

**KARYA TULIS ILMIAH**

**Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan  
Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Pada  
Intensitas Kunjungan Normal Dan Tinggi Di  
Puskesmas Sendang Tahun 2024**

**DEWI MAHARANI**  
**NIM: P2.06.37.1.21.055**

**Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon  
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan  
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya  
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia  
Tahun 2024**



## **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 Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Pada Intensitas Kunjungan Normal Dan Tinggi Di Puskesmas Sendang Tahun 2024**

**DEWI MAHARANI**

**NIM: P2.06.37.1.21.055**

**Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon  
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan  
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya  
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia  
Tahun 2024**



## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Pada Intensitas Kunjungan Normal dan Tinggi di Puskesmas Sendang Tahun 2024" 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. Jajang Prihata, S.KM, MKM , selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon yang telah memberikan izin penelitian;
2. drg. Mahmudah, selaku Kepala Puskesmas Sendang yang telah memberikan izin penelitian;
3. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
4. Dedi Setiadi, SKM. M.Kes, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
5. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
6. Amelia Maulidina, A.Md.Kes selaku Pembimbing Lahan (*clinical Instructure*) Puskesmas Sendang yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan;
7. Totok Subianto, SKM, MKM, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Proposal Penelitian ini;

8. Para dosen dan staf Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya Wilayah Cirebon;
9. Ayah, Ibu dan seluruh keluarga peneliti yang telah memberikan do'a serta bantuan dukungan material dan moral;
10. Sahabat-sahabatku yang telah membantu, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis; dan
11. Semua pihak yang telah membantu dalam terselesainya penyusunan proposal penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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, 08 Desember 2023

Dewi Maharani

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia**  
**Politeknik Kesehatan Tasikmalaya**  
**Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan**  
**Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya**  
**2024**

**DEWI MAHARANI**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PENDAFTARAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN PADA INTENSITAS KUNJUNGAN NORMAL DAN  
TINGGI DI PUSKESMAS SENDANG TAHUN 2024**

**79 Halaman, 5 BAB, 8 Tabel, 2 Gambar, 9 Lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rawat jalan menyebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan rata-rata  $\leq 60$  menit. Waktu tunggu pasien selama mengantre untuk mendapat pelayanan merupakan salah satu faktor penentu penilaian awal sebuah Puskesmas, namun suatu Puskesmas terkadang acuh yang mengakibatkan penurunan pada kualitas Puskesmas dan kepuasan pasien. Hal tersebut yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di Puskesmas Sendang mengenai hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

**Tujuan Penelitian :** Untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien pada intensitas kunjungan normal dan tinggi di Puskesmas Sendang.

**Metode Penelitian :** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian adalah pasien berjumlah 40 responden kunjungan normal dan 55 responden kunjungan tinggi. Teknik sampling menggunakan *Accidental sampling*. Analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariat dengan uji statistik *Chi-Square*.

**Hasil Penelitian :** Waktu tunggu pelayanan pendaftaran yang sesuai standar pada intensitas kunjungan normal 85,0% dan kunjungan tinggi 76,4%. Kepuasan pasien mayoritas merasa puas, pada intensitas kunjungan normal 82,5% dan kunjungan tinggi 65,5%. Hasil uji statistik *Chi-Square* menunjukkan pada intensitas kunjungan normal nilai  $p = 0,000 < \alpha (0,05)$  dan kunjungan tinggi nilai  $p = 0,042 < \alpha (0,05)$ , sehingga terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien baik pada intensitas kunjungan normal maupun tinggi.

**Simpulan:** Waktu tunggu pelayanan pendaftaran berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pihak Puskesmas Sendang harus dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran terutama saat intensitas kunjungan tinggi dengan memperhatikan waktu tunggu dan dimensi mutu kepuasan pasien.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Pelayanan Pendaftaran

Daftar Pustaka : 25 (2008 – 2023)

**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**  
**2024**

**DEWI MAHARANI**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME FOR REGISTRATION SERVICES WITH PATIENT SATISFACTION AT NORMAL AND HIGH VISIT INTENSITY AT SENDANG HEALTH CENTER IN 2024**

**79 Pages, 5 Chapters, 8 Tables, 2 Figures, 9 Attachment**

**ABSTRACT**

**Background:** According to the Decree of the Minister of Health Number 129/MENKES/SK/II/2008 concerning minimum outpatient service standards states that the standard waiting time for outpatient services averages  $\leq 60$  minutes. Patient waiting time while queuing for service is one of the determining factors for the initial assessment of a health center, but a health center is sometimes indifferent which results in a decrease in the quality of the health center and patient satisfaction. This prompted the researcher to conduct a study at Sendang Health Center regarding the relationship between waiting time and patient satisfaction.

**Research Objective:** To determine the relationship between waiting time for registration services with patient satisfaction at normal and high visit intensity at Sendang Health Center.

**Research Method :** This study used analytic quantitative research with a cross sectional design. The research sample was patients totaling 40 normal visit respondents and 55 high visit respondents. The sampling technique used Accidental sampling. The analysis used was univariate and bivariate with Chi-Square statistical test.

**Research Results :** Waiting time for registration services that meet the standards at normal visit intensity is 85.0% and high visits are 76.4%. The majority of patient satisfaction was satisfied, at the intensity of normal visits 82.5% and high visits 65.5%. The results of the Chi-Square statistical test show that at the intensity of normal visits the p value =  $0.000 < \alpha (0.05)$  and high visits the p value =  $0.042 < \alpha (0.05)$ , so there is a relationship between waiting time for registration services with patient satisfaction both at normal and high visit intensity.

**Conclusions :** Waiting time for registration services affects patient satisfaction. The Sendang Health Center must be able to maintain and improve the quality of registration services, especially when the intensity of visits is high by paying attention to patient waiting time and quality dimensions of patient satisfaction.

Keywords : Waiting Time, Patient Satisfaction, Registration Services

Bibliography : 25 (2008 – 2023)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Tinjauan Teoritis .....	10
B. Kerangka Teori .....	17
C. Kerangka Konsep .....	18
D. Hipotesis .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel/ Sampling.....	20
D. Variabel Penelitian.....	23
E. Definisi Operasional.....	23
F. Uji Validitas dan Reabilitas .....	25
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data .....	26
H. Pengolahan Data.....	27
I. Rencana Analisis Data .....	28
J. Etika Penelitian.....	29
K. Keterbatasan Penelitian .....	30
L. Jalannya Penelitian .....	30
M. Jadwal Penelitian .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>32</b>
A. Hasil Penelitian.....	32
B. Pembahasan .....	37
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>44</b>
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	24
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran pada Intensitas Kunjungan Normal dan Tinggi di Puskesmas Sendang.....	32
Tabel 4. 2 Gambaran Perbedaan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran pada Intensitas Kunjungan Normal dan Tinggi di Puskesmas Sendang.....	33
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Intensitas Kunjungan Normal dan Tinggi di Puskesmas Sendang.....	34
Tabel 4. 4 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Pada Intensitas Kunjungan Normal di Puskesmas Sendang.....	35
Tabel 4. 5 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Pada Intensitas Kunjungan Tinggi di Puskesmas Sendang .....	36



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori .....	17
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....	18

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 2. Angket Kuesioner
- Lampiran 3. Surat Balasan Ijin Penelitian
- Lampiran 4. Rekap Jawaban Kuesioner Kunjungan Normal
- Lampiran 5. Rekap Jawaban Kuesioner Kunjungan Tinggi
- 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

Kemendes	: Kementerian Kesehatan
PMIK	: Perkam Medis dan Informasi Kesehatan
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
RMK	: Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
SPSS	: <i>Statistical Package For The Social Sciences</i>
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perseorangan