



KARYA TULIS ILMIAH

**Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan
Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di
Puskesmas Kedawung
Tahun 2025**

**LIZA NUR ARAFAH
NIM: P2.06.37.1.22.014**

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**





KARYA TULIS ILMIAH

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

Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kedawung Tahun 2025

LIZA NUR ARAFAH

NIM: P2.06.37.1.22.014

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedawung Tahun 2025" tepat pada waktunya. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka melakukan penelitian pada penyusunan KTI untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Diploma III Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya Wilayah Cirebon.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
2. Andi Suhenda, S.KM, MPH, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
3. Elfi SST., MPH, selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya dan juga selaku dosen penguji 1;
4. dr. Tetti Sri Nurliyawati selaku Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kedawung;
5. Totok Subianto, SKM, MKM, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Proposal Penelitian ini;
6. Bhakti Aryani, M.Kes, selaku Dosen Penguji 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
7. Salma Afyani Salsabila, A.Md.Kes selaku Pembimbing Lahan (*Clinical Instructure*) Puskesmas Kedawung yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan;

8. Para dosen dan staf Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya Wilayah Cirebon;
9. Kedua orang tua dan keluarga yang telah senantiasa mendoakan dan mencurahkan kasih sayang, perhatian, motivasi, nasihat serta dukungan baik secara moral maupun finansial;
10. Teman - teman perkuliahan dan sahabat SMA yang telah memberikan dukungan dan tantangan yang memotivasi terselesaikannya karya tulis ilmiah ini;
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam terselesaikannya penyusunan karya tulis ilmiah.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis tentu penelitian ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan masukan yang membangun dari semua pihak guna memperbaiki penulisan selanjutnya. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu

Cirebon, 30 April 2025,



Liza Nur Arafah

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2025**

LIZA NUR ARAFAH

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KEDAWUNG TAHUN
2025**

93 Halaman, 5 BAB, 9 Tabel, 3 Gambar, 9 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Waktu tunggu merupakan masalah yang sering dijumpai di pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama menimbulkan ketidakpuasan, sedangkan waktu tunggu yang cepat meningkatkan kenyamanan pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa waktu tunggu berperan penting dalam persepsi kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kedawung terkait waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kedawung.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian ini terdiri dari 96 pasien yang menerima pelayanan rawat jalan. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariat dengan uji statistik *chi-square*.

Hasil Penelitian : Waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang sesuai SPM (≤ 60 menit) sebanyak 76 pasien (79,2%). Kepuasan pasien sebesar 52 pasien (54,2%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik *chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0,001 < \alpha (0,05)$ sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kedawung.

Simpulan : Waktu tunggu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pihak Puskesmas Kedawung harus dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan waktu tunggu dan dimensi mutu kepuasan pasien.

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

Daftar Pustaka : 40 (2020-2025)

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
2025

LIZA NUR ARAFAH

THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME FOR OUTPATIENT SERVICES WITH PATIENT SATISFACTION AT THE KEDAWUNG HEALTH CENTER IN 2025

93 Pages, 5 Chapters, 9 Tables, 2 Figures, 9 Attachment

ABSTRACT

Background : *Waiting time is a common problem in healthcare and is one of the most important factors affecting patient satisfaction. Long waiting times lead to dissatisfaction, while fast waiting times increase patient comfort. This condition shows that waiting time plays an important role in the perception of service quality. Based on this, the researcher is interested in conducting research at the Kedawung Health Center related to waiting time with the level of patient satisfaction.*

Research Objective: *To determine the relationship between waiting time for outpatient services and patient satisfaction at the Kedawung Health Center.*

Research Method : *This study used analytic quantitative research with a cross sectional design. The sample of this study consisted of 96 patients who received outpatient services. The sampling technique used accidental sampling. The analysis used was univariate and bivariate with the chi-square statistical test.*

Research Results : *Waiting time for outpatient services that comply with SPM (≤ 60 minutes) is 79,2%. Patient satisfaction of 54,2% stated that they were satisfied with the services provided. The results of the chi-Square statistical test showed a p value = $0.001 < \alpha$ (0.05) so that there was a significant relationship between the waiting time for outpatient services with patient satisfaction at the Kedawung Health Center.*

Conclusion : *Waiting time for service affects patient satisfaction. The Kedawung Health Center must be able to maintain and improve the quality of service services by paying attention to waiting time and quality dimensions of patient satisfaction.*

Keywords : *Waiting Time, Out Patient, Patient Satisfaction.*

Bibliography : *40 (2020 – 2025)*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORSINALITAS	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
UNGKAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teoritis	8
B. Kerangka Teori	20
C. Kerangka Konsep.....	20
D. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel/ Sampling.....	23
D. Variabel Penelitian.....	25
E. Definisi Operasional.....	26
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	27
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	28
H. Pengolahan Data	30

I. Rencana Analisis Data	31
K. Keterbatasan Penelitian.....	33
L. Jalannya Penelitian.....	33
M. Jadwal Penelitian.....	34
BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Keaslian Penelitian	6
Tabel 3. 1	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1	Distribusi Responden di Puskesmas Kedawung Tahun 2025	37
Tabel 4. 2	Distribusi responden berdasarkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kedawung tahun 2025	39
Tabel 4. 3	Gambaran Perbedaan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Kedawung Tahun 2025	39
Tabel 4. 4	Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas kedawung tahun 2025	40
Tabel 4. 5	Gambaran kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kedawung berdasarkan lima dimensi kepuasan.....	40
Tabel 4. 6	Uji normalitas One Sampel Kolmogorov-Smirnov Test.....	42
Tabel 4. 7	Tabulasi Silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	19
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	20
Gambar 3. 1 Jadwal Penelitian.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Responden

Lampiran 2. Lembar Observasi

Lampiran 3. Angket Kuesioner

Lampiran 3. Surat Balasan Ijin Penelitian

Lampiran 4. Rekap Jawaban Lembar Observasi Waktu Tunggu

Lampiran 5. Rekap Jawaban Kuesioner Kepuasan Pasien

Lampiran 6. Hasil Output Analisis Univariat

Lampiran 7. Hasil Analisis Dimensi Kepuasan Pasien

Lampiran 8. Hasil Analisis Bivariat dan Uji *Chi- Square*

Lampiran 9. Lembar Bimbingan

DAFTAR SINGKATAN

AIDS	: <i>Acquired Immune Deficiency Syndrome</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
Kemenkes	: Kementerian Kesehatan
KB	: Keluarga Berencana
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
P2P	: Pengendalian dan Pemberantasan Penyakit
HIV	: <i>Human Immunodeficiency Virus</i>
RPJMD	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
SPSS	: <i>Statistical Package For The Social Sciences</i>
TB	: <i>Tuberculosis</i>
UGD	: Unit Gawat Darurat
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah
UU	: Undang - undang