



KARYA TULIS ILMIAH

**Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan
di Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien
Rawat Jalan di Puskesmas Kamarang Tahun
2026**

**HIBBAN AMANULLOH
NIM.P2.06.37.1.23.052**

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2026**



KARYA TULIS ILMIAH

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

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan di Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kamarang Tahun 2026

**HIBBAN AMANULLOH
NIM: P2.06.37.1.23.052**

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2026**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya sebagai penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Hubungan Waktu tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kamarang”, dengan sebaik-baiknya.

Penulisan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini bertujuan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk melaksanakan penelitian, guna mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik sejak masa perkuliahan hingga penyusunan Proposal KTI ini, rasanya sangatlah sulit bagi saya untuk menjalaninya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Bapak Andi Suhenda, S.KM, MPH, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Ibu Elfi, S.ST, MPH, selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Ibu Lina Khasanah, S.KM, MKM, selaku dosen pembimbing tercinta yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini;
5. Bapak/Ibu Dosen beserta Staff Prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tidak ternilai kepada penulis;
6. Orang tua dan semua keluarga yang kerap mendengar keluh kesah saya dan memberikan semangat serta dukungan baik material dan moral;
7. Teman-teman saya baik di kampus maupun di luar kampus yang telah memberikan dukungan;
8. Kepada mahasiswa dengan NIM P20624224041 yang telah menemani dan mendukung penulis sepanjang proses ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam. Terima kasih atas kesediaan Anda untuk mendengarkan berbagai keluh kesah, memberikan semangat di saat penulis merasa jenuh, serta membantu melalui masa-masa sulit selama penyusunan karya ini;

9. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu;
10. Terakhir, saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri karena telah mampu melewati berbagai tantangan untuk terus tumbuh hingga detik ini. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Proposal Karya Tulis Ilmiah ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu kedepannya.

Cirebon, 08 Mei 2026

Yang Membuat Pernyataan

Hibban Amanulloh

NIM.P2.06.37.1.23.052

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon
2026

HIBBAN AMANULLOH

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DI PENDAFTARAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
KAMARANG TAHUN 2026**

92 Hal, V Bab, 9 Tabel, 3 Gambar, 7 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan di Puskesmas dipengaruhi oleh ketepatan waktu, termasuk lama waktu tunggu pasien. Waktu tunggu yang melebihi standar dapat menurunkan kenyamanan dan kepuasan pasien. SPM Kemenkes 2019 menetapkan batas waktu tunggu rawat jalan ≤ 60 menit. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara lama waktu tunggu dan kepuasan pasien di Puskesmas Kamarang.

Metode Penelitian: Penelitian kuantitatif analitik dengan desain (*cross sectional*) ini melibatkan 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin (10% error). Data diperoleh melalui observasi waktu tunggu dan kuesioner kepuasan yang telah tervalidasi. Analisis menggunakan uji *chi-square* dengan signifikansi $\alpha = 0,05$.

Hasil Penelitian: Waktu tunggu pelayanan pendaftaran yang sesuai SPM (≤ 60 menit) sebanyak 74 responden (77,1%). Kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebanyak 73 responden (76%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik *Chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0,000 < \alpha (0,05)$, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara lama waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kamarang.

Kesimpulan: 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, kepuasan pasien, pelayanan rawat jalan, Puskesmas Kamarang

Daftar Pustaka: 41 (2017-2025)

**Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Medical Records and Health Information Study Program Cirebon
2026**

HIBBAN AMANULLOH

**THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME FOR REGISTRATION
SERVICES AND OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT KAMARANG
PUBLIC HEALTH CENTER IN 2026**

92 Pages, V Chapters, 9 Tables, 3 Figures, 7 Attachments

ABSTRACT

Background: The quality of health services in community health centers (Puskesmas) is strongly influenced by service timeliness, including patient waiting time. Excessive waiting time can reduce patient comfort and satisfaction. According to the 2019 Minimum Service Standards (SPM) of the Ministry of Health, the ideal waiting time for outpatient services is ≤ 60 minutes. This study aims to analyze the relationship between waiting time and outpatient satisfaction at Puskesmas Kamarang.

Method: This quantitative study employed a descriptive-analytic design (cross sectional) and included 96 respondents selected using the Slovin formula with a 10% margin of error. Data were collected through direct observation of waiting time and a validated patient satisfaction questionnaire. Data analysis was conducted using the chi-square test with a significance level of $\alpha = 0.05$.

Result: The waiting time for registration services that met the Minimum Service Standards (SPM) (≤ 60 minutes) was reported by 74 respondents (77.1%). Regarding patient satisfaction, 73 respondents (76.0%) stated that they were satisfied with the services provided. The results of the Chi-Square statistical test showed a p-value of 0.000, which was lower than $\alpha = 0.05$, indicating a significant relationship between registration service waiting time and patient satisfaction at Kamarang Community Health Center.

Conclusion: Service waiting time has a significant effect on patient satisfaction. Therefore, Kedawung Community Health Center should maintain and improve service quality by paying close attention to waiting times and the dimensions of patient satisfaction.

Keyword: Waiting time, patient satisfaction, outpatient services, Puskesmas Kamarang

Bibliography: 41 (2017-2025)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
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.....	7
A. Tinjauan Teoritis.....	7
B. Kerangka Teori	21
C. Kerangka Konsep.....	21
D. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Desain Penelitian	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel / Sampling.....	25
D. Variabel Penelitian.....	28
E. Defini Operasional	29
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	31
G. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	32
H. Pengolahan Data.....	33
I. Analisis Data	34
J. Etika Penelitian	35

K. Keterbatasan Penelitian.....	36
L. Jalannya Penelitian	37
M. Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	29
Tabel 4. 1 Distribusi Responden di Puskesmas Kamarang.....	41
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Waktu Tunggu	42
Tabel 4. 3 Gambaran Perbedaan Waktu Tunggu	42
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien.....	43
Tabel 4. 5 Gambaran Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan	43
Tabel 4. 6 Uji Normalitas <i>One Sampel Kolmogorov-Smirnov Test</i>	44
Tabel 4. 7 Tabulasi Silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	21
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	22
Gambar 3. 1 Jadwal Penelitian.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Menjadi Responden	58
Lampiran 2. Lembar Observasi.....	60
Lampiran 3. Lembar Karakteristik & Kuesioner Kepuasan Pasien	64
Lampiran 4. Hasil Output Univariat.....	69
Lampiran 5. Pernyataan Penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> (AI).....	72
Lampiran 6. Bimbingan KTI.....	73
Lampiran 7. Lembar Hasil Cek Turnitin.....	77

DAFTAR SINGKATAN

Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
Kemenkes	: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
SDM	: Sumber Daya Manusia
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
IBM	: <i>International Business Machines</i>
SPSS	: <i>Statistical Package for the Sosial Sciences</i>