	Hasil penelitian dimensi tangible sebanyak 20 pasien (20 %) dalam kategori sangat memuaskan, 71 pasien (71 %) dalam kategori memuaskan, dan 9 pasien (9%) pada kategori kurang memuaskan. Dimensi	Persamaan pada pengukuran kepuasan pasien rawat jalan sedangkan perbedaan penambahan variabel waktu tunggu

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner reliability sangat memuaskan sebanyak 27 pasien (27 %) dan memuaskan sebanyak 73 pasien (73 %). Dimensi responsiveness pasien dengan sangat memuaskan sebanyak 27 pasien (27%), memuaskan 67 pasien (67 %), dan kurang memuaskan 6 pasien (6%). Dimensi assurance sangat memuaskan sebanyak 20 pasien (20 %) dan memuaskan sebanyak 80 pasien (80 %). Dimensi empathy sangat memuaskan sebanyak 21 pasien (21 %) dan memuaskan sebanyak 79 pasien (79 %). Dapat disimpulkan bahwa dominan responden dalam kategori memuaskan pada dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bachtiar, A., Amelia, R., Hidayati, N. R., & Komariah, O. (2022). EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT MITRA PLUMBON CIREBON: EVALUATION OF WAITING TIME FOR DRUG AT THE INSTALLATION OF MITRA PLUMBON HOSPITAL CIREBON. *Medimuh: Jurnal Kesehatan Muhammadiyah*, 2(2), 107-112.
- Departemen Kesehatan RI. (2015). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes RI. (2007). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI.
- Hidayat. (2015). *Metode Penelitian Kebidanan & Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Imam, C. W., Anugrahanti, W. W., & Rahayu, R. P. (2022). Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 298-302.
- Iswanto, A. H. (2022). Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(1), 482-485.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten 2 Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*.
- Muninjaya, Gde AA. (2021). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Notoatmodjo, S. (2016). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam. (2018). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta : Salemba 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
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas. 2016.

- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. A. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community Of Publishing In Nursing*, 8(3), 312.
- Pohan. (2018). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bekasi: Kesaint Blane.
- Putra, R. M., & Yulia, Y. (2021). Tinjauan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di beberapa fasilitas kesehatan. 2(2), 351–356.
- Riwidikdo. (2019). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Bina Pustaka.
- Saryono. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jogjakarta: Mitra Cendikia Press
- Simanjuntak, M. (2016). Tinjauan Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD.Dr.R.M. DJOELHAM BINJAI. *Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 1(1), 21–28.
- Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien 3 Rawat Jalan (Tpprj). *Kesmas Dan Gizi* <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/jkg/article/view/695>
- Suwarno, A. Y., & Rumpiati, A. D. (2017). Efektivitas Dan Efisiensi Kartu Identitas Berobat (Kib) Di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo. *Cakra Buana Kesehatan*, 1(1), 1–11.
- Yusri, M. (2015). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Toraks Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr . Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015. 2, 64–71. <http://dx.doi.org/10.7454/arsi.v2i1.2189>
- Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, (2019). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-23.

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada

Yth.....

di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gombong :

Nama : Kartika Dwi Rachmawati

NIM : 202202202

Saat ini sedang mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun”. Oleh karena itu, berikut ini saya jelaskan beberapa hal terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun
2. partisipan diharapkan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.
3. Prosedur penelitian ini tidak akan menimbulkan risiko atau kerugian kepada partisipan.
4. partisipan dapat memilih untuk menghentikan atau menolak berpartisipasi dalam penelitian ini kapan pun tanpa ada tekanan.
5. Kerahasiaan semua tindakan yang telah dilakukan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Kartika Dwi Rachmawati

Universitas Muhammadiyah Gombong

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama :

Umur :

Alamat :

Dengan ini saya bersedia menjadi partisipan pada penelitian dengan judul “Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Kutowinangun”, yang diteliti oleh :

Nama : Kartika Dwi Rachmawati

NIM : 202202202

Demikian persetujuan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Saksi,

Kutowinangun,2023

Yang Membuat Pernyataan

(.....)

(_____)

**HASIL PENGUKURAN LAMA WAKTU PELAYANAN WAKTU
TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RSU PKU MUHAMMADIYAH
KUTOWINANGUN PADA SAAT OBSERVASI**

No	Inisial Pasien	Lama Waktu	
		Menit	Detik
Jumlah			
Rata-Rata Dalam Satuan Menit			
Rata-Rata Dalam Satuan Detik			

Kepuasan pelayanan rawat jalan

Isilah kuesioner ini dengan memberi tanda (√) pada kolom yang sudah disediakan sesuai dengan keadaan anda. Anda diberi waktu 30 menit untuk mengisi kuesioner.

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	SS (4)	S (3)	KS (2)	TS (1)	Skor
	Tangibles (Penampilan Fisik)					
1	Saya berharap bahwa petugas pendaftaran harus berpenampilan rapih					
2	Saya berharap bahwa perawat harus berpenampilan rapih					
3	Saya berharap bahwa dokter harus berpenampilan rapih					
4	Saya berharap bahwa petugas apotek harus berpenampilan rapih					
5	Saya berharap bahwa ruang tunggu pendaftaran harus bersih dan nyaman					
6	Saya berharap bahwa ruang tunggu poli harus bersih dan nyaman					
7	Saya berharap bahwa ruang pemeriksaan poli harus bersih dan nyaman					
8	Saya berharap bahwa ruang tunggu apotek harus bersih dan nyaman					
	Reliability (Kehandalan)					

9	Saya berharap bahwa petugas pendaftaran harus handal dalam mendaftarkan pasien					
10	Saya berharap bahwa perawat harus handal dalam memberikan tindakan kepada pasien					
11	Saya berharap bahwa dokter harus handal dalam memberikan tindakan saat memeriksa pasien					
12	Saya berharap bahwa petugas apotek harus handal dalam melayani obat-obatan pasien					
	Responsiveness (Ketanggapan)					
13	Saya berharap bahwa petugas pendaftaran harus tanggap dalam melayani pasien					
14	Saya berharap bahwa perawat harus tanggap dalam melayani pasien					
15	Saya berharap bahwa dokter harus tanggap dalam melayani pasien					
16	Saya berharap bahwa petugas apotek harus tanggap dalam melayani pasien					
	Assurance (Jaminan)					
17	Saya berharap bahwa petugas pendaftaran harus menjelaskan proses pelayanan dengan jelas					
18	Saya berharap bahwa perawat harus menjelaskan prosedur dengan jelas					

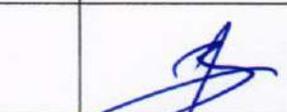
19	Saya berharap bahwa dokter harus menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas					
20	Saya berharap bahwa petugas apotek harus menjelaskan informasi tentang obat dengan jelas					
	Empathy (Empati)					
21	Saya berharap bahwa petugas pendaftaran harus bersikap ramah dalam melayani pasien					
22	Saya berharap bahwa perawat harus bersikap ramah dalam melayani pasien					
23	Saya berharap bahwa dokter harus bersikap ramah dalam melayani pasien					
24	Saya berharap bahwa petugas apotek harus bersikap ramah dalam melayani pasien					

FORMAT KEGIATAN BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Kartika Dwi Rachmawati

NIM : 202202202

Pembimbing : Dr. Basirun Al Ummah, M.Kes

No	Hari/Tanggal	Topik/Materi dan saran pembimbing	Paraf Pembimbing
1.	Rabu, 19 April 2023	Judul	
2.	Rabu, 10 Mei 2023	BAB 1 (Revisi)	
3.	Senin, 29 Mei 2023	BAB 1 ACC	
4.	Minggu, 16 Juli 2023	BAB 1,2,3 (Revisi Proposal)	
5.	Senin, 17 Juli 2023	BAB 1,2,3 (Perbaiki Proposal)	
6.	Jum'at, 21 Juli 2023	ACC ujian Proposal	
7.	Rabu, 3 Januari 2024	Revisi Hair	
8.	Jum'at, 5 Januari 2024	ACC uji Hair	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan
Sarjana Keperawatan

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



Results

Descriptives

Descriptives

	Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap
N	100	100
Missing	0	0
Mean		
Median		
Standard deviation		
Minimum		
Maximum		

Frequencies

Frequencies of Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	Counts	% of Total	Cumulative %
Kurang Baik	59	59.0 %	59.0 %
Baik	41	41.0 %	100.0 %

Frequencies of Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap

Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap	Counts	% of Total	Cumulative %
Cukup Puas	34	34.0 %	34.0 %
Sangat Puas	66	66.0 %	100.0 %

Contingency Tables

Contingency Tables

Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap			Total
	Cukup Puas	Sangat Puas		
Kurang Baik	Observed	31	28	59
	% within row	52.5 %	47.5 %	100.0 %
Baik	Observed	3	38	41
	% within row	7.3 %	92.7 %	100.0 %
Total	Observed	34	66	100
	% within row	34.0 %	66.0 %	100.0 %

χ^2 Tests

	Value
N	100

Descriptives

Descriptives

	Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap
N	100	100
Missing	0	0
Mean	64.7	84.4
Median	64.0	87.5
Standard deviation	11.1	11.0
Minimum	44	67
Maximum	92	96

Correlation Matrix

Correlation Matrix

		Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap
Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	Kendall's Tau B	—	—
	p-value	—	—
	N	—	—
Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap	Kendall's Tau B	-0.281	—
	p-value	< .001	—
	N	100	—

References

[1] The jamovi project (2023). *jamovi*. (Version 2.4) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.

[2] R Core Team (2022). *R: A Language and environment for statistical computing*. (Version 4.1) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from CRAN snapshot 2023-04-07).



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

No : 439.1/IV.3.LPPM/A/VIII/2023
Hal : Permohonan Ijin
Lampiran : -

Gombong, 01 Agustus 2023

Kepada :
Yth. Direktur RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun

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 : Kartika Dwi Rachmawati
NIM : 202202202
Judul Penelitian : Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun
Keperluan : Ijin Studi Pendahuluan

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



Kutowinangun, 29 Rabi'ul Akhir 1445 H
13 November 2023

Nomor : 840/IV.6.AU/A/2023
Lamp. : -
Hal : **Balasan Permohonan Izin Penelitian Skripsi**

Kepada Yth :

Kepala LPPM

Universitas Muhammadiyah Gombong

di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Ba'da salam teriring do'a semoga kita senantiasa dalam lindungan Allah SWT, Aamiin.

Menanggapi Surat dari Kepala LPPM Universitas Muhammadiyah Gombong Nomor :

478.1/IV.3.LPPM/A/VIII/2023 pada Permohonan Izin Penelitian Skripsi/LTA, bersama ini kami sampaikan pada prinsipnya kami dapat memenuhi permohonan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Institusi diminta untuk berkoordinasi dengan diklat rumah sakit
2. Peneliti mohon untuk mengirimkan proposal penelitian dan menyertakan SK pembimbing dari institusi
3. Peneliti menyertakan CV peneliti dan CV pembimbing skripsi
4. Peneliti menyertakan *Ethical Clearance* atau Surat Keterangan Etik Penelitian dari Institusi
5. Pengambilan data penelitian dilaksanakan mulai tanggal 20 November 2023 sampai dengan 22 Januari 2024.

Demikian hal ini kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Direktur Utama
RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun



dr. Rid Dimas Sugiarta, MARS
NBM. 1.350.674



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

eCertificate

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL
EXEMPTION

No. Protokol : 11113000692

"ETHICAL EXEMPTION"

Nomor : 307.6/II.3.AU/F/KEPK/XI/2023



Peneliti
Researcher : KARTIKA DWI RACHMAWATI

Nama Institusi
Name of The Institution : KEPK Universitas Muhammadiyah Gombong

"HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN
PASIEAN RAWAT JALAN DI RSU PKU MUHAMMADIYAH
KUTOWINANGUN"

"THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME AND
OUTPATIENT SATISFACTION AT RSU PKU
MUHAMMADIYAH KUTOWINANGUN"

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 18 November 2023 sampai dengan tanggal 18 Februari 2024

This declaration of ethics applies during the period November 18, 2023 until February 18, 2024

November 18, 2023
Professor and Chairperson,



Ning Iswati, M.Kep



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
PERPUSTAKAAN**

Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433 GOMBONG, 54412

Website : <https://library.unimugo.ac.id/>

E-mail : lib.unimugo@gmail.com

SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sawiji, 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 terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Kutowinangun

Nama : Kartika Dwi Rachmawati

NIM : 202202202

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Hasil Cek : 15 %

Gombong, 6 Januari 2024

Pustakawan

(Aulia Rahmawati) y..s..IP

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

(Sawiji, M.Sc)