

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN
PASIEN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT CIREMAI
TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



FAHDILA MARHAENDANA

P2.06.37.1.20.009

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
CIREBON
2023**

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN
PASIEN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT CIREMAI
TAHUN 2023**

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
D III Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



**FAHDILA MARHAENDANA
P2.06.37.1.20.009**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
CIREBON
2023**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dilakukan dalam rangka memenuhi salahsatu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Mayor Ckm dr. Muchlas Fahmi, Sp. OG, selaku Pimpinan Rumah Sakit Ciremai yang telah memberikan izin penelitian,
2. Hj. Ani Radiati R, S.Pd, M. Kes, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya,
3. Nunung Ernawati, AMd.RM, selaku kepala rekam medis Rumah Sakit Ciremai yang telah memberikan izin penelitian,
4. Dedi Setiadi, SKM. M.Kes, selaku ketua jurusan RMIK Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya,
5. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku ketua program studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Kampus Cirebon,
6. Suhartini SKM, M. Kes, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini,
7. Ayah, Ibu dan seluruh keluarga peneliti yang telah memberikan do'a serta bantuan dukungan material dan moral, dan
8. Semua pihak yang telah membantu dalam terselesainya penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, 12 Mei 2023

Fahdila Marhaendana

**Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya
2023**

FAHDILA MARHAENDANA

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT CIREMAI TAHUN
2023**

79 Halaman, 6 Tabel, 2 Gambar, 9 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Menurut Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II 2008 tentang standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan bahwa rata-rata ≤ 60 menit. Waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan merupakan suatu hal yang sangat penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Suatu rumah sakit terkadang mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit ini dianggap tidak professional dan dapat menurunkan kepuasan pasien. Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Ciremai terkait dengan hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Tujuan Penelitian: untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai.

Metode Penelitian: menggunakan metode deskriptif analitik dengan desain *cross sectional* dan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini 516 responden dengan jumlah sampel 84 orang, menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariat, uji statistik yang digunakan adalah *Chi-Square*.

Hasil: waktu tunggu pelayanan dalam kategori cepat 47 orang (56,0%). Kepuasan pasien sebagian besar merasa puas sebanyak 54 orang (64,3%). Tidak ada hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik Rumah Sakit Ciremai dengan nilai *significancy* menunjukkan ($p=1,000 > 0,05$).

Simpulan dan Saran: waktu tunggu pelayanan rawat jalan tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pihak RS Ciremai harus dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan rawat jalan yang sudah baik di mata masyarakat. Masalah waktu tunggu yang belum sesuai standar diharapkan dapat dilakukan monitoring dan evaluasi di seluruh aspek pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Ciremai.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Pelayanan Rawat Jalan

Daftar Pustaka: 22 (2008-2022)

*Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information
Study program DIII Medical Records and Health Information Tasikmalaya
2023*

FAHDILA MARHAENDANA

RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME OF OUTDOOR PATIENT SERVICE WITH PATIENT SATISFACTION IN CIREMAI HOSPITAL IN 2023

79 Pages, 6 Tables, 2 Figures, 9 Enclosures

ABSTRACT

Background: According to the Ministry of Health of the Republic of Indonesia Number 129/Menkes/SK/II 2008 regarding the standard waiting time for outpatient services that is on average ≤ 60 minutes. Waiting time in the outpatient service is a very important matter that will determine the initial image of the hospital. A hospital sometimes neglects the length of time it waits in its health service so that the total quality of its services is considered unprofessional and can lower patient satisfaction. This is what encourages the author to do research at Ciremai House related to the relationship of waiting time with patient satisfaction.

Research purpose: to know the long-standing relationship of outpatient service with patient satisfaction at Ciremai Hospital.

Methods: It uses analytic descriptive methods with cross sectional design and quantitative approaches. The population in this study was 516 respondents with a sample of 84 people, using purposive sampling techniques. The analysis used was univariate and bivariate, the statistical test used was Chi-Square

Result: waiting time for service in the fast category 47 people (56.0%). Patient satisfaction is mostly satisfied as many as 54 people (64.3%). There is no significant relationship between service waiting time and patient satisfaction at the Ciremai Hospital polyclinic with a significant value indicating ($p = 1.000 > 0.05$).

Conclusions and Suggestions: waiting time for outpatient services does not significantly affect patient satisfaction. The Ciremai Hospital must be able to maintain and improve outpatient services that are already good in the eyes of the community. The problem of waiting times that are not in accordance with standards is expected to be monitored and evaluated in all aspects of Ciremai Hospital outpatient services.

Key Words : *Waiting time, Patient Satisfaction, Outpatient services*

Bibliography: 22 (2008-2022)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Bagi Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2. Bagi Akademik	Error! Bookmark not defined.
3. Bagi Peneliti	Error! Bookmark not defined.
4. Bagi Peneliti Lainnya.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1. Waktu Tunggu	Error! Bookmark not defined.
2. Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
3. Dimensi Mutu	15
B. Kerangka Teori.....	17
C. Kerangka Konsep	19
D. Hipotesis.....	20

BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis dan Desain Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel/ Sampling	21
D. Variabel Penelitian	24
E. Definisi Operasional.....	24
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	25
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	27
H. Pengolahan Data.....	28
I. Rencana Analisis Data	29
J. Etika Penelitian	30
K. Keterbatasan Penelitian	31
L. Jalannya Penelitian.....	31
M. Jadwal Penelitian	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil Penelitian.....	33
1. Gambaran Umum Rumah Sakit	33
2. Analisis Hasil Data.....	36
B. Pembahasan	39
1. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Ciremai	39
2. Kepuasan Pasien pada Unit TPRJ Rumah Sakit Ciremai	40
3. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3. 1. Definisi Operasional	25
Tabel 3. 2. Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan RS Ciremai Tahun 2023.....	37
Tabel 4.2 Kepuasan di TPRJ RS Ciremai Tahun 2023.....	37
Tabel 4.3 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di TPRJ RS Ciremai Tahun 2023	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Teori.....	18
Gambar 2. 2. Kerangka Konsep.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Informed Consent Calon Responden
- Lampiran 2. Formulir Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Angket Kuesioner
- Lampiran 4. Surat Balasan Studi Pendahuluan
- Lampiran 5. Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 6. Rekap Jawaban Kuesioner
- Lampiran 7. Hasil Statistik Kepuasan
- Lampiran 8. Hasil Analisis Bivariat dan Uji Chi-Square
- Lampiran 9. Lembar Bimbingan