

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK ORTHOPEDI RUMAH SAKIT UMUM SIAGA
MEDIKA BANYUMAS**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan



Diajukan oleh :

MOCHAMAD SUBANDI

202202210

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG

2024

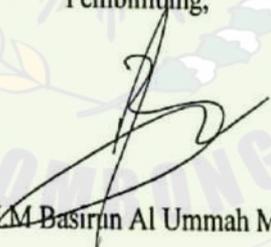
HALAMANPERSETEJUAN

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK ORTHOPEDI RUMAH SAKIT UMUM SIAGA
MEDIKA BANYUMAS**

Disusun Oleh
MOCHAMAD SUBANDI

202202210

Telah disetujui dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk diujikan Pada
Tanggal Januari 2024
Pembimbing,



Dr.H.M Basirun Al Ummah M.Kes

Mengetahui

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana



Cahyu Septiwi, M. Kep.,Sp. Kep. M. B, PHd

HALAMAN PENGESAHAN**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK ORTHOPEDI RUMAH SAKIT UMUM SIAGA
MEDIKA BANYUMAS**

Yang di persiapkan dan disusun oleh

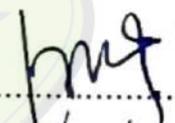
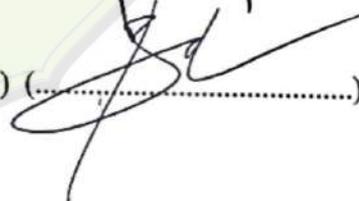
MOCHAMAD SUBANDI

202202210

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 21 Maret 2024

Susunan Dewan Penguji

1. Sarwono M.Kes (Penguji 1) (.....)
2. Eri Purwanti M.Sc (Penguji 2) (.....)
3. Dr.H.M Basirun Al Ummah M.Kes (Penguji 3) (.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana


Cahyu Septiwi, M. Kep., Sp. Kep. M. B, PHd

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 digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka, dan sudah dinyatakan lolos uji *plagiarism*.

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

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

Gombang, 21 Maret 2024



ad Subandi

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

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

Nama : Mochamad Subandi

NIM : 2022210

Program Studi : S1 Keperawatan

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 PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK ORTHOPEDI RUMAH SAKIT UMUM SIAGA MEDIKA
BANYUMAS*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalih media/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 : 21 Maret 2024

Yang Menyatakan



(Mochamad Subandi)

ABSTRAK**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK ORTHOPEDI RUMAH SAKIT UMUM SIAGA MEDIKA
BANYUMAS**

Universitas Muhammadiyah Gombong
Program Studi S-1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Gombong
Skripsi, Januari 2024
M Subandi (1), Basirun (2)
Mochamadsubandi7@gmail.com

Latar Belakang : Menunggu merupakan suatu interaksi pertama kali yang menghubungkan pelanggan dengan suatu proses layanan. Kepuasan adalah puas dan merasa senang. Pelanggan seringkali merasakan bahwa menunggu suatu antrian membuat ketidaknyamanan dan frustrasi. **Tujuan Penelitian** : mengetahui Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik *Orthopedi* Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas. **Metode Penelitian** : Deskriptif Kuantitatif dengan desain cross sectional dengan pengamatan terhadap sampel yang dilakukan untuk melihat hubungan atau resiko dengan cara pendekatan dengan menggunakan kuisioner, total responden 197 pasien klinik *orthopedi* RSUD Siaga Medika Banyumas. **Hasil Penelitian** : Hasil *spearman* korelasi antara waktu tunggu dengan kepuasan responden diperoleh data 0,946** yang artinya sangat kuat atau ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Klinik *Orthopedi* Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas serta bernilai signifikan dengan angka signifikan 0,01. **Kesimpulan** : Dalam penelitian ini didapatkan kesimpulan terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Klinik *Orthopedi* Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas. **Rekomendasi Untuk Peneliti Selanjutnya** : Digunakan sebagai data dasar untuk penelitian selanjutnya dan diharapkan penelitian selanjutnya untuk mempergunakan waktu, tenaga, dan seefisien mungkin serta melibatkan keluarga dalam penelitian ini. Memperbanyak responden dan Serta diharapkan peneliti selanjutnya lebih mengawasi pengisian kuisioner sehingga memperoleh data yang valid yaitu dari pasien itu sendiri bukan dari keluarga pasien

Kata kunci : Waktu tunggu, Kepuasan, Hubungan, *Spearman*

(1) Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong

(2) Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong

Muhammadiyah University of Gombong
S-1 Nursing Study Program
Faculty of Health Sciences
Muhammadiyah University of Gombong
Thesis, January 2024
M Subandi (1), Basirun (2)
Mochamadsubandi7@gmail.com

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE WAITING TIME AND PATIENT SATISFACTION AT THE ORTHOPEDIC CLINIC OF THE SIAGA MEDIKA BANYUMAS GENERAL HOSPITAL

Background: Waiting is the first interaction that connects customers to a service process. Satisfaction is being satisfied and feeling good. Customers often feel that waiting in a queue is inconvenient and frustrating. **Research Objective:** to determine the relationship between waiting time for service and customer satisfaction in the Orthopedic Clinic of the General Hospital of Siaga Medika Banyumas. **Research Methods:** Quantitative Descriptive with a cross sectional design with observations of samples made to see the relationship or risk by approaching using a questionnaire, total respondents 197 patients of the orthopedic clinic of RSU Siaga Medika Banyumas. **Research Results:** The results of the spearman correlation between waiting time and respondent satisfaction obtained data 0.946** which means very strong or there is a relationship between waiting time and patient satisfaction at the Orthopedic Clinic of the Siaga Medika Banyumas General Hospital and is significant with a significant number of 0.01. **Conclusion:** In this study, it was concluded that there is a relationship between waiting time and patient satisfaction at the Orthopedic Clinic of the Siaga Medika Banyumas General Hospital. **Recommendations for Future Researchers:** Used as basic data for further research and it is hoped that further research will use time, energy, and as efficiently as possible and involve families in this study. Increase the number of respondents and it is also hoped that future researchers will supervise the filling of questionnaires so as to obtain valid data, namely from the patient himself, not from the patient's family.

Keywords : Waiting time, Satisfaction, Relationship, Spearman.

(1) Student of Muhammadiyah University of Gombong

(2) Lecturer at Universitas Muhammadiyah Gombong

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan Judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Orthopedi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas”.

Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Baginda Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam menyusun skripsi ini, tidak sedikit kesulitan yang penulis alami, namun berkat bimbingan, dukungan dan dorongan dari pihak lain, penulis mampu untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan kemudahan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya yang telah memberikan motivasi, do'a dan segalanya dalam menyusun skripsi ini.
3. Dr. Hj. Herniyatun, M.Kep.,Sp.Kep.Mat selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gombong.
4. Eka Riyanti, M.Kep., Sp.Kep.Mat selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gombong.
5. Cahyu Septiwi, M.Kep.,Sp.Kep.MB., Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan.
6. Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan arahan, masukan dan saran pada penulis.
7. Dr H M Basirun Al Ummah M.Kes selaku pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan pada penulis.

8. Direktur RSUD Siaga Medika Banyumas, dr Panji Anggara yang telah memberikan izin dan membantu memberikan data untuk kelancaran penelitian.
9. Teman-teman seperjuangan dari Program Studi S1 Keperawatan Angkatan 2022 Universitas Muhammadiyah Gombong yang telah saling memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Responden yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak terdapat kekuarangan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan berupa kritikan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Gombong, 21 Maret 2024

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan serta doa dari orang tercinta, akhirnya Skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT. karena hanya atas izin dan karuniaNya maka Skripsi ini dapat di buat dan selesai pada waktunya.
2. Keluarga bapak dan ibu yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lanjutan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang tercapai dari orang tua.
3. Keluarga istri dan anak anak yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
4. Keluarga besar tercinta yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
5. Rekan rekan unit ruang poliklinik yang telah memberikan dukungan dan doa serta waktu untuk keberlangsungan penyelesaian skripsi saya.
6. Teman-teman satu kelompok skripsi (Endah Dwi, Hervianti, Kartika Dwi).
7. Teman-teman tercinta yang sudah berjuang bersama, tempat berkeluh kesah, memberi semangat dan dukungan selama dari awal masa perkuliahan sampai sekarang.
8. Teman-teman khususnya reguler B18 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang selalu ada dan memberi dukungan, rasa semangat serta doa yang tiada henti untuk keberhasilan Skripsi ini.

HALAMAN MOTTO

“Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan,
Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”

(Al Insyiroh 5-6)

”Sesungguhnya ALLAH SWT tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri “.

(Q.S Ar-Ra’du ayat : 11)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.

(Q.S Al- Insyirah ayat : 6-7)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
HALAMAN MOTTO.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian	6
1. Teoritis	6
2. Praktis	6
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori	8
1. Pengertian Waktu Tunggu	8
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu	8
3. Indikator Lama Waktu Tunggu Pasien	9
4. Pengertian Kepuasan	9
5. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien	9

6. Indikator Kepuasan Pasien	10
7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	10
8. Pengukuran Kepuasan Pasien	12
B. Kerangka Teori	14
C. Kerangka Konsep	14
D. Hipotesa/Pernyataan Penelitian	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
A. Desain Atau Rancangan Penelitian	15
B. Populasi Dan Sample	15
1. Populasi	15
2. Sampel	15
C. Tempat Dan Waktu Penelitian	16
D. Variabel Penelitian	16
E. Definisi Operasional	16
F. Instrumen Penelitian	17
G. Etika Penelitian	18
H. Teknik Pengumpulan Data	18
1. Tahap Persiapan	18
2. Tahap Pelaksanaan	19
I. Teknik Analisa Data	19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20
A. Hasil Penelitian	20
B. Pembahasan	25
C. Keterbatasan Penelitian	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	31
A. Kesimpulan	31
B. Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Kerangka Teori

Tabel 2.2 Kerangka Konsep

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Tabel 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Asuransi

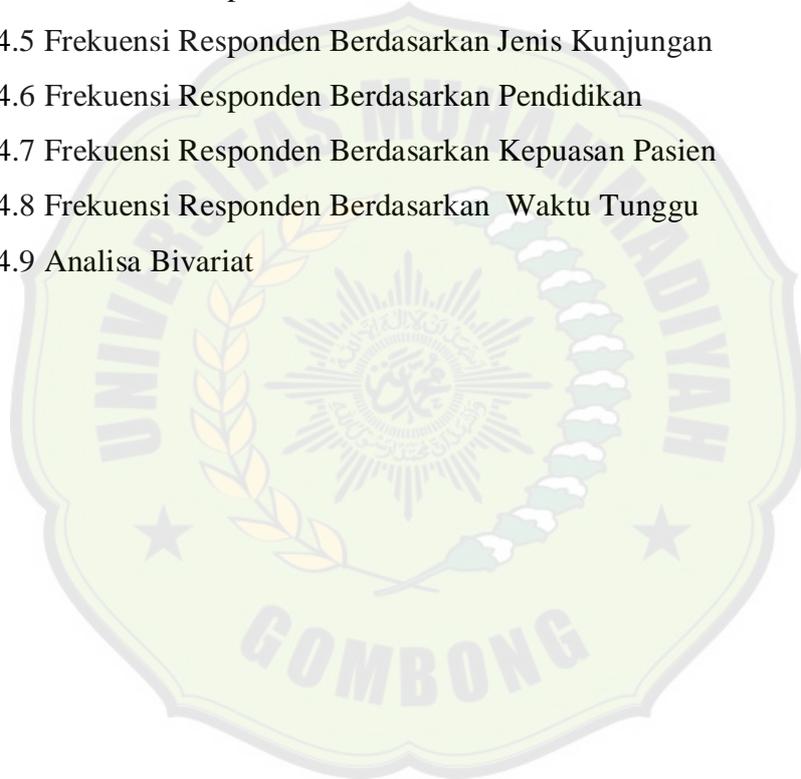
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kunjungan

Tabel 4.6 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.7 Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

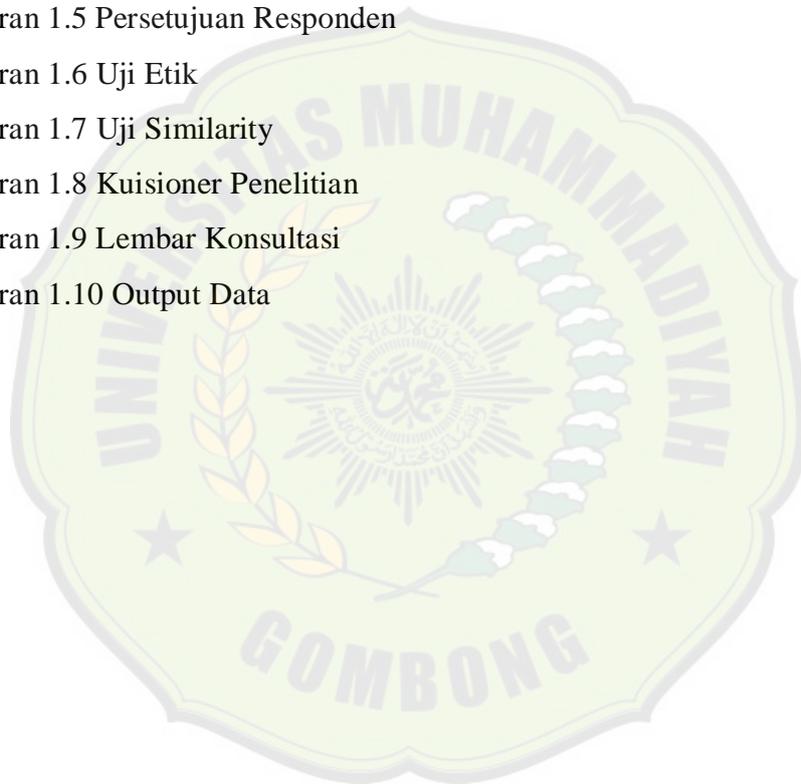
Tabel 4.8 Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Tunggu

Tabel 4.9 Analisa Bivariat



Daftar Lampiran

- Lampiran 1.1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 1.2 Surat Ijin Pendahuluan
- Lampiran 1.3 Jawaban Surat Ijin Pendahuluan
- Lampiran 1.4 Instrumen Penelitian
- Lampiran 1.5 Persetujuan Responden
- Lampiran 1.6 Uji Etik
- Lampiran 1.7 Uji Similarity
- Lampiran 1.8 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 1.9 Lembar Konsultasi
- Lampiran 1.10 Output Data



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi kesehatan Dunia (WHO) mengatakan rumah sakit adalah bagian penting dari sistem kesehatan dan bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan lengkap penyembuhan penyakit, dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Rumah sakit juga digunakan untuk pelatihan tenaga medis dan penelitian medis. Menurut undang-undang no. 44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi kesehatan yang memberikan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat kepada pasien.

Rumah sakit, sebagai produsen teknologi jasa kesehatan, sangat bergantung pada kualitas pelayanan medis dan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan Undang-undang No.44 Tahun 2009, rumah sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan kepada individu secara individu. Kualitas pelayanan dalam keperawatan adalah jenis pengawasan yang berkaitan dengan kegiatan yang dipantau atau diatur dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau perspektif konsumen. Tujuan kualitas pelayanan dalam keperawatan adalah untuk memastikan bahwa jasa atau produk pelayanan keperawatan yang dihasilkan. Salah satu bagian dari layanan rumah sakit adalah menyediakan layanan kepada pasien yang memerlukan perawatan rawat jalan. Instansi rawat jalan adalah fasilitas rumah sakit fungsional yang menerima pasien, baik yang akan menerima perawatan di rumah sakit maupun yang akan menerima perawatan rawat jalan. Perawatan di rawat jalan pertama dilakukan di loket karcis sampai pemeriksaan di ruang poliklinik selesai (Trarintya, 2011).

Fokus masyarakat di era kontemporer adalah pengembangan dan peningkatan layanan kesehatan. Karena setiap pasien berhak atas pelayanan yang baik yang dapat membuatnya nyaman dan puas,

masyarakat mulai lebih selektif dalam memilih rumah sakit untuk menjaga keluarga dan dirinya sendiri.

Layanan kesehatan sangat penting untuk tetap sehat dan bertahan hidup di masa depan. Rumah sakit, menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik unik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosioekonomi masyarakat. Untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, rumah sakit harus tetap mampu memberikan layanan yang lebih berkualitas dan lebih terjangkau bagi masyarakat. Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa agar derajat kesehatan dapat ditingkatkan di masa depan, setiap rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan terbaik untuk setiap pasiennya.

Dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, pemberi layanan tentunya menginginkan hasil yang menguntungkan, yaitu kepuasan masyarakat. Kepuasan, menurut Sulistyono (2005: 27), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara hasil yang dirasakan dan harapannya. Jika hasil tidak sesuai dengan harapan, seseorang akan kecewa, tetapi pelanggan akan puas. Rumah sakit memiliki pasien yang sangat berharga, dan Amaliyah dan Sunarti (2018) menyatakan bahwa pasien akan lebih sering menggunakan layanan yang mereka pilih jika mereka merasa puas. Perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu jasa dengan harapannya dikenal sebagai kepuasan pasien. Rumah sakit yang tidak memberikan pelayanan yang baik kepada pasiennya akan menghadapi banyak masalah. Pasien yang tidak puas biasanya akan memberi tahu orang lain tentang pengalaman buruk mereka, yang mengakibatkan kerugian finansial dan kehilangan kepercayaan pasien. Rumah sakit harus memiliki sistem kualitas yang direncanakan, diorganisasikan, dilaksanakan, dan dikendalikan sehingga pasien dapat menikmati layanan yang diberikan. Ini akan membantu mencegah hasil yang tidak diinginkan.

Setiap rumah sakit berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik yang dapat mereka tawarkan agar pasien puas. Salah satu caranya adalah dengan memberikan respon (daya tanggap) yang penuh ketulusan dan memiliki rasa empati yang lebih besar terhadap pasien. Daya tanggap (respon), yaitu keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan tanggap, sedangkan empati (kepedulian), meliputi kemudahan berhubungan, kepedulian atau kesedihan karyawan untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan (Oetomo, 2010: 114).

Jika Anda memberi mereka respons (daya tanggap) dan empati yang tinggi, setiap pasien pasti akan lebih bahagia. Tingkat kepuasan pasien rata-rata menunjukkan layanan yang tidak memuaskan bagi banyak orang, seperti waktu tunggu yang lama, pemeriksaan yang tidak diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan petugas, dan sarana dan fasilitas yang tidak memadai. Ini terjadi meskipun penyelenggaraan rumah sakit tetap sesuai dengan kode etik dan standar. Jika Rumah Sakit memberikan layanan yang buruk, itu akan memiliki reputasi yang buruk di mata masyarakat, dan pasien yang tidak puas akan menceritakannya kepada rekan-rekannya. Sebaliknya, jika layanan yang baik diberikan, Rumah Sakit akan menjadi lebih baik karena pasien akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima (Pohan, 2007).

Faktor utama yang menentukan kualitas awal rumah sakit adalah lama tunggu pasien di layanan rawat jalan. Waktu tunggu yang lama adalah salah satu penyebab pasien tidak puas. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan yang buruk jika antrinya lama, yang dapat mengurangi kenyamanan pasien dan memengaruhi reputasi rumah sakit dan kunjungan pasien berikutnya (Febriyanti, 2013).

Menurut Buhang (2007), waktu tunggu pasien untuk mendapatkan perawatan medis adalah faktor penting yang sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan. Masalah ini sering kali diabaikan oleh manajemen rumah sakit.

Jumlah waktu yang dihabiskan pasien untuk mendapatkan perawatan medis sampai mereka menerima resep dari dokter disebut "waktu tunggu". Ketidakpuasan pasien atau pelanggan dapat muncul sebagai akibat dari menunggu terlalu lama. Menurut Erhun (2003), kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan mengurangi waktu tunggu di rawat jalan (Camacho et al., 2006). Tiga penyebab utama lamanya pelayanan pasien adalah waktu pendaftaran di loket yang lama, jumlah pasien yang banyak, dan staf pelayanan kesehatan lainnya. Kepuasan pasien atau pelanggan lebih dari 90%, dan waktu tunggu di rawat jalan kurang dari 60 menit (PERMENKES RI No. 129 Tahun 2008).

Rumah sakit terkadang mengabaikan waktu tunggu pasien yang lama. Ini disebabkan oleh banyak hal, seperti jumlah dokter yang terbatas, banyaknya kunjungan pasien, waktu pendaftaran yang lama di loket, dan keterbatasan tenaga medis lainnya. Secara keseluruhan, kepuasan pasien dan keluarga mereka dapat berkurang karena pelayanan rumah sakit yang buruk (Laeliyah, 2017).

Kepuasan konsumen, menurut model kebutuhan, terjadi ketika produk atau jasa yang dikonsumsi dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen (Nursalam, 2014). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan yang muncul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkannya dengan harapan (Pohan, 2002).

Laeliyah (2017) melakukan penelitian tentang bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Indramayu berkorelasi dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Hasilnya menunjukkan bahwa 92 orang yang menjawab menemukan waktu tunggu kurang dari 60 menit (kategori tidak lama) sebanyak 43 (46,7%) dan waktu tunggu lebih dari 60 menit (kategori lama) sebanyak 49 (53,3%). Hasil ini juga diperoleh dari penelitian tambahan yang dilakukan oleh Henny (2009).

Selain itu, temuan penelitian Dewi (2015) mengenai hubungan antara kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo dan waktu tunggu pendaftaran. Hasil menunjukkan bahwa dari 35

orang yang mengalami waktu tunggu lama, 35 (36,8%) menyatakan bahwa mereka sebagian besar puas dengan pelayanan; yang lain, 41 (43,2%) menyatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan.

Salah satu rumah sakit tipe C di Kabupaten Banyumas, Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas memiliki Poliklinik Orthopedi yang menerima rata-rata 1.718 pasien per bulan, dan layanan spesialisik dasar, seperti IGD, Rawat Inap, Rawat Jalan, dan spesialisik lainnya. Ini disebabkan oleh jumlah waktu yang lama yang dihabiskan untuk mengantri obat di farmasi, menunggu pelayanan, dan pendaftaran.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap sepuluh pasien di poliklinik orthopedi, ditemukan bahwa enam dari mereka menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan layanan karena mengantri lama untuk pemeriksaan.

Didasarkan pada keadaan di atas, peneliti ingin melakukan penelitian tentang "Hubungan Waktu Tunggu dan Empaty Pelayanan Terhadap Kepuasan Paien di Klinik Orthopaedi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas."

B. Rumusan Masalah

Masalah penelitian ini adalah "Apakah ada hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Klinik Orthopdi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas?" berdasarkan latar belakang masalah di atas.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien di klinik orthopedi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas.

2. Tujuan Khusus

- a. Menentukan lama waktu tunggu pelayanan pasien di klinik orthopedi rumah sakit umum siaga medika banyumas.
- b. Menentukan kepuasan pasien di klinik orthopedi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Institusi Pendidikan dan ilmu keperawatan dan sebagai tambahan kepustakaan dan referensi untuk pengembangan ilmu keperawatan.

b. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang hubungan waktu tunggu dan empati pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan.

2. Praktis

a. Pasien

Manfaat penelitian bagi pasien adalah untuk memberikan informasi dan melibatkan pasien untuk menilai rumah sakit sebagai feedback bagi perbaikan pelayanan.

b. Pengembangan Keperawatan

Sebagai informasi bagi tenaga kesehatan dirumah sakit agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan memberikan dampak pada kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

1. Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan dan masih berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, salah satunya adalah penelitian Yuni Sara yang berjudul "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painun Tahun 2019". Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD Dr. Muhammad Zein Painun. Metode cross-sectional adalah kuat untuk jenis penelitian ini. Penelitian ini melibatkan 309 orang yang menjawab, dan 62 sampel diambil menggunakan metode purposive sampling. Uji chi square digunakan untuk menganalisis data. Hasilnya menunjukkan bahwa lebih

dari separuh responden (59,7%) menganggap waktu tunggu pasien tidak standar dan lebih dari separuh (62,9%) merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan lama waktu tunggu pelayanan, menurut hasil uji statistik, dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Tema kepuasan pasien di rumah sakit adalah persamaan penelitian ini. Waktu, lokasi, dan variable dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dari yang lain.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan pada tahun 2013 dengan judul "Hubungan Waktu Tunggu/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur". Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien di poliklinik mata pada instalasi rawat jalan di RSUD Tarakan. Studi ini menggunakan pendekatan studi cross-sectional, atau studi potong lintang, sebagai metode analitik observasional. Penelitian ini menggunakan kuesioner, dan 51 orang menjadi responden. Penelitian statistik Spearman digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden terbanyak berusia antara 31 dan 40 tahun (35,3%), memiliki pendidikan tertinggi di SMA (43,1%), memiliki pekerjaan PNS (39,2%), dan pengguna asuransi kesehatan Askes terbanyak (47,1%). Waktu tunggu tidak lebih dari 45 menit adalah 26 orang (51%) dan lebih dari 45 menit adalah 25 orang (49%). Digunakan uji korelasi bivariat (spearman), nilai rho' Spearman ($r = 0,145$) dan nilai signifikan ($p = 0,309$) ditemukan arah korelasi positif antara waktu menunggu dan waktu menunggu dengan kepuasan pasien. Tema yang sama dalam penelitian ini adalah waktu tunggu yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian ini berbeda dari yang lain dalam hal tujuan, waktu, lokasi, responden, variable penelitian, dan metode yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalilyah, S. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Badan Pusat Statistik. (2022). BPS Kabupaten Banyumas 2021. Banyumas: BPS Kabupaten Banyumas
- Dedy. (2019). *KESEHATAN Pertautan Norma Hukum*. 1–15.
- Dewi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Esti. (2019). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Pharmacon*, 5(1), 362–370. <https://doi.org/10.35799/pha.5.2016.11379>
- Febriyanti. (2020). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3). <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10456>
- Handriyansyah. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 44(1), 44–56.
- Kapustiak. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231–240. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>
- Kesehatan, M. (2017). *Implementasi Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pada Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Dr . H . Koesnadi Bondowoso) The Enactment Of Minimum Service Standard (Spm) For Public Service Of Health Service Affair*. 17(2), 184–205.
- Lailiyah. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Masturoh, I., & T, N. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. In: Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wpcontent/uploads/2018/09/Metodologi-Penelitian-Kesehatan_SC.pdf
- Nofiana. (2020). Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4), 175–184. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>
- Notoatmodjo, S. (2018). Metode Penelitian. *Jakarta: Rineka Cipta*, 48–67.
- Nursalam. (2008). *Konsep & penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan :*

pedoman skripsi, tesis dan instrumen penelitian keperawatan.

- Nursalamm. (2019). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RUMah Sakit. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 8–9. <http://eprints.ums.ac.id/21823/>
- Oetomo. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan di RSUD Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Permenkes. (2018). *Kebijakan Peraturan Rumah Sakit*. 08, 109.
- Pohan. (2019). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan. *Ilmiah Farmasi*, 4(129),
- Pohan, I.S., 2016, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan, Hal. 146, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta
- Purnomo, M., Keperawatan, J., & Muhammadiyah Kudus, S. (2016). Pencapaian Standar Pelayanan Gawat Darurat Di Rsu Habibullah Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Tahun 2014. *Pencapaian Standar Pelayanan Gawat Darurat Di Rsu Habibullah Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Tahun 2014*, 158, 144.
- Rachman, T. (2018). Rumah Sakit. *Tinjauan Pustaka Rumah Sakit*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Ratna. (2019). 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. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2016.029.03.3>
- Said, (2015), Job Safety Analysis sebagai langkah Awal Dalam Upaya Pencegahan terjadinya Kecelakaan Kerja
- Sonang Sitohang. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.5, Nomor 6, Juni 2016
- Suprpto. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien Bpjs Di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu (JKD)*, 2(1), 29–35. <https://doi.org/10.52841/jkd.v2i1.134>
- Taftazani. (2018). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien*. 1(April), 1–10.
- Trarintya. (2019). Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 31–35. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.19>
- Wijono. (2018). Gambaran Sistem Antrian Pasien Dalam Optimasi Pelayanan di Loker Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 1–14. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Winarni. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis . *Jurnal REKAVASI*, 21–29
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311>

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan									
		April	Mei	Juni	Juli	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Jan 2024
1	Pembahasan fenomena, penyusunan tema	■									
2	Penyusunan Bab 1		■								
3	Penyusunan Bab 2			■							
3	Penyusunan Bab 3				■						
4	Seminar Proposal					■					
5	Etik						■	■	■	■	
6	Penyusunan Bab 4,5										■
7	Ujian Hasil										■

Lampiran 1.2 Surat Ijin Pendahuluan

FORMULIR PERMOHONAN SURAT IJIN STUDI PENDAHULUAN MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG

Mohon pembuatan surat ijin studi pendahuluan untuk mahasiswa :

Nama	:	Mochamad Subandi Amd.Kep
NIM	:	202202210
Prodi	:	Keperawatan Program Sarjana
Dikirim Kepada	:	Direktur RSUD Siaga Medika Banyumas
Judul Penelitian	:	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Orthopedi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas
No HP/WA Aktif	:	085227696818

Gombong, 07 Februari 2023

Mengetahui Pembimbing 1



(H. Basirun, MKes.)

Lampiran 1.3 Jawaban Surat Ijin Pendahuluan Dari Kampus



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 : 495.1/IV.3.LPPM/A/VIII/2023 Gombong, 17 Agustus 2023
Hal : Permohonan Ijin
Lampiran : -

Kepada :
Yth. Direktur Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat perlindungan 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 : Mochamad Subandi
NIM : 202202210
Judul Penelitian : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Orthopedi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas
Keperluan : Ijin Studi Pendahuluan

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kepala LPPM
Universitas Muhammadiyah Gombong



Annika Dwi Asti, M.Kep

Lampiran 1.5 Instrumen Penelitian

LEMBAR INFORMASI PENELITIAN (*INFORMED*)

Kepada Yth.

Pasien RSUD Siaga Medika Banyumas

Di tempat

Dengan Hormat

Saya Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : MOCHAMAD SUBANDI

NIM : 202202210

Adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong Program Studi S-1 Keperawatan, bermaksud akan melaksanakan penelitian berjudul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Orthopedi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas”.

Tujuan Penelitian ini adalah Mengetahui Adakah Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Orthopedi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas..

Pasien responden dalam penelitian ini bersifat sukarela, tidak ada unsur pemaksaan dan tidak akan berpengaruh pada perlakuan pengobatan yang sebenarnya di rumah sakit. Serta tidak ada sanksi apapun bagi pasien yang tidak mengikuti. Data yang telah saudara berikan di dalam lembar persetujuan dan lembar observasi, saya akan menjamin kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian.

Sebagai bukti ketersediaan Saudara menjadi responden dalam penelitian ini, saya mohon ketersediaan Saudara untuk mengisi dan menandatangani lembar persetujuan yang telah dipersiapkan.

Demikian yang dapat saya sampaikan atas partisipasi dan kerja sama saudara, saya ucapkan terima kasih

Banyumas,.../Maret 2024

Peneliti

Lampiran 1.6

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN (CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bersedia menjadi responden penelitian yang dilakukan oleh:

Nama :

Judul Penelitian : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Orthopedi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas

Pembimbing : Dr.H.M Basirun Al Ummah M.Kes

Saya mengetahui penelitian ini dilakukan dengan memberikan informasi dan mengisi lembar observasi sesuai dengan petunjuk yang diberikan, saya bersedia untuk menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi lembar observasi.

Saya telah mendapatkan penjelasan dari peneliti bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Adakah Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Orthopedi Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas. Penelitian ini tidak akan berpengaruh pada perlakuan pengobatan yang sebenarnya di rumah sakit. Serta tidak ada sanksi apapun bagi pasien yang tidak mengikuti.

Saya mengerti bahwa penelitian ini bersifat sukarela dan identitas saya akan dirahasiakan oleh peneliti, informasi yang saya berikan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila ada prosedur penelitian yang tidak saya ketahui, saya boleh menanyakan kembali kepada peneliti. Dengan demikian saya bersedia mengikuti penelitian ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya tanda tangani tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Banyumas,...../.....2024

Responden

Lampiran 1.7 Uji Etik



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

eCertificate

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL
EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"

No. Protokol : 11113000685

Nomor : 041.6/II.3.AU/F/KEPK/II/2024



Peneliti
Researcher : Mochamad subandi

Nama Institusi
Name of The Institution : KEPK Universitas Muhammadiyah Gombong

"HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK ORTHOPEDI RUMAH
SAKIT UMUM SIAGA MEDIKA BANYUMAS"

"RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME AND
PATIENT SATISFACTION AT THE ORTHOPEDIC CLINIC
OF SIAGA MEDIKA BANYUMAS GENERAL HOSPITAL"

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 07 Februari 2024 sampai dengan tanggal 07 Mei 2024

This declaration of ethics applies during the period February 07, 2024 until May 07, 2024

February 07, 2024
Professor and Chairperson,



Ning Iswati, M.Kep

Lampiran 1.8 Uji Similarity

	<p>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</p>
---	---

SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI

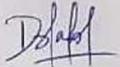
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sawiji Amani M.Sc
NIK : 96009
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, IT

Menyatakan bahwa karya tulis dibawah ini sudah LOLOS uji etik similarity/plagiasi :

Judul : *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Orthopedi Rumah Sakit Umum Staga Medika Banyumas*
Nama : Mochamad Subandi
NIM : 202202210
Program Studi : S1 Keperawatan
Hasil Cek : 25%

Gombong, 28 Februari 2024

Pustakawan	Kepala-UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, IT
 (Desy Setyanawati)	 (Sawiji Amani M.Sc)

Lampiran 1.8 Kuisisioner

KUSIONER PENELITIAN

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK
ORTHOPEDI PADA INSTALASI RAWAT JALAN DI RSU SIAGA MEDIKA BANYUMAS
TAHUN 2023

Petunjuk pengisian kuisisioner

1. Bacalah instruksi umum yang diberikan diawal pertanyaan
2. Jawablah seluruh pertanyaan, tanpa ada yang terlewati

A. Identitas Responden

Isikan jawaban Anda pada tempat yang sudah disediakan dan beri tanda (√) pada jawaban yang Anda pilih.

1. Umur/usia

- 18 -30
 31-40
 41-50
 51-60

2. Pendidikan terakhir Anda (ijazah terakhir yang

- dimiliki) : SD
 SMP/Sederajat
 SMU/Sederajat
 Akademi/Diplo
 ma Sarjana

3. Pekerjaan Anda saat ini :

- Pelajar/MahasiS
 wa Karyawan
 Swasta
 Wiraswasta
 PNS
 TNI / POLRI

DII

4. Kunjungan Anda di Klinik Orthopedi Siaga Medika saat ini adalah yang:

Kunjungan pertama

Kunjungan yang berulang

5. Pengguna Asuransi:

Askes

PNS/TNI/POLRI

DII

B. *Waiting times*/waktu tunggu

Waktu pendaftaran: jam..... (diisi oleh peneliti berdasarkan data Rekam Medik).

Selesai mendapatkan pelayanan di Poliklinik Orthopedi: jam.....(diisi peneliti berdasarkan observasi).

Waiting times/waktu ≤45 menit (di isi oleh peneliti)

tunggu :

>46 menit (di isi oleh peneliti)

C. Kepuasan pasien

Berilah penilaian anda terhadap pertanyaan yang diberikan dan berilah tanda (√) sesuai dengan skala jawaban anda !

24 – 72 Kurang puas

73 – 120 Puas

No	PERNYATAAN						
	Tangible (Bukti fisik)	1		2	3	4	5
1	Fasilitas pendukung yang terdapat di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas memadai						
2	Penampilan fisik petugas di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas menarik						
3	Kondisi ruang periksa di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas tampak bersih						
4	Kondisi ruang tunggu di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas tampak bersih						
5	Peralatan medis yang ada di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas sesuai dengan standar						
6	Persediaan obat-obatan di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas tersedia dengan lengkap						
	Reliability (Keandalan)	1		2	3	4	5
1	Prosedur penerimaan pasien di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas sederhana (tidak berbelit-belit)						
2	Informasi yang diberikan kepada pasien di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas Tarakan sudah akurat						
3	Jadwal oleh perawat di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas sudah tepat waktu (sesuai yang dijadwalkan)						
4	Penanganan urusan administrasi setelah pemeriksaan di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas sudah sesuai prosedur						
	Responsiveness (Daya tanggap)	1		2	3	4	5
1	Petugas layanan pendaftaran memberi pelayanan dengan cepat						
2	Perawat di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien						
3	Kemampuan/kompetensi perawat yang memeriksa saya di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas sudah sesuai dengan harapan saya						

4	Secara keseluruhan, pelayanan di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas memuaskan					
	Assurance (Jaminan)	1	2	3	4	5
1	Proses diagnosis penyakit pasien di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas dilakukan sesuai prosedur yang ditetapkan					
2	Perawat di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas terampil dalam bekerja					
3	Perawat di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas bersikap sopan dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien					
4	Staf di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas memiliki kompetensi pemahaman yang memadai					
5	Saya merasa senang setelah menjalani pemeriksaan di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas					
	Empathy (Empati)	1	2	3	4	5
1	Sistem yang diberlakukan di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas dapat dilakukan dengan mudah					
2	Informasi yang diberikan oleh staf di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas sudah jelas					
3	Sikap staf di loket pendaftaran dalam memberikan pelayanan sudah ramah					
4	Pelayanan yang diberikan di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas dilakukan secara adil tanpa memandang status sosial ekonomi					
5	Pelayanan yang diberikan di Poliklinik Orhtopedi Siaga Medika Banyumas sudah sesuai harapan					

Lampiran 1.09 Lembar Konsultasi



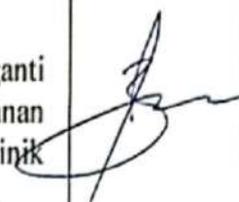
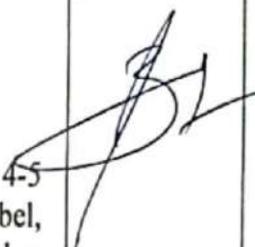
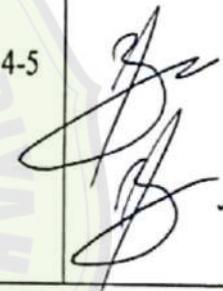
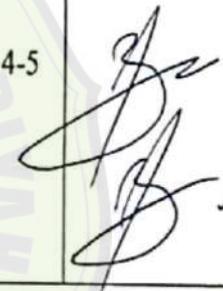
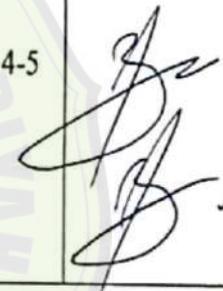
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
 FAKULTAS ILMU KESEHATAN
 PRODI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
 Jl. Yos Sudarso No. 461. Teln. Fax. (0287) 472433. Gombong

Nama Mahasiswa : Mochamad Subandi

NIM : 202202210

Pembimbing : Dr H M Basirun Al Ummah M.Kes

Tanggal Bimbing	Topik / Materi Bimbingan	Paraf
06 Februari 2023	Bab 1 Tujuan diperbaiki : hubungan waktu tunggu kepuasan dan empati kepuasan Judul hubungan : mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan dan hubungan empati dan kepuasan	
13 April 2023	Konsultasi perbaikan dari konsulan pertama, ACC lanjutkan bab 2	
04 Juli 2023	Konsultasi proposal bab 2 dan 3. Lanjutkan, jika mau pakai hubungan semua kata pengaruh diganti hubungan atau sebaliknya	
10 Agustus 2023	Konsultasi terkait referensi sulit didapat. Judul berganti menjadi pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum siaga medika banyumas. Lanjut ACC	
12 Agustus 2023	Konsultasi bab 1 - bab 3 setelah revisi final. Pengaruh dengan hubungan berbeda, uji	

	analisis untuk pengaruh adalah regresi.	
13 Agustus 2023	Konsultasi ulang setelah revisi dan ganti judul, hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik orthopedi RSUD Siaga Medika Banyumas. Lanjut ujian Proposal.	
20 Agustus 2023	Ujian Proposal	
16 Januari 2024	Konsultasi setelah ujian proposal BAB 4-5 tentang jumlah sample, tabel, sumber tabel, penulisan abjad besar kecil dan number halaman diperbaiki.	
17 Februari 2024	Konsul setelah revisi proposal BAB 4-5 Lanjut Ujian Skripsi	
21 Maret 2024	Ujian Skripsi Konsul setelah ujian Skripsi	

Mengetahui,
Ketua Prodi Keperawatan Sarjana


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

Lampiran 1.10 Output Data

Frequency Table

		K.Umur			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Anak Anak	2	1.0	1.0	1.0
	Remaja	6	3.0	3.0	4.1
	Dewasa	58	29.4	29.4	33.5
	Lansia	91	46.2	46.2	79.7
	Lansia Akhir	40	20.3	20.3	100.0
	Total	197	100.0	100.0	

		Pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	DLL	39	19.8	19.8	19.8
	Mahasiswa	10	5.1	5.1	24.9
	Pelajar	5	2.5	2.5	27.4
	PNS	73	37.1	37.1	64.5
	Swasta	70	35.5	35.5	100.0
	Total	197	100.0	100.0	

		JenisKelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-laki	105	53.3	53.3	53.3
	Perempuan	92	46.7	46.7	100.0
	Total	197	100.0	100.0	

		Jaminan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	BPJS KESEHATAN	132	67.0	67.0	67.0
	BPJS Ketenagakerjaan	1	.5	.5	67.5
	PT. Jasa Raharja (Persero)	25	12.7	12.7	80.2
	PT. Taspen Persero	2	1.0	1.0	81.2
	Tanpa Asuransi / Umum	37	18.8	18.8	100.0
	Total	197	100.0	100.0	

Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baru	109	55.3	55.3	55.3
	Lama	88	44.7	44.7	100.0
	Total	197	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DIPLOMA	57	28.9	28.9	28.9
	MAHASISWA	10	5.1	5.1	34.0
	PELAJAR	4	2.0	2.0	36.0
	SD	7	3.6	3.6	39.6
	SMA	87	44.2	44.2	83.8
	SMP	32	16.2	16.2	100.0
	Total	197	100.0	100.0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	33	16.8	16.8	16.8
	Puas	164	83.2	83.2	100.0
	Total	197	100.0	100.0	

WaktuTunggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	baik	163	82.7	82.7	
	kurang	34	17.3	17.3	
	Total	197	100.0	100.0	

Correlations

			Waktu Tunggu	Kepuasan
Spearman's rho	Waktu Tunggu	Correlation Coefficient	1.000	.946**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	197	197
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.946**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	197	197

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

