

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT PERTAMINA
TARAKAN**



SKRIPSI

ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh :

MARTINUS.MARKUS

11232299

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI ILMU
KESEHATAN PERTAMEDIKA
TAHUN 2024**

SKRIPSI



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT PERTAMINA
TARAKAN**

SKRIPSI

Dibuat untuk memenuhi persyaratan penyelesaian
tugas akhir pada program Studi S1 Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan

Oleh :
MARTINUS.MARKUS
11232299

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI
ILMU KESEHATAN PERTAMEDIKA
TAHUN 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI dengan judul :

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT PERTAMINA
TARAKAN**

Laporan persetujuan ini telah diperiksa, disetujui, dan dipertahankan di hadapan
Tim penguji program S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Pertamedika
Tarakan, 15 Januari 2025

Menyetujui,

Pembimbing Skripsi



Ns. Nana Andriana, S.Kep., M.Kep

Mengetahui,

Ka. Prodi S1 Keperawatan



Ns. Diana Rhismawati Djupri, S.Kep., M.Kep., Sp.KMB

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan penelitian dengan judul **"Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan "**, ini telah diujikan dan dinyatakan Lulus dalam uji sidang dihadapan tim penguji pada tanggal 15 Januari 2025.

Penguji I,



Ns. Nana Andriana, S.Kep., M.Kep

Penguji II,



Ns. Achirman ,SKM.,M.Kep

Penguji III



Ns. Hanik Rohmah I,M.Kep,Sp.Mat

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PERTAMINA BINA MEDIKA
PROGRAM S1 KEPERAWATAN

Riset, Januari 2025

MARTINUS MARKUS

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN DIUNIT RAWAT JALAN

xvi + 80 halaman + 1 Gambar + 9 tabel + 3 skema + 13 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, satu diantaranya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jumlah sampel adalah 99 orang teknik sampel adalah *simple random sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil analisis uji statistik *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* = 0,022. Dari hasil penelitian ini diharapkan Rumah Sakit Pertamina Tarakan dapat meningkatkan pelayanan yang telah diterapkan selama ini serta perlu adanya penambahan dokter spesialis mitra yang tugas pokoknya di Rumah Sakit Pertamina Tarakan tanpa harus menunggu selesai pelayanan di RS Unit lain sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu.

Kata Kunci : Kepuasan, Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan
Daftar Pustaka : 23 (2011-2024)

PERTAMINA BINA MEDIKA HIGH SCHOOL OF HEALTH SCIENCES
BACHELOR'S PROGRAM IN NURSING

Research, January 2025

MARTINUS MARKUS

*CORRELATION OF SERVICE WAITING TIMES WITH PATIENT
SATISFACTION IN THE OUTPATIENT UNIT*

xvi + 80 pages + Figure 1 + table 9 + scheme 3 + attachments 13

ABSTRACT

Patient satisfaction is an indicator of the quality of health services in hospitals, one of the factors that affects patient satisfaction is the waiting time for outpatient services. The purpose of this study was to determine the relationship between waiting time for services and patient satisfaction in the outpatient unit of Pertamina Tarakan Hospital. This study used a quantitative method, the number of samples was 99 people, the sampling technique was simple random sampling. Data collection used a questionnaire. The results of the chi square statistical test analysis showed that there was a relationship between waiting time and patient satisfaction with a p value = 0,038. From the results of this study, it is expected that Pertamina Tarakan Hospital can improve the services that have been implemented so far and it is necessary to add specialist partner doctors whose main duties are at Pertamina Tarakan Hospital without having to wait for the completion of services at other Hospital Units so that patients do not wait too long.

Keywords: Satisfaction, Waiting Time for Outpatient Services

Bibliography: 23 (2011-2024)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : MARTINUS.MARKUS

NIM : 11232299

Mahasiswa S1 Keperawatan/Angkatan : 2023/2024

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Penelitian Mata Ajaran Riset Keperawatan saya yang berjudul :

Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah sakit Pertamina Tarakan. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Tarakan, 15 Januari 2025

Yang Membuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the number '10000' in large red digits, the word 'METRAI' in red, and 'TEMPEL' in black. At the bottom of the stamp, the alphanumeric code 'A5001AMX18344620F' is printed in black.

MARTINUS.MARKUS

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

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan PERTAMEDIKA (STIKes PERTAMEDIKA), saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Martinus.Markus
NIM : 11232299
Program Studi : S1 Keperawatan
Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan PERTAMEDIKA
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan PERTAMEDIKA Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

“Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Diunit Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STIKes PERTAMEDIKA berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (Database), 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 : Tarakan

Pada tanggal : 20 Januari 2025

Yang menyatakan



Martinus.Markus

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran TUHAN YANG MAHA ESA yang telah melimpahkan kasih dan karuniaNYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien diunit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan”

Penelitian ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir mata ajar Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan – Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan PERTAMEDIKA. Peneliti menyadari banyak pihak yang turut membantu sejak awal penyusunan sampai selesainya penelitian ini. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada

1. Mayor Jenderal TNI (Purn) Dr. dr. Lukman Ma'ruf, Sp.Bs (k) .,M.Kes.,M.H selaku Direktur Utama Pertamina Bina Medika IHC dan Pembina yayasan Pertamedika.
2. Dr. Asep Saefudin., SH., MM., CHRP., CHRA, SELAKU Ketua Pengurus yayasan Pendidikan PERTAMEDIKA.
3. Ns. Maryati, S.Sos., S.Kep., MARS, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan PERTAMEDIKA.
4. Sri Sumartini, SE, MM, selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan PERTAMEDIKA.
5. Ns. Achirman, S.Kep, SKM, M.Kep, selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan PERTAMEDIKA.
6. Ns. Diana Rhismawati Djupri., S.Kep, M.Kep, Sp. KMB, selaku Kepala Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan PERTAMEDIKA.
7. Ibu Ns.Nana Andriana,S.Kep.,M.Kep, selaku Pembimbing dan Penguji I Skripsi yang dengan kesabaran dan kebaikannya telah membimbing penulis selama proses penelitian ini.
8. Ns. Achirman,M.Kep, selaku penguji II dalam ujian sidang proposal dan sidang hasil pada penelitian saya.

9. Ibu Ns Hanik Rohmah I, M.Kep.,Ns.,Sp.Kep.An, selaku penguji III dalam ujian sidang hasil pada penelitian saya.
10. dr. Nanang Sugiarto, MARS, selaku Direktur Rumah Sakit Pertamina Tarakan tempat penelitian.
11. Para dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan PERTAMEDIKA.
12. Istri dan anakku tercinta atas doa dan dukungannya selama ini, sehingga laporan penelitian / skripsi ini dapat selesai sesuai dengan waktunya.
13. Orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam melakukan penelitian ini, sehingga laporan penelitian ini dapat selesai sesuai dengan waktunya.
14. Para responden atas keikutsertaan dan kerjasamanya, sehingga laporan penelitian ini dapat selesai sesuai dengan waktunya.
15. Teman-teman Angkatan NR17D Program Studi S1 Keperawatan - Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan PERTAMEDIKA.
16. Teman-teman di ruangan yang telah membantu dan mensupport, sehingga laporan penelitian ini dapat selesai sesuai dengan waktunya.
17. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang turut berpartisipasi sehingga selesainya penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini banyak sekali kekurangannya, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan penulisan dan penyusunan hasil penelitian dimasa mendatang.

Tarakan , November 2024



MARTINUS.MARKUS

NIM. 11232299

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A.LATAR BELAKANG	1
B.PERUMUSAN MASALAH	4
C.TUJUAN PENELITIAN	5
1.TUJUAN UMUM	5
2.TUJUAN KHUSUS	5
D.MANFAAT PENELITIAN	6
BAB II TINJAUAN TEORI	7
A.TEORI DAN KONSEP TERKAIT	
1.KEPUASAN PASIEN	7
2.KONSEP WAKTU TUNGGU	14
3.KONSEP RAWAT JALAN	17
B.PENELITIAN TERKAIT	23
C. KERANGKA TEORI	26
BAB III KERANGKA KONSEP,DIFINISI OPERASIONAL	27
DAN HIPOTESA	
1.KERANGKA KONSEP	27
2.HIPOTESIS	27
3.DEFINISI OPERASIONAL	28
BAB IV METODE DAN PROSEDUR PENELITIAN	32
A. DESAIN PENELITIAN	32
B.POPULASI,SAMPLE,DAN TEKNIK	32
PENGAMBILAN SAMPLE	

1.POPULASI	32
2.SAMPLE	33
3.TEKNIK PENGAMBILAN SAMPLE	33
C.TEMPAT PENELITIAN	35
D.WAKTU PENELITIAN	35
E.ETIKA PENELITIAN	35
F .ALAT PENGUMPULAN DATA	36
G.PROSEDUR PENGUMPULAN DATA	40
H.HASIL PENGELOLAHAN DATA	41
 BAB V HASIL PENELITIAN	 45
A. HASIL UNIVARIAT	45
1.GAMBARAN KARAKTERISTIK RESPONDEN	45
2. ANALISA UNIVARIAT	47
3. ANALISA BIVARIAT	47
B. HASIL BIVARIAT	48
BAB VI PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	49
A.PEMBAHASAN	49
B.KETERBATASAN PENELITIAN	55
BAB VII PENUTUP	56
A.SIMPULAN	56
B.SARAN	56
 DAFTAR PUSTAKA	 57

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 ALUR PASIEN RAWAT JALAN	19
--	----

DAFTAR SKEMA

SKEMA 2.1 ALUR PASIEN RAWAT JALAN	22
SKEMA 2.2 KERANGKA TEORI	26
SKEMA 3.1 KERANGKA KONSEP	27

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 DIFINISI OPERASIONAL	29
TABEL 4.1 HASIL UJI VALIDITAS	39
TABEL 4.2 HASIL UJI REABILITAS	42
TABEL 5.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN	45
BERDASARKAN USIA	
TABEL 5.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN	46
BERDASARKAN PEKERJAAN	
TABEL 5.3 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN	46
TINGKAT PENDIDIKAN	
TABEL 5.4 KARAKTERISTIK RESPONDEN	47
BERDASARKAN KEPUASAN PASIEN	
TABEL 5.5 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN	47
WAKTU TUNGGU	
TABEL 5.6 HASIL BIVARIAT	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Uji Etik
- Lampiran 4 permohonan memperoleh data Awal
- Lampiran 5 Permohonan Uji Validitas Dan Reabilitas
- Lampiran 6 Kuesioner karakteristik demografi reponden
- Lampiran 7 kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 8 Master Tabel Penelitian
- Lampiran 9 Lembar konsultasi
- Lampiran 10 hasil SPSS
- Lampiran 11 Dokumentasi
- Lampiran 12 Hasil turnitin
- Lampiran 13 Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A.LATAR BELAKANG

Permenkes No. 3 tahun 2020 mengenai Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit mencatat bahwa rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan lengkap untuk individu, termasuk perawatan inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan yang diberikan adalah dengan komprehensif mencakup upaya untuk meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, menyembuhkan, dan membantu pemulihan. Rumah sakit harus memiliki ketersediaan layanan yang mencakup pelayanan medis umum, gawat darurat, perawatan rawat inap dan rawat jalan, operasi, farmasi, gizi, sterilisasi, rekam medis, administrasi dan manajemen, penyuluhan kesehatan masyarakat, pemulasaran jenazah, layanan laundry, ambulans, pemeliharaan fasilitas rumah sakit, serta pengelolaan limbah.

Suatu pelayanan kesehatan dianggap bermutu tinggi jika memenuhi kriteria yaitu mudah diakses, tidak bertentangan dengan keyakinan agama atau filosofi pasien, terjangkau, dan diterima dengan hormat (Azwar, 2010).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan merasa puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak rumah sakit harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan (Supranto, 2011), Faktor penting dalam kepuasan pasien adalah jumlah waktu tunggu yang diperlukan sebelum menerima layanan

Defenisi waktu tunggu telah ditetapkan secara standar oleh *World Health Organization*. Menurut WHO waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien berobat di unit pelayanan kesehatan sebelum dilayani untuk konsultasi dan pengobatan (Ferry Dwi & Zulfikar, 2022). Waktu tunggu mengacu pada waktu seorang pasien menunggu di klinik sebelum dilihat oleh salah satu staf medis klinik (Nguyen et al., 2018). Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia, (2022) waktu tunggu adalah dimulai pasien mendaftar sampai dipanggil untuk dilayani oleh dokter. Jadi waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien mulai dari pasien datang sampai mendapatkan pelayanan tenaga kesehatan. rumah sakit di Indonesia telah mempunyai standar waktu tunggu.

Walaupun standar waktu tunggu ini sudah ditetapkan namun masih banyak rumah sakit yang lama waktu tunggu diatas nilai standar yang ditetapkan WHO dan Depkes.

Hasil keputusan Mentri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 menyatakan bahwa waktu tunggu merujuk pada periode time mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) hingga diberi pelayanan oleh dokter di poliklinik yang dituju. Batas waktu standar untuk menunggu layanan rawat jalan adalah kurang dari 60 menit (Kemenkes, 2008).

Beberapa penelitian tentang waktu tunggu rawat jalan memperlihatkan permasalahan dimana rata-rata waktu tunggu diatas standar dengan lama waktu tunggu yang bervariasi. Penelitian Nguyen et al., (2018) tentang rata-rata total waktu tunggu di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Thong Nha Vietnam adalah 104,1 menit, sedangkan rumah sakit umum Malaysia mendokumentasikan rata-rata waktu tunggu pasien lebih dari 120menit (Karani & Linggardini, 2020). Kemudian hasil penelitian Iswanto (2022) di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi, Jakarta menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien adalah 66,58 menit per pasien, melebihi rata-rata waktu tunggu 60 menit. Waktu tunggu sudah menjadi masalah, dan salah satu komponen yang potensial

menyebabkan ketidakpuasan baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Menurut WHO (*World Health Organization*) (2015), kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di berbagai rumah sakit di dunia mencapai 60,6% dengan kunjungan pasien dalam satu tahun terakhir. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014 ; Sari, 2014), disalah satu rumah sakit pemerintah di Kota Tarakan di dapatkan data indeks kepuasan kualitatif sebesar 3,30% dari standar 82,50%, Dan data kuantitatif diketahui sebesar 80% pasien yang berkunjung tidak memberikan saran dan sebanyak 13, 3% pasien memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Terkait loyalitas masih ditemukan rendah dengan data yang ditunjukkan WHO loyalitas pelanggan pada layanan kesehatan berkisar antara 78%-80%. Penelitian oleh Rachmad (2017) ditemukan loyalitas yang masih rendah yaitu 60% di Indonesia sehingga seringkali pada pasien yang tergolong ekonomi menengah keatas melakukan pengobatan di RS luar negeri. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasaan dan loyalitas pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasaan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad sukur (2023) terdapat hubungan yang bermagna antara waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien dan keluarga dirumah sakit islam banjar negara didapat $p\text{ value}$ sebesar $0,000 < 0,005$ hasil uji *spearman* didapatkan nilai koefisien korelasi yaitu 0,383 (berada diantara 0,26 – 0,50), Ini bermakna bahwa hubungan antara waktu menunggu pasien dan kepuasan pasien serta keluarganya tergolong cukup kuat. Ketika koefisien korelasi menunjukkan nilai positif, itu mengindikasikan adanya hubungan positif antara kedua faktor tersebut.

Data dari medical record Rumah Sakit Pertamina Tarakan didapatkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Agustus 2024 berjumlah 8.642 pasien dan Angka kunjungan pasien rawat jalan pada bulan September 2024 berjumlah 8.458 pasien. Berdasarkan survei awal di unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan, diketahui bahwa dari 10 responden yang diamati, menunjukkan 2 responden dengan waktu tunggu 10-15 menit (sesuai standart) sedangkan 8 responden menilai kurang puas, dengan waktu tunggu 60-75 menit (lebih dari standart). Terdapat pasien yang kurang puas terhadap waktu tunggu di unit rawat jalan, dan data Hasil survei menunjukkan bahwa selama empat bulan terakhir, Rumah Sakit Pertamina Tarakan tidak memenuhi target kepuasan pasien, sebesar 76,61%. Dari data yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan kepuasan pasien periode juni 2024 dengan hasil 70.05%. Periode juli 2024 dengan hasil 72.78%, Periode agustus 2024 dengan hasil 71,08% dan di bulan September 2024 dengan hasil 70.45% dari data diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut. dan dikarenakan juga ada beberapa dokter yang berasal dari rumah sakit lain dan butuh waktu untuk sampai di Rumah Sakit Pertamina Tarakan, serta beberapa harus visite atau operasi terlebih dahulu. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah sakit. Pertamina Tarakan”.

B.PERUMUSAN MASALAH

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan merasa puas dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak rumah sakit harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu atau lama nya pasien menunggu untuk dilayani.

waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien berobat di unit pelayanan kesehatan sebelum dilayani untuk konsultasi dan pengobatan Waktu tunggu mengacu pada waktu seorang pasien menunggu di klinik sebelum dilihat oleh salah satu staf medis klinik waktu tunggu adalah dimulai pasien mendaftar sampai dipanggil untuk dilayani oleh dokter. dari pasien datang sampai mendapatkan pelayanan tenaga kesehatan. rumah sakit di Indonesia telah mempunyai standar waktu tunggu.

Terdapat pasien yang kurang puas terhadap waktu tunggu di unit rawat jalan, dan data Hasil survei menunjukkan bahwa selama empat bulan terakhir, Rumah Sakit Pertamina Tarakan tidak memenuhi target kepuasan pasien, sebesar 76,61%. Dari data yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan kepuasan pasien periode juni 2024 dengan hasil 70.05%. Periode juli 2024 dengan hasil 72.78%, Periode agustus 2024 dengan hasil 71,08% dan dibulan September 2024 dengan hasil 70.45% dari data diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut. dan dikarenakan juga ada beberapa dokter yang berasal dari rumah sakit lain dan butuh waktu untuk sampai di Rumah Sakit Pertamina Tarakan, serta beberapa harus visite atau operasi terlebih dahulu.

Batas waktu standar untuk menunggu layanan rawat jalan adalah kurang dari 60 menit waktu tunggu rawat jalan memperlihatkan permasalahan dimana rata-rata waktu tunggu diatas standar dengan lama waktu tunggu yang bervariasi.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah utama dalam penelitian ini adalah apakah ada “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan ?.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh Muhamad sukur (2023) terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien dan keluarga di rumah sakit islam banjar negara didapat $p\text{ value}$ sebesar $0,000 < 0,005$ hasil uji *spearman* didapatkan nilai koefisien korelasi yaitu 0,383 (berada diantara 0,26 – 0,50), Ini bermakna bahwa hubungan antara waktu menunggu pasien dan kepuasan pasien serta keluarganya tergolong cukup kuat. Ketika koefisien korelasi menunjukkan nilai positif, itu mengindikasikan adanya hubungan positif antara kedua faktor tersebut.

C.TUJUAN PENELITIAN

1.Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan pasien dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan.

2.Tujuan Khusus

- a.Teridentifikasi ciri-ciri responden seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, dokter yang dikunjungi, dan tingkat pendidikan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan.
- b.Teridentifikasi waktu tunggu pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan secara tepat.
- c.Teridentifikasi tingkat kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan.
- d.Teridentifikasi hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan.

D.MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Pelayanan Kesehatan

Mengidentifikasi masalah di lapangan terutama seputar lamanya waktu tunggu pelayanan pasien dan tingkat kepuasan di unit Rawat jalan rumah sakit Pertamina Tarakan. Membandingkan masalah yang ditemui di lapangan dengan konsep teori yang dipelajari selama studi.

2. Bagi Perkembangan Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan perawat dalam memahami gambaran waktu tunggu pelayanan pasien dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. TEORI KEPUASAN PASIEN

1. Definisi kepuasan pasien

a. Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah rasa senang yang dirasakan manusia saat melihat sejauh mana produk tersebut dapat memenuhi harapannya. Kepuasan ialah rasa senang atau kekecewaan yang dirasakan seseorang setelah melihat kinerja atau hasil produk dan menilainya sesuai dengan harapannya. Satisfying patients is connected to the quality of hospital services. Manajemen rumah sakit bisa meningkatkan kualitas layanan dengan mengidentifikasi kepuasan pasien (Nursalam, 2013).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakannya dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2011).

Menurut Satrianegara (2014) kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari berbagai aspek penyampaian layanan. Layanan yang dievaluasi mungkin merupakan komponen yang relatif kecil dari keseluruhan yang lebih besar, seperti satu jenis perawatan yang diberikan untuk mempercepat pasien dalam sistem pemberian perawatan komprehensif rumah sakit.

b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien

Dalam Triton (2008), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

- a). Kinerja (*performance*) karakteristik kinerja pelayanan dasar yang diterima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, karakteristik layanan tersebut adalah misalnya kecepatan, kenyamanan dan kemudahan, seperti pasien di tempat pendaftaran dengan cepat memberikan pelayanan, mudah dan nyaman untuk memenuhi kebutuhan pasien.

- b).Keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau komplementer.
 - c).Kehandalan (*reability*), kemungkinan bahwa sebagian kecil pelanggan tidak puas dengan layanan yang mereka terima.
 - d).Kesesuaian dengan spesifikasi (*comformance to spesification*), yaitu seberapa baik desain dan pengoperasian sesuai dengan standar sebelumnya.
 - e).Daya tahan (*durability*) durasi pasien mengunjungi Rumah Sakit.
 - f).Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan perbaikan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
 - g).Estetika, yaitu pelayanan yang menjadi daya tarik oleh panca indra.
- Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu citra dan reputasi pelayanan dan tanggung jawab antara rumah sakit terhadap pasien.

c. Aspek Kualitas Pelayanan Pasien

Menurut Parasuraman Tjiptono dalam Muninjaya (2014) harapan pasien terhadap pelayanan dapat dilihat dari 5 aspek kualitas pelayanan, yaitu:

1).Responsive (Cepat Tanggap)

Mengenai kemauan dan kemampuan anggota karyawan untuk menolong pasien dan menanggapi kemauan mereka menginformasikan pasien layanan yang akan diberikan dan memberikan perawatan pasien secara tepat waktu yang mudah diakses dan tidak membuat mereka menunggu.

2).Reliability (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan bebas kesalahan sejak awal. Evaluasi mutu pelayanan dihasilkan dari kinerja rumah sakit dalam kaitannya seperti tepat waktu pelayanan, pendaftaran rawat jalan dan rekonsiliasi harapan dan waktu aktual pelanggan.

3). *Assurance* (Jaminan)

Kriteria ini terkait dengan kepercayaan pengetahuan, daya tanggap, dan sikap penyedia layanan terhadap pelanggan mereka. Tindakan staf dapat mengembalikan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Jaminan berarti bahwa karyawan selalu menjaga kesopanan dan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah yang mungkin dimiliki pelanggan.

4). *Emphaty* (Perhatian)

Sikap atau perilaku yang penuh perhatian terhadap setiap individu pasien dan keluarganya mencakup kemudahan dalam kontak, komunikasi, perhatian ekstra dari petugas, aksesibilitas, pembayaran yang simpel, manajemen administrasi yang lancar, dan kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan dan harapan pasien. Peran staf kesehatan amat penting dalam menentukan kualitas layanan kesehatan karena mereka dapat dengan langsung memahami kepuasan pengguna layanan tersebut.

5). *Tangible* (Bukti Langsung)

Para pengguna dapat merasakan langsung manfaat dari kualitas pelayanan kesehatan melalui penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Agar penyedia layanan kesehatan dapat bekerja dengan optimal sesuai dengan kemampuan masing-masing, diperlukan peningkatan dalam fasilitas komunikasi dan peralatan layanan yang akan menambah kenyamanan di ruang tunggu. Karena sifat jasa yang tidak bisa dilihat, dipegang, atau dirasakan, diperlukan metrik yang lebih konkret yang dapat dirasakan oleh pengguna

d. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Utama (2003) dikutip oleh Simbolon (2011) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, dikelompokkan menjadi:

a). Puas adalah ukuran subjektif dari seberapa baik penyedia layanan kesehatan memenuhi kebutuhan dan harapan pasien mereka di bidang-bidang seperti kebersihan dan ketersediaan fasilitas, kecepatan layanan, dan keramahan staf.

b). Tidak puas merupakan penilaian subjektif perasaan pasien yang sedikit menggambarkan kualitas pelayanan tidak mencukupi dengan kebutuhan atau keinginan, seperti fasilitas kurang bersih, kelengkapan sarana kurang memadai, proses administrasi berjalan lambat, atau interaksi dengan petugas kesehatan kurang ramah. Semua hal ini mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang paling rendah..

Pasien dapat merasa puas atau tidak puas dengan pelayanan, dapat diketahui dengan adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2013) terdapat banyak cara menilai kepuasan pasien yaitu :

Sistem keluhan serta saran. Seperti kotak saran di tempat-tempat penting, kartu pos dengan prangko, layanan telepon bebas pulsa, serta situs web dan surel.

Penilaian mengenai kepuasan pelanggan. Dapatlah dihubungi melalui pos, telepon, email, atau tatap muka secara langsung.

c). *Ghost shopping*. Suatu jenis observasi yang menggunakan jasa orang yang menyerupai sebagai pasien atau pesaing untuk mengumpulkan informasi tentang kualitas layanan dan keunggulan produk.

d). *Lost costumer analysis*. Yaitu pelanggan yang telah mengajukan keluhan dihubungi melalui telepon atau email untuk menentukan akar penyebab dan mengimplementasikan solusi untuk masalah mereka.

e. Aspek – Aspek Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi kelangsungan suatu rumah sakit. Kepuasan pasien adalah subjektif terhadap kualitas layanan yang diberikan, penilaian subjektif tersebut berdasarkan pada pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan saat itu.

Menurut Lupiyoadi dikutip oleh Simbolon (2011) mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa aspek yaitu:

1).Kualitas pelayanan

Dalam hal ini, pelanggan puas ketika mereka menerima layanan yang lebih baik dari yang diharapkan, atau setidaknya memenuhi harapan mereka.

Kualitas produk atau jasa

apabila output penilaian menampilkan bahwa produk atau jasa yg dipakai berkualitas tinggi, maka konsumen akan merasa puas.

2).Faktor emosional

Pasien akan merasa aman mengetahui bahwa orang lain akan menilai mereka karena memilih rumah sakit yang mahal..

3).Biaya

Pelanggan yang menerima produk atau layanan tanpa harus membayar biaya tambahan apapun cenderung sangat puas dengan layanan yang mereka terima.

4).Harga

Harga merupakan faktor penting, karena biaya yang lebih tinggi berarti harapan dan kepuasan pasien yang lebih tinggi. (Hasan, 2013).

f. Karakteristik Pasien

Pemenuhan kepuasan pasien sungguh bernilai, sebab bila mereka tak puas, akan bercerita kepada orang lain mengenai pengalaman kurang menyenangkan mereka. Di sisi lain, bila pasien tersebut merasa senang, mereka akan terus menggunakan layanan kesehatan yang disediakan. Dalam beberapa penelitian sebelumnya yang disebutkan oleh Simbolon (2011) dalam Hasan (2013), kepuasan dipengaruhi secara signifikan oleh karakteristik individu pasien:

1).Umur

Umur berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Pada penelitian Achmat Muzer (2020) didapatkan bahwa usia pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan hidup mereka, sehingga masuk akal bahwa bertambahnya usia pasien juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Budiman (2014) juga mengemukakan hal yang sama, bahwa perilaku individu akan dipengaruhi oleh usia mereka, Usia seseorang akan mempengaruhi cara mereka berperilaku orang yang lebih muda cenderung mengkritik perawatan kesehatan dasar yang mereka terima, sementara orang yang lebih tua cenderung bertanya kepada dokter tentang bagaimana peningkatan kesehatan mereka.

2).Jenis kelamin

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Budiman (2014), jenis kelamin berperan sebagai faktor predisposisi yang memengaruhi perilaku. Pria cenderung memiliki standar kepuasan yang lebih tinggi daripada wanita. Kajian sebelumnya yang dilakukan oleh Alrubaiee (2011) telah mendukung pendapat tersebut bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

3).Tingkat Pendidikan

Pada penelitian Achmat Muzer (2020) membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan pasien, maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alrubaiie (2011) menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

4).Sumber Biaya

Hasil penelitian Zulfa menunjukkan bahwa mayoritas pengguna asuransi merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit(78,6%), terutama bagi mereka yang menggunakan asuransi seperti Jamsostek, Askes PNS, atau Askes TNI/POLRI. Kebanyakan dari mereka merasa tidak puas karena harus menyerahkan surat rujukan dari dokter keluarga atau puskesmas sebelum mereka bisa memperoleh perawatan di rumah sakit.

5).Kunjungan

Penelitian yang dilakukan Sukiswo (2018) menyatakan terdapat hubungan antara kepuasan pasien dalam lima dimensi mutu dengan minat kunjungan ulang. Pasien tertarik melakukan kunjungan ulang untuk perawatan lebih lanjut karena pengalaman mereka yang bagus dan mengesankan dari kunjungan sebelumnya yang mereka anggap memuaskan. Seseorang yang memilih untuk mengulang pelayanan yang diterimanya menunjukkan respon yang dipengaruhi oleh sikap, keyakinan dan pengetahuan tentang bagaimana menggunakan situasi untuk mencapai suatu tujuan.

6).Pekerjaan

Penelitian Achmat Muzer (2020) Menunjukkan bahwa pasien yang bekerja sebagai buruh, nelayan, petani, dan sejenisnya lebih merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima, daripada pasien yang bekerja sebagai pegawai negeri, polisi, TNI, dan wiraswasta

2.KONSEP WAKTU TUNGGU

a.Waktu Tunggu

Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standart pelayanan minimal rumah sakit menyatakan bahwa waktu tunggu suatu pelayanan adalah waktu dari pendaftaran pasien sampai pelayanan dokter spesialis, dengan waktu tunggu normal untuk rawat jalan rata-rata ≤ 60 menit.

Waktu tunggu serta ketepatan waktu dari pelayanan ialah salah satu potensi yang dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berujung pada kualitas pelayanan di rumah sakit (Satrianegara, 2014). Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit tersebut mengelola komponen pelayanan yang diseuaikan dengan situasi dan harapa pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman (Utami, 2015).

Saat menunggu pelayanan, kita menunggu dari saat kita tiba di penerimaan pasien hingga berkas rekam medis kita dikirim ke poliklinik yang dituju. Menunggu adalah sesuatu yang tidak dapat diterima bagi setiap individu dalam layanan kesehatan. Penyedia jasa pelayanan, termasuk rumah sakit, dengan sungguh-sungguh menyadari hal ini. Mereka selalu berusaha keras untuk mengatur agar pengguna layanan rumah sakit tidak perlu menunggu lama dengan menyesuaikan kapasitas pelayanan yang mereka miliki. Oleh sebab itu, penting untuk menjaga keseimbangan antara kapasitas layanan dengan estimasi antrian pasien yang menunggu dokter mereka. Menentukan durasi menunggu pasien merupakan aspek yang sangat krusial bagi rumah sakit yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan serta memastikan pemanfaatan optimal dari 15 layanan yang mereka sediakan. Menunggu adalah bagian yang tak terhindarkan dalam mendapatkan layanan kesehatan di rumah sakit, karena tidak ada layanan kesehatan yang bisa benar-benar siap memberikan perawatan kepada pasien segera setelah kedatangannya. Meskipun begitu, waktunya menunggu tetap mencerminkan kegagalan dalam sistem pelayanan karena lamanya menunggu bisa menyebabkan

ketidaknyamanan bagi pasien. Walaupun menunggu di ruang tunggu dokter adalah hal yang biasa, tetapi pasien biasanya tidak senang dengan hal tersebut.(Soebarto 2011)

Salah satu faktor yang berpotensi memper lambat waktu menunggu pelayanan rawat jalan ialah kinerja perekam medis dan tenaga medis yang mungkin belum sepenuhnya sesuai dengan kompetensinya. Apabila berlama-lama menunggu juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Ketika pasien harus menunggu, hal ini dapat berpotensi menyebabkan ketidakpuasan. Pasien bakal ngerasa kalo pelayanan kesehatan kurang bagus kalo penyakitnya nggak sembuh juga, antrian aja lama, dan petugas kesehatannya nggak ramah walau udah professional (Yeni, 2014).

Poliklinik pelayanan memuat paling tidak terdapat 4 sesi aktivitas: registrasi, penyiapan berkas rekam medis (status) pasien, menunggu sampai pasien masuk ke ruang dokter, waktu konsultasi sampai mendapatkan resep dokter. Proses tersebut berkaitan dengan fasilitas dan kemampuan staf pendaftaran, medis, perawat, dan dokter. Ini secara langsung memengaruhi kecepatan proses dan waktu tunggu rumah sakit (Arietta, 2012).

Dalam penelitian oleh Fetter dalam Arietta (2012), disebutkan bahwa terdapat tujuh faktor yang berpengaruh terhadap waktu tunggu. Faktor-faktor tersebut meliputi interval janji yang bervariasi, durasi pelayanan yang lama, kebiasaan kedatangan pasien, ketidakhadiran pasien pada waktu janji, jumlah pasien tanpa janji, kebiasaan kedatangan dokter, serta keputusan dokter untuk beristirahat sebentar selama jam kerja yang dapat memengaruhi pelayanan pasien. Dalam Arietta (2012), Fetter mengelompokkan faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu penumpang menjadi tiga kategori:

- 1).*First Waiting Time*: dari kedatangan hingga janji temu.
- 2).*True Waiting Time*: dari waktu janji hingga pemeriksaan dokter.
- 3).*Total Primary Waiting Time*: waktu tunggu pasien sebelum berobat ke dokter.

Vincent Gespersz (2009) yang dikutip oleh Herlambang (2016) menyebutkan bahwa aspek-aspek yang termasuk dalam kualitas layanan mencakup:

- a).Ketepatan waktu dalam pelayanan terkait dengan lamanya menunggu dan prosesnya.
- b).Kualitas layanan terkait dengan tingkat kelembutan dan keramahan pelaku usaha.
- c).Pelayanan berkualitas terkait dengan tingkat kesopanan dan keramahan staf.
- d).Kualitas pelayanan terkait dengan tanggung jawab dalam menangani keluhan pasien.
- e).Kualitas layanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti lokasi layanan, ruang layanan, fasilitas parkir, ketersediaan informasi, serta petunjuk atau panduan yang tersedia.
- f).Kualitas layanan dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti kondisi lingkungan, kebersihan, fasilitas ruang tunggu, musik, AC, peralatan komunikasi, serta faktor lainnya.

Menurut Nangoi (2004), berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan termasuk:

1).Kepemimpinan

Karyawan sedang membangun dasar dengan penuh dedikasi. yang kuat sehingga memiliki motivasi kerja yang kuat dan pelayanan yang terbaik. Supervisor atau manajer harus memiliki kualitas kepemimpinan yang kuat, seperti kemauan untuk mempertahankan standar kinerja yang tinggi, kemampuan untuk memimpin dengan contoh dan integritas..

Semangat kerja tim

Tidak adanya kerja tim, tidak mudah untuk menciptakan pola berpikir yang tertuju pada pelanggan. Kerja tim dapat melibatkan karyawan melalui berbagi informasi dan pengambilan keputusan, yang dapat meningkatkan komitmen untuk melakukan yang terbaik.

2).Teknologi

Teknologi digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan. Terobosan teknologi, seperti sistem dan metode kerja yang inovatif, digunakan untuk

meningkatkan efisiensi tenaga kerja guna memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

3).Kepuasan kerja karyawan

Pelayanan dapat berjalan dengan baik jika semua karyawan memiliki pekerjaan tetap. Ketika seorang pekerja mengalami perubahan status pekerjaan, potensi mereka untuk maju dapat terwujud, dengan salah satu bidang terpenting adalah penyediaan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.

3.KONSEP RAWAT JALAN

1.RAWAT JALAN

Rawat jalan merupakan layanan yang diberikan kepada pasien yang datang ke rumah sakit untuk diobservasi, didiagnosis, ditangani, direhabilitasi secara medis, serta menerima pelayanan kesehatan lainnya tanpa perlu menginap di kamar inap. Pelayanan rawat jalan melibatkan berbagai jenis praktik medis swasta dan publik, seperti praktik perorangan, praktik kolektif, klinik, pusat medis swasta, dan rumah sakit, sebagaimana dijelaskan oleh Bustami (2011).

Unit rawat jalan secara sederhana adalah praktik medis yang mencakup prosedur pengobatan dan pemeriksaan, yang diberikan kepada pasien tanpa perlu dirawat di rumah sakit. Menurut Menteri Kesehatan RI (2011), ada pembagian antara rawat jalan tingkat pertama dan tingkat lanjutan. Pelayanan rawat jalan tingkat pertama adalah layanan medis umum yang diberikan oleh tenaga kesehatan di tingkat pertama untuk keperluan observasi, diagnosis, dan pengobatan, serta layanan kesehatan lainnya. Sementara itu, rawat jalan tingkat lanjutan merupakan layanan medis spesialis atau subspesialis yang diberikan oleh tenaga kesehatan di tingkat lanjutan sebagai rujukan dari tingkat pertama, untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan/atau layanan medis lainnya tanpa perlu menginap di rumah sakit.

2. Fungsi Rawat Jalan

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia. No.44. Tahun 2009, menyatakan bahwa misi rumah sakit adalah menyediakan layanan kesehatan masyarakat yang komprehensif. Kegiatan yang tercantum dalam rawat jalan adalah sebagai berikut:

- a).Memastikan bahwa perawatan kesehatan masyarakat diberikan sesuai dengan standar perawatan rumah sakit.
- b).Mendorong peningkatan dan perlindungan kesehatan manusia melalui perawatan kesehatan yang diperlukan secara medis dan paripurna.
Meliputi pelayanan promosi kesehatan, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi.
Organisasi pelatihan dan pendidikan sumber daya manusia untuk meningkatkan kapasitas sambil mempraktikkan perilaku etis.

3.Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan Wijaya & Dewi (2017) tentang alur dan prosedur rawat jalan, berikut penjelasan alur dan prosedur tergantung jenis kedatangan pasien.

a).Pasien Baru Rawat Jalan

Pasien baru adalah pasien yang baru pertama kali datang untuk melakukan perjalanan berobat ke rumah sakit, rawat jalan atau rawat inap. Berikut ini, langkah-langkah prosedural yang dilakukan untuk menyelesaikan rawat jalan, mulai dari pendaftaran sampai hasil pemeriksaan.



Gambar 2.1 Alur Pasien Rawat Jalan

Sumber : (Arif Nugroho Triutomo, Alfian Eka Pradana 2022)

Gambar alur pasien rawat jalan seperti yang dijelaskan pada gambar di atas, sebagai berikut:

- 1.) Pasien mendatangi petugas untuk mendapatkan nomor antrian. Pasien datang dapat dikarenakan oleh keinginan sendiri, rujukan rumah sakit, praktek dokter, puskesmas, atau lembaga lain yang terkait dengan kesehatan.
- 2.) Pasien menuju mesin antrian dan mengambil antrian pendaftaran.
- 3.) Pasien melakukan pendaftaran kemudian petugas memeriksa identitas dan data, Untuk pasien baru, pasien diminta untuk mengisi formulir. Formulir pasien baru akan disesuaikan oleh petugas dengan identitas lain seperti (KTP/SIM/Paspor/Lainnya).
- 4.) Langkah berikutnya adalah melakukan pengecekan pada dokumen yang lain apabila menggunakan asuransi kesehatan dan mendaftar sesuai dengan poli yang akan dituju. Pasien akan segera menerima nomor rekan medis dan kartu berobat.
- 5.) Pasien menuju ke poli yang sama dengan saat di pendaftaran dan menunggu hingga dipanggil sesuai nomor antrian yang dimiliki pasien.

6.)Dokter melakukan anamnesis dan memeriksa pasien.

Setelah pasien diperiksa dan berkonsultasi oleh dokter, lanjutan pelayanan dapat berupa:

- 1.)Sembuh, pasien menyelesaikan pembayaran di kasir dan mengambil obat di apotik.
- 2.)Jika pasien mendapat pengantar untuk pemeriksaan penunjang, pasien menuju ke instalasi pemeriksaan penunjang dengan membawa surat pengantar dari dokter.
- 3.)Jika pasien dirujuk ke luar, dokter akan membuat surat pengantar rujukan.
- 4.)Jika pasien dikonsulkan ke spesialis lain, dokter akan membuat surat konsultasi, Untuk pendaftaran di klinik spesialis lainnya bisa dilakukan dihari tersebut atau sesuai jadwal dokter spesialis tersebut.
- 5.)Jika pasien dirawat, maka mengikuti alur pasien masuk rawat.
Pasien menyelesaikan pembayaran di kasir, mengambil obat di apotik, dan pulang.

b).Pasien Lama Rawat Jalan

Pasien lama rawat jalan adalah pasien yang sudah pernah berkunjung ke rumah sakit/puskesmas untuk berobat ke poliklinik, gawat darurat maupun rawat inap yang sudah terdata identitas dirinya pada Master Indeks Utama Pasien (MIUP) dan sudah memiliki kartu berobat. Pasien lama dapat dibedakan menjadi pasien yang datang dengan perjanjian dan pasien yang datang tidak dengan perjanjian (atas kemauan sendiri). Berikut ini adalah alur pasien lama rawat jalan.

c).Pasien Perjanjian

Pasien perjanjian adalah pasien yang sudah melakukan registrasi awal ke klinik yang dituju dengan surat kontrol atau via telepon.

Pasien datang ke petugas pendaftaran membawa kartu berobat dan menyebutkan sudah melakukan registrasi awal dengan perjanjian.

Petugas akan mengecek dokumen lainnya untuk pasien asuransi kesehatan.

Petugas akan mencetak registrasi dan memberikan nomor antrian klinik yang dituju pasien.

Pasien akan mendapatkan nomor antrian klinik dan diarahkan menunggu di klinik yang dituju.

Setelah pasien selesai berkonsultasi dengan dokter, lanjutan pelayanan dapat berupa Sembuh.

Jika pasien mendapat pengantar untuk pemeriksaan penunjang, pasien menuju ke instalasi pemeriksaan penunjang dengan membawa surat pengantar dari dokter.

Jika pasien dirujuk ke luar, dokter akan membuat surat pengantar rujukan.

Jika pasien dikonsulkan ke spesialis lain, dokter akan membuat surat konsultasi. Untuk pendaftaran di spesialis lainnya bisa dilakukan dihari tersebut atau sesuai jadwal dokter spesialis.

Jika pasien dirawat, maka mengikuti alur pasien masuk rawat.

Pasien menyelesaikan pembayaran di kasir dan mengambil obat di apotik.

d).Pasien Tanpa Perjanjian

Pasien tanpa perjanjian adalah pasien yang datang langsung ke instansi pelayanan kesehatan.

Pasien datang ke petugas pendaftaran untuk melakukan registrasi ke klinik yang dituju dengan menyerahkan kartu berobat, dokumen lainnya untuk pasien asuransi kesehatan dan surat rujukan (bila ada).

Petugas akan mencetak registrasi dan memberikan nomor antrian klinik yang dituju pasien.

Pasien akan mendapatkan nomor antrian klinik dan diarahkan menunggu di klinik yang dituju.

Setelah pasien selesai berkonsultasi dengan dokter, lanjutan pelayanan dapat berupa:

1.)Sembuh.

Jika pasien mendapat pengantar untuk pemeriksaan penunjang, pasien menuju ke instalasi pemeriksaan penunjang dengan membawa surat pengantar dari dokter.

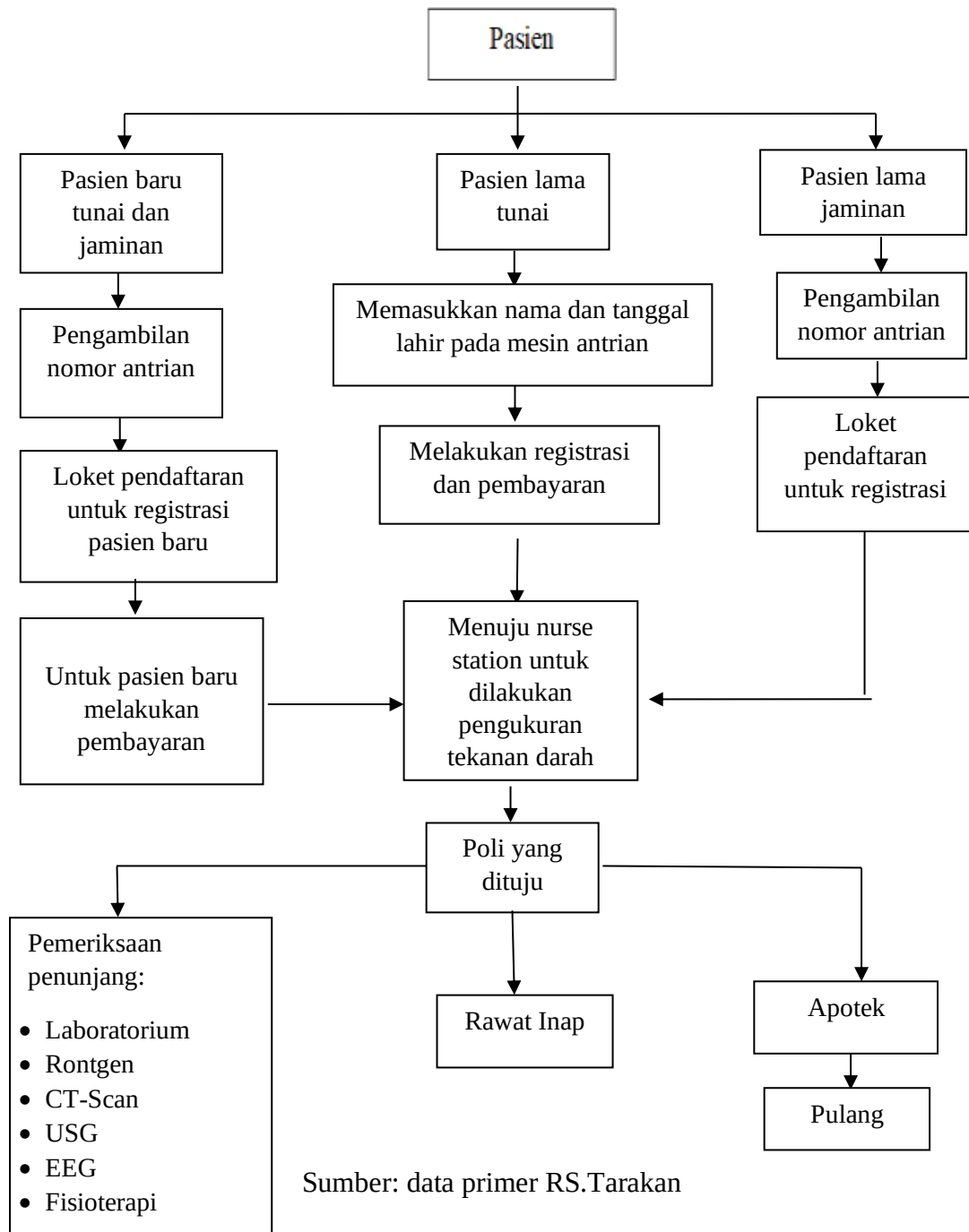
2.)Jika pasien dirujuk ke luar, dokter akan membuat surat pengantar rujukan.

3.)Jika pasien dikonsulkan ke spesialis lain, dokter akan membuat surat konsultasi. Pendaftaran di spesialis lain bisa dilakukan dihari tersebut atau sesuai jadwal dokter spesialis tersebut.

4.)Jika pasien dirawat, maka mengikuti alur pasien masuk rawat inap.

Pasien menyelesaikan pembayaran di kasir dan mengambil obat di apotik.

SPO Alur Rawat Jalan Dirumah Sakit Pertamina Tarakan



Skema 2.1 Alur Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan

B.PENELITIAN TERKAIT

1. Muhammad sukur (2023) dengan judul Hubungan waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien diunit rawat jalan poli urologi rumah sakit islam banjarnegara, Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif melalui pendekatan *Cross Sectional* yaitu pengumpulan data yang menitik beratkan pada waktu pengukuran serta observasi data variabel dependent dan variabel independent Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diRumah Sakit Islam Banjarnegara menunjukkan bahwa mayoritas pasien dan keluargapasien merasa pelayanan di Poli Urologi dalam waktu tunggu kategori sedang sebanyak 51 responden (55,437%) dengan total dari 92responden, responden merasa pelayanan sangat lama sebanyak 0 orang (0%), responden merasa waktu pelayanan lama sebanyak 11 orang (11,95%) dan responden merasa waktu pelayanan tidak lama sebanyak 30 orang (32,61%), didapatkan $p\ value = 0,000 < 0,05$ maka berarti terdapat hubungan waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien.
2. Putri ,Narmi, Risnawati(2023), dengan judul Hubungan Waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan Penelitian ini menggunakan teknik survei analitik dengan desain cross-sectional untuk mengkaji dinamika korelasi antara faktor risiko dan efek melalui observasi atau pengumpulan hasil penelitian Menunjukkan bahwa pada variabel penelitian Waktu tunggu rata-rata dalam kategori tidak lama dengan nilai 31 (68,9%) responden. Sedangkan pada kepuasan pasien rawat jalan rata-rata dalam kategori puas dengan nilai 28 (62,2%) responden, didapat kan $p\ value= 0,000 < 0,05$ maka terdapat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di rawat jalan .
3. Divania prameswari (2023) ,Pengaruh waktu tunggu layanan resep terhadap kepuasaan pasien rawat jalan non BPJS diinstalasi farmasi rumah sakit marzoeki mahdi kota bogor. Jenis penelitian desain penelitian analitik observasional dengan pendekatan cross sectional.Hasil penelitian diketahui rata-rata waktu tunggu resep adalah53 menit dengan kepuasan pasien berada di dimensi 4,30 atau puas uji korelasi menggunakan chi-square antara waktu

tunggu layanan resep terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai($p=0,007$) $<0,05$. Kesimpulan yaitu terdapat pengaruh waktu tunggu layanan resep terhadap kepuasan pasien

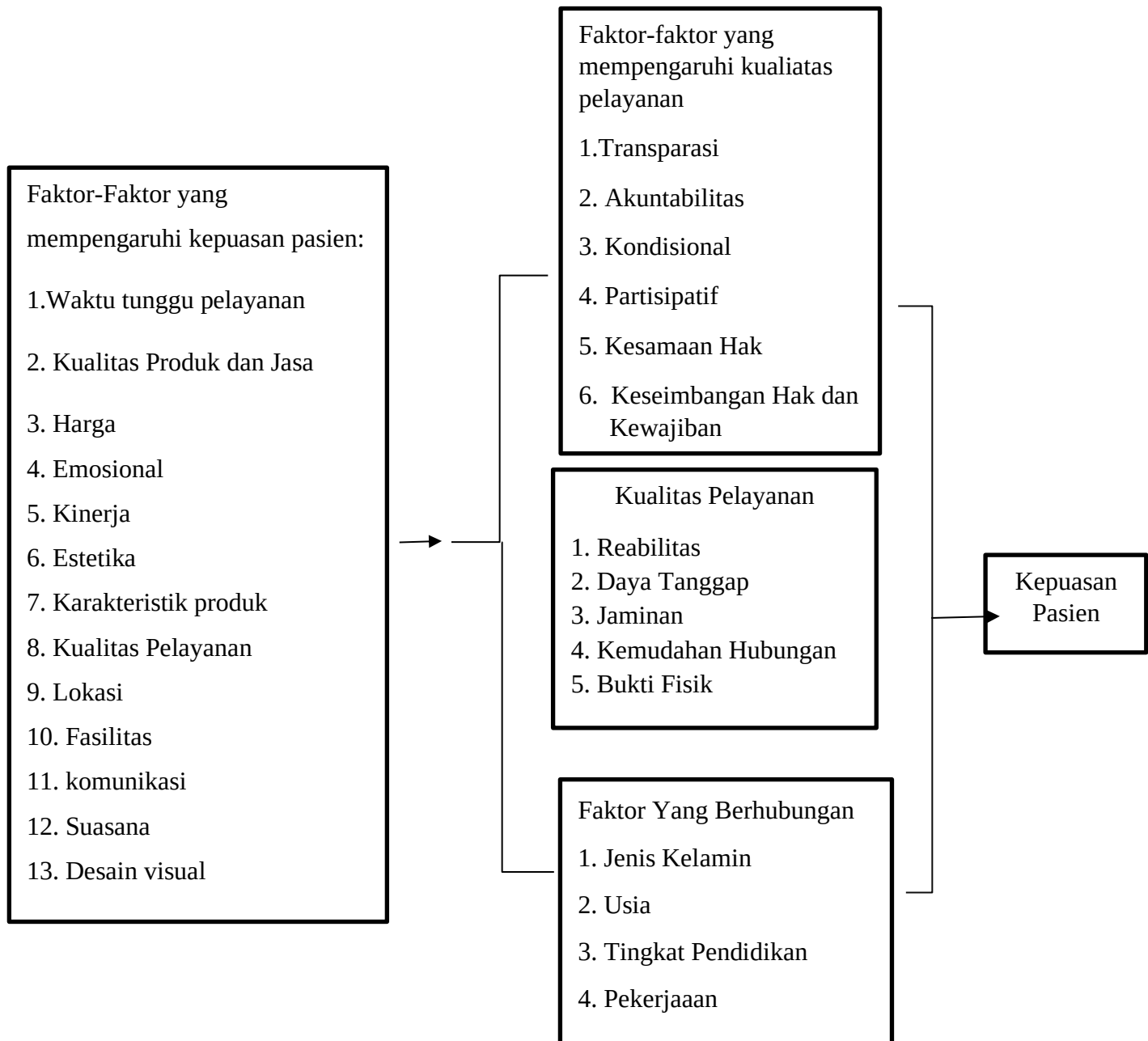
4. Wijayanti, F. E. R., Lidiana, E. H., & Widiastuti, A. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganya, metode Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analitik observasional dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 20 pasien, menggunakan total sampling, hasil: Waktu tunggu pasien di klinik Mitra Sehat Karanganyar adalah <45 menit untuk 18 responden, dan >46 menit untuk 2 responden, sudah memiliki waktu tunggu yang cepat dan pada tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan hasil yang memuaskan sebanyak 18 responden (90%), dan tidak puas sebanyak 2 responden (10%), Bisa dikatakan puas. Nilai p adalah $0,005 < (0,05)$, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien.
5. Momen amalia, Erapratiwi (2021), Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Luwuk Banggai Pada Pandemi Covid-19 Jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian observasional dengan pendekatan cross sectional. Analisa data dengan uji chi-square. Administrasi pendaftaran berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan(p value= $0,000 < 0,05$). SDM berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan(p value= $0,000 < 0,05$). Sarana Prasarana berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan (p value = $0,000 < 0,05$) dan Rata-rata waktu tunggu pasien dari mendaftar sampai mendapat pelayanan dokter selama 64,82 menit.

Yang membedakan dengan penelitian sebelumnya yaitu Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan penelitian observasional analitik dengan pendekatan penelitian *cross sectional* yaitu dalam penelitian hanya dilakukan pengamatan dan variabel diukur berbeda, dan penelitian saat

ini tidak hanya berfokus terhadap satu poli saja tetapi berfokus pada keseluruhan poli atau unit rawat jalan secara umum, Lokasi penelitian berbeda.

C.KERANGKA TEORI

Skema : 2.2 Kerangka Teori



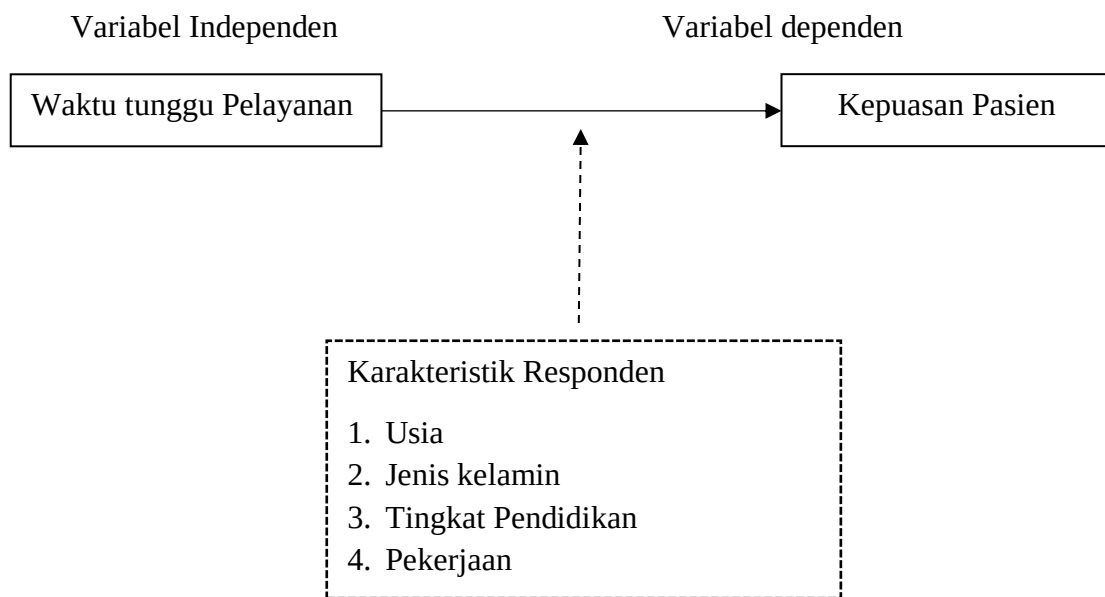
(Sumber.(Tulaisyah et al., 2022), (Soumokil et al., 2021), (Hanifah, 2022))

BAB III

KERANGKA KONSEP,DEFINISI OPERASIONAL DAN HIPOTESA

1.Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah abstraksi yang terbentuk oleh generalisasi dari hak-hal khusus. Suatu hubungan atau kaitan antara konsep yang satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin di teliti. Pada dasarnya adalah kerangka hubungan antara konsep yang ingin di amati atau di ukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Anwar et al., 2023).



Keterangan :

———— : Diteliti

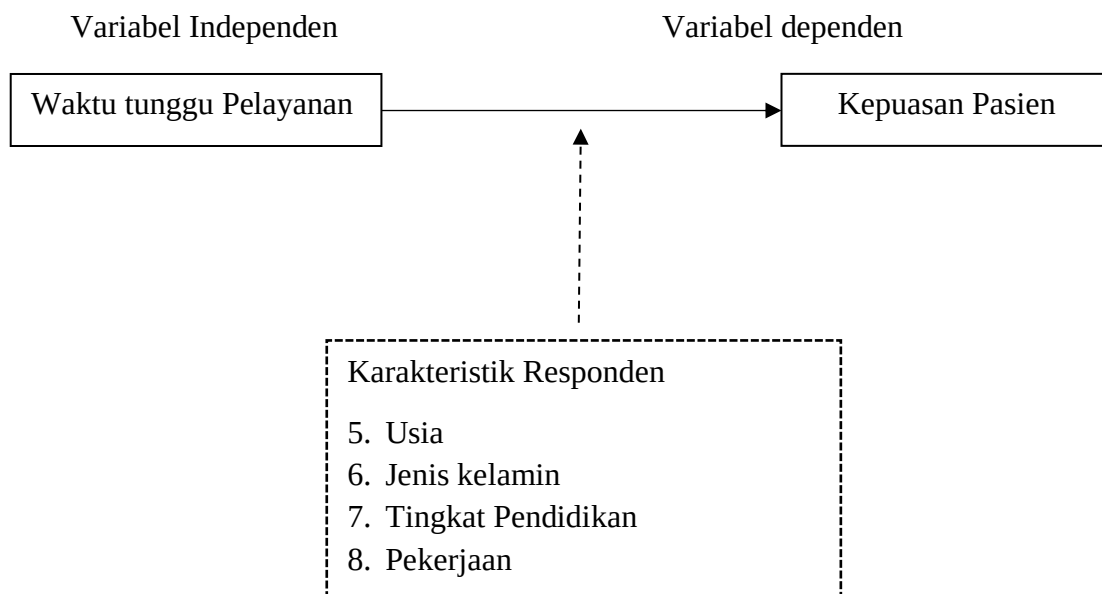
----- : Tidak diteliti

Skema 3.1 Kerangka konsep penelitian

Sumber: Hasan (2013),Muninjaya(2014)

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Berikut variabel yang ada pada penelitian ini:

1. Variabel dependen adalah variabel terikat atau variabel akibat, dalam penelitian ini variabel dependennya adalah Kepuasan Pasien.
2. Variabel independen adalah variabel bebas atau variabel penyebab, dalam penelitian ini variabel independennya adalah waktu tunggu pelayanan.



Keterangan :

———— : Diteliti

----- : Tidak diteliti

Skema 3.1 Kerangka konsep penelitian

Sumber: Hasan (2013),Muninjaya(2014)

2.Hipotesis

a).Hipotesis Nol (H_0)

Hipotesis nol (H_0) adalah pernyataan yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan atau pengaruh yang signifikan antara dua variabel dalam penelitian (Anggreni, 2022). H_0 berfungsi sebagai titik awal yang akan diuji, dan biasanya merupakan pernyataan yang mengindikasikan bahwa hasil yang diamati terjadi secara kebetulan atau tidak berbeda dari kondisi yang telah ada sebelumnya. Dalam konteks penelitian ini, H_0 dapat dijelaskan sebagai berikut:
 H_0 : Tidak ada hubungan Waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan.

b).Hipotesis Alternatif (H_a)

Hipotesis alternatif (H_a) adalah pernyataan yang menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh yang signifikan antara dua variabel (Anggreni, 2022). H_a merupakan hipotesis yang ingin dibuktikan melalui penelitian. Dalam konteks penelitian ini, H_a dapat dijelaskan sebagai berikut:
 H_a : Ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan.

3.Definisi Operasional

1.)Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan determinasi konstruk atau sifat yang hendak di pelajari sebagai variabel yang bias di ukur. Definisi operasional digunakan untuk menjelaskan metode khusus yang dikenakan untuk mempelajari dan melaksanakan konstruk, dengan hasil memperbolehkan bagi para peneliti lain dalam melaksanakan pengukuran dengan menggunakan metode yang sama atau meningkatkan metode pengukuran konstruk yang lebih baik.

Menurut Siregar tahun 2017, definisi operasional merupakan bentuk operasional dari variabel-variabel yang digunakan, biasanya berisi definisi konseptual, indikator yang digunakan, alat ukur yang digunakan (bagaimana cara mengukur) dan penilaian alat ukur.

Table 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Variabel Independen					
1	Waktu tunggu pelayanan	Waktu yang diperlukan pasien mulai dari pasien datang ke pendaftaran sampai pasien selesai dari ruang konsultasi dokter umum ataupun dokter spesialis	Kuisisioner berisi 10 pernyataan menggunakan skala Likert : Sangat Setuju (ST) = 4 Setuju (S) = 3 Tidak Setuju (TS) = 2 Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	1: Sesuai standar jika waktu tunggu < 60 menit. 2: Tidak sesuai standar jika waktu tunggu pelayanan > 60 menit	Nominal
No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Variabel Dependen					

2	Kepuasan Pasien	Perasaan puas yang di ungkapkan pasien setelah menerima pelayanan	Kuisisioner berisi 25 Pernyataan tentang kepuasan pasien. Pernyataan positif jika jawaban Sangat Puas (SP) = 4 Puas (P) =3 Tidak Puas (TP) = 2 Sangat Tidak Puas (STP) = 1	1.puas(31-50) 2.kurang puas(10-30)	Nominal
---	-----------------	---	--	---------------------------------------	---------

N o	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Karakteristik Responden					
1.	Usia	Umur pasien yang dihitung sejak responden lahir sampai dengan dilakukan penelitian	Mengisi lembar data demografi Kuisisioner terdiri dari 1 pertanyaan dengan metode ceklist	Hasil ukur dikategorikan menjadi : 1= 17-25 tahun 2= 26-35 tahun 3= 36-45 tahun 4= ≥ 45 tahun	Ordinal

2	Jenis Kelamin	Gender manusia yang dibawa sejak lahir	Mengisi Kuisisioner lembar data demografi kuisisioner terdiri dari 1 pertanyaan dengan metode ceklist	Hasil ukur di kategorikan menjadi: 1.Laki-laki 2.Perempuan	Nominal
3	Pendidikan	Pendidikan terakhir yang dibuktikan dengan ijazah terakhir yang dimiliki	Mengisi kuisisioner lembar data demografi. Kuisisioner terdiri dari 1 pertanyaan dengan metode ceklist	Hasil ukur dikategorikan menjadi : 1.SD 2.SMP/SLTP 3.SMA/SMK/S LTA 4.Perguruan Tinggi (D3, S1, S2, S3)	Ordinal

BAB IV

METODE DAN PROSEDUR PENELITIAN

A.Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan penelitian observasional analitik dengan pendekatan penelitian *cross sectional* yaitu dalam penelitian hanya dilakukan pengamatan dan variabel diukur dalam waktu yang bersamaan.

Peneliti menggunakan desain *cross sectional* untuk menentukan apakah ada hubungan antara variabel independen dan dependen dalam konteks pengukuran tunggal menggunakan instrumen standar. Jenis penelitian ini adalah studi korelasi atau asosiasi, yang berusaha untuk mengidentifikasi dan menjelaskan hubungan antara variabel sehingga prediksi dan hipotesis dapat diuji berdasarkan teori yang ada. (Nursalam, 2017).

Penelitian observasional analitik adalah penelitian yang mencari hubungan antar variabel dan data yang terkumpul dalam penelitian ini dianalisis. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan.

B.Populasi, Sampel, DanTeknik pengambilan sampel

1.Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek/responden yang hendak dipelajari karakteristiknya (Harlan, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Di poli Internis dan poli urologi RS Pertamina Tarakan pada 3 bulan terakhir yaitu bulan juli 2024 sampai September 2024, menurut data medical record rumah sakit Pertamina Tarakan total kunjungan 17.100 dengan rata-rata perbulanya 8.458.

2. Sampel

Ukuran sampel (*sample size*) adalah jumlah anggota sampel yang diikutsertakan sampai dengan akhir penelitian dan digunakan pada analisis data. Peneliti menggunakan teknik perhitungan sampel dengan rumus *Slovin*

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, kemudian dikuadratkan (Erwan & Edi Setiawan, 2023)

Berdasarkan Rumus Slovin, maka besarnya penarikan jumlah sampel penelitian adalah :

$$n = \frac{8458}{1 + 8458(0,1)^2}$$

$$n = \frac{8458}{1 + 8458 \times 0,01}$$

$$n = \frac{8458}{1 + 84,58}$$

$$n = \frac{8458}{85,58} = \frac{8458}{85,58} = 98,8$$

$$n = 98,8 = \text{dibulatkan } 99$$

3. Teknik Pengambilan Sampel

Sampling konsektif (*consecutive sampling*) adalah teknik sampling non-random dengan perekrutan anggota sampel dilakukan secara berurutan menurut kedatangan subjek ke tempat penelitian (sesuai prinsip *'first come,*

first choice’) sampai tercapainya jumlah anggota sampel yang direncanakan dalam batas waktu periode penelitian yang telah ditentukan (*consecutive* = berurutan). Subjek juga diharuskan memenuhi kriteria inklusi dan tidak memenuhi kriteria eksklusi agar dapat direkrut menjadi anggota sampel (Harlan, 2018). Subjek demikian dinyatakan sebagai subjek yang eligibel untuk menjadi anggota sampel masuk (Harlan, 2018). Kriteria dan Tidak masuk kriteria dari penelitian ini yaitu:

4.Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti (Nursalam, 2017).

Berikut kriteria inklusi pada penelitian ini:

- a.)Responden berusia 18 tahun keatas yang mendaftar ke unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan.
- b.)Pasien baru dan pasien lama (kunjungan tidak lebih dari 2x datang dalam sebulan).
- c.)Pasien yang berkunjung pada poli di hari senin- jumat pada pukul 08.00 s/d 13.00.
- d.)Responden yang bersedia diteliti.
- e.)Responden yang bisa membaca menulis.

5.Kriteria eksklusi

Nursalam (2008) menyatakan bahwa kriteria eksklusi adalah menghilangkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari studi karena berbagai sebab,antara lain:

- a).Subjek menolak menjadi responden pada saat pengambilan data penelitian
- b). responden yang tidak bisa membaca dan menulis
- c. responden yang mengalami masalah kejiwaan di poli jiwa

C.Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di unit rawat jalan poli internis dan urologi Rumah Sakit Pertamina Tarakan. Adapun yang menjadi dasar peneliti untuk memilih lokasi tersebut adalah karena banyaknya pasien yang berobat ke poli urologi dan internis ditambah lagi terkadang dokter yang dituju adalah dokter mitra sehingga harus menyelesaikan tugas di tempat praktek utama terlebih dahulu, terkadang juga dokter harus melakukan tindakan operasi terlebih dahulu dan visite ruangan sehingga membutuhkan waktu yang lama dan pasien terbelenggu dipoli, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian.

D.Waktu penelitian

Waktu penelitian mencakup periode sejak dimulainya perencanaan penelitian sampai dengan penulisan laporan pelaksanaan penelitian, sedangkan waktu pengumpulan data hanya mencakup periode peneliti atau petugas peneliti mengumpulkan data untuk penelitian (Harlan, 2018). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2024 hingga Januari 2025 di RS Pertamina Tarakan.

E.Etika Penelitian

Masalah etika dalam penelitian keperawatan merupakan masalah yang sangat penting dalam penelitian, mengingat penelitian keperawatan akan berhubungan langsung dengan manusia, maka segi etika penelitian harus diperhatikan karena manusia mempunyai hak asasi dalam kegiatan penelitian. Sebagai pertimbangan etika, peneliti menerapkan empat prinsip utama dalam etik penelitian Ruane, (2021):

1.)Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)

Responden diberi petunjuk bagaimana menentukan ikut atau tidaknya dalam proses penelitian tanpa menggunakan paksaan atau penekanan. Tanggapan akan mencakup penjelasan rinci tentang tujuan dan manfaat penelitian, prosedur penelitian, dan penyebaran informasi. Responden akan diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan tentang isu-isu yang belum terselesaikan. Setelah mendapatkan informasi yang lengkap dan akurat, termohon akan menentukan apakah akan melanjutkan penelitian atau tidak. Responden yang ingin berpartisipasi

2.)Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek (*respect for privacy and confidentiality*)

Peneliti meniadakan identitas nama dan alamat responden diganti dengan kode tertentu. Dengan demikian segala informasi yang menyangkut identitas responden tidak akan terekspos secara luas.

3.)Menghormati keadilan dan inklusivitas (*respect for justice inclusiveness*)

Peneliti memegang prinsip keadilan yaitu peneliti akan memperlakukan sama seluruh responden penelitian. Peneliti juga memegang prinsip bahwa penelitian dilakukan secara jujur, tepat, dan cermat.

4.)Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harm and benefits*)

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui tingkat depresi yang dialami dan tingkat kualitas hidup. Melalui penelitian ini, seluruh responden akan dapat mengetahui tingkat depresi dan tingkat kualitas hidup yang dialaminya sehingga bisa menjadi alasan untuk mencari perawatan lanjutan. Penelitian ini tidak akan memberikan dampak negatif ataupun kerugian kepada responden yang ikut terlibat dalam penelitian ini.

F.Alat Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Menurut Nursalam (2015), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Pada tahap pengumpulan data, diperlukan suatu instrument yang dapat diklasifikasikan menjadi 5 bagian meliputi pengukuran biofisiologis, observasi, wawancara, kuesioner, dan skala. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan alat ukur berupa kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Kuisisioner karakteristik responden yang terdiri dari umur, jenis kelamin dan pekerjaan.
2. Kuisisioner kepuasan pasien (taufik 2022) yang terdiri dari Instrument kepuasan pasien memiliki 10 pertanyaan kualitas produk pertanyaan keteraturan (Regularity) (1,2), keistimewaan (3,4,5), kode etik (5,6), kesesuaian (7,8), estetika (9,10). dengan skala likert pilihan jawaban ada 5 yaitu:

Sangat tidak puas	= 1
Tidak Puas	= 2
Kurang Puas	=3
Puas	=4
Sangat Puas	= 5

3. Kuisioner waktu tunggu pelayanan adalah Waktu yang diperlukan pasien mulai dari pasien datang ke pendaftaran sampai pasien selesai dari ruang konsultasi dokter 1= Sesuai standar jika waktu tunggu < 60 menit, 2=Tidak sesuai standar jika waktu tunggu pelayanan > 60 menit

2. Hasil uji coba instrumen penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui serta menguji ketepatan suatu alat ukur untuk dipergunakan sebagai pengukur sesuatu yang seharusnya diukur (Esi Rosita, 2021). Peneliti melakukan uji *validitas* dengan jumlah responden sebanyak 30 orang yang berlokasi unit rawat jalan poli internis dan poli urologi rumah sakit Pertamina Tarakan. Untuk perhitungan uji validitas dari sebuah instrumen menggunakan rumus korelasi *product moment* atau korelasi *Pearson*. Adapun rumus uji validitas yaitu

$$r_{xy} = \frac{n. (\sum xy) - (\sum x. \sum y)}{\sqrt{[n. \sum x^2 - (\sum x)^2] [n. \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien Kolerasi Antara skor butir dan skor total

n : Jumlah subjek atau sampel

X : Nilai Variabel bebas

Y : Nilai variabel terikat

Uji validitas dilakukan untuk memberikan keyakinan mengenai kesesuaian alat ukur yang digunakan peneliti dalam mengukur sebuah konsep penelitian. Parameter sebuah kuesioner dapat diyakini valid apabila

- 1) Jika nilai r hitung $\geq 0,05$ tabel, maka pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai r hitung $< 0,05$ tabel, maka pernyataan dalam kuesioner dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.1 Hasil Uji *Validitas* Kuesioner kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Kota Tarakan Tahun 2024 (n=30)

Kuesioner	Valid	r hitung
Kepuasan pasien	25 pernyataan	0,480
Total	25	0,480

Hasil uji validitasi menggunakan rumus diatas untuk kuesioner kepuasan pasien yang meliputi 25 item , maka diperoleh hasil nilai rhitung = 0,480 dan nilai rtabel =0,361, semua indikator rhitung yang lebih besar dari pada rtabel, sehingga semua indikator tersebut di anggap valid.

b.Uji Reliabilitas

ujuan pengujian reliabilitas pada instrumen penelitian ialah guna memastikan apakah kuesioner dimana digunakan guna mengumpulkan data penelitian bisa dianggap bisa dipercaya maupun tidak. Guna menunjukkan konsistensi respons survei dari data penelitian, pengujian reliabilitas dilakukan. *Croncbach Alpha*, dimana punya rumus berikut, ialah dependabilitas dimana digunakan dalam penelitian ini:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_{i2}}{s_{t2}} \right\}$$

Keterangan:

r_i : Koefisian renilitas instrument

k : banyaknya butir pertanyaan maupun bahaya banyaknya soal

s_{t2} : Total Varian

$\sum s_{i2}$: Total Varians butir

Hasil menggunakan rumus *Cronbach Alpha* di interpretasikan besarnya koefisien korelasi:

0,800 - 1,000 = Reliabilitas sangat tinggi

0,600 - 0,800 = Reliabilitas tinggi

0,400 - 0,600 = Reliabilitas cukup

0,200 – 0,400 = Reliabilitas rendah

0,000 – 0,200 = Reliabilitas sangat rendah

Tabel 4.1 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner kepuasan pasien

Variabel	Koefisien Alpha	Alpha Cronbach	Kesimpulan
Kepuasan Pasien (X)	0,927	0,6	Reliabel

Sumber: Pengolahan data primer tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.3 hasil uji reabilitas kuesioner tingkat kecemasan untuk pertanyaan sebanyak 25 item didapatkan hasil 0,927. Hasil uji reliabilitas telah memenuhi syarat $> 0,6$ maka untuk keseluruhan kuesioner pada variabel kepuasan dinyatakan reliabel.

Tabel tersebut diatas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,927 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument dalam penelitian ini reliabel

G. Prosedur Pengumpulan Data

1. Prosedur administrative

- a. Peneliti mengajukan surat izin data awal penyusunan proposal penelitian pada STIKes Pertamedika setelah judul proposal penelitian disetujui oleh pembimbing.
- b. Setelah surat permohonan izin data awal penyusunan proposal penelitian dikeluarkan oleh Ketua STIKes Pertamedika, peneliti mengajukan surat tersebut kepada Direktur Rumah Sakit Pertamina Tarakan.
- c. jawaban surat izin data awal penelitian telah dikeluarkan dari Direktur Rumah Pertamina Tarakan

2. Prosedur Teknis

Peneliti menggunakan 4 asisten peneliti dengan Pendidikan minimal S1 keperawatan, yang sebelumnya peneliti dan asisten peneliti menyamakan persepsi mengenai maksud dan tujuan penelitian.

- a. Peneliti meminta izin kepada kepala unit rawat jalan untuk melakukan penelitian serta menyampaikan maksud dan tujuan penelitian.
- b. Peneliti memilih responden berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi
- c. Peneliti menyampaikan maksud dan tujuan penelitian pada calon responden, apakah responden setuju atau tidak jika responden menyetujui maka responden menandatangani informed consent.
- d. Setelah responden setuju maka peneliti memberikan kuisioner kepada responden yang telah bersedia untuk mengisi kuisioner.
- e. Peneliti menjelaskan cara mengisi kuisioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
- f. Peneliti memberikan waktu kepada responden untuk menjawab seluruh pertanyaan kuisioner selama 15-20 menit.
- g. Peneliti mengecek kembali kelengkapan jawaban dari responden.
- h. Peneliti mengolah dan menganalisa data

H . Pengelolaan Data

1.Uji Normalitas

merupakan suatu pengujian yang berfungsi untuk menguji apakah data pada variabel bebas dan variabel terikat pada persamaan regresi, menghasilkan data yang berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal (Ghozali, 2018:161). Model yang digunakan untuk mendeteksi uji normalitas dalam penelitian ini adalah uji One Sample Kolmogorov Smirnov.

Rumus kolmogorov Smirnov

$$D = \text{Maksimum} (S_{n1}(X) - S_{n2}(X))$$

Keterangan:

D : harga kolmogorof smirnov yang dicari

S_{n1} : nilai komulatif yang diharapka

S_{n2} : nilai komulatif yang diperoleh

Syarat dalam uji normalitas yang digunakan untuk mengambil keputusan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov adalah:

a.)Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) > 0,05 maka H₀ diterima dan H_a ditolak.

Hal ini berarti data berdistribusi normal.

b.)Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti data tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.2 Uji Normalitas (n=99)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Kepuasan	0,200	>0,05

Sumber: Pengolahan data primer tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.2 : Nilai signifikansi (2-tailed) sebesar $0,200 > 0,05$. Sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *kolmogorov – smirnov* diatas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2. Analisa Univariat

Menurut Notoatmodjo, 2018 Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan analisa univariat pada variabel karakteristik responden yang meliputi, kepuasan pasien, usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan. Analisa univariat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = f/N \times 100\%$$

Keterangan :

P : Presentase

f : Frekuensi tiap kategori

N : Jumlah sampel

3. Analisa Bivariat

Analisis bivariat yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi secara statistik (Notoatmodjo, 2018). Pada penelitian ini peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan variabel independent dan dependen sehingga rumus yang digunakan chi square. Chi

suare adalah metode statistika yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara dua variabel kategorikal.(Herinanto et al., 2024)

Adapun rumus chi square adalah sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } \chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Keterangan :

χ^2 : Chi Square

O : Nilai yang diobservasi

E: Nilai yang diharapkan

Syarat uji chi square yang perlu dipenuhi adalah:

- a. Frekuensi responden atau sampel yang digunakan besar
- b. Tidak ada sel dengan nilai frekuensi kenyataan atau Actual Count (FO) sebesar 0 (Nol)
- c. Jenis data yang digunakan harus berbentuk data frekuensi berskala nominal atau ordinal (data kualitatif)

Kesimpulan :

1. Jika Pvalue $\geq$ 0,05 maka H0 diterima artinya tidak ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien diunit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan.
2. Jika Pvalue $<$ 0,05 maka H0 gagal diterima artinya ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan.

BAB V

HASIL PENELITIAN

A. Hasil Univariat

1. Gambaran Karakteristik Responden meliputi Usia, Pekerjaan dan Pendidikan pada unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan

Data karakteristik demografi responden ini menguraikan tentang karakteristik responden yang diteliti dengan jumlah 99 orang. Data yang dibahas meliputi usia, pekerjaan dan pendidikan responden yang merupakan pasien yang berkunjung di Poliklinik internis dan poliklinik urologi Rumah Sakit Pertamina Tarakan.

Tabel 5.1 Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan Usia Pasien di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Tarakan Tahun 2024 (n=99)

Usia Responden	Jumlah	Presentase (%)
Remaja akhir (17 – 25 tahun)	29	29,3
Dewasa awal (26 – 35 tahun)	28	28,3
Dewasa akhir (36 – 45 tahun)	30	30,3
Lansia awal (46 – 55 tahun)	12	12,1
Total	99	100

Sumber: Pengolahan data primer tahun 2025

Berdasarkan tabel 5.1 : Karakteristik responden berdasarkan usia di unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan dengan jumlah responden 99 orang, terdiri dari usia responden terbanyak adalah dewasa akhir yaitu 36 – 45 tahun sebanyak 30 orang atau 30,3%, remaja akhir yaitu 17 – 25 tahun

sebanyak 29 orang atau 29,3%, dewasa awal yaitu 26 – 35 tahun sebanyak 28 orang atau 28,3%, dan selanjutnya lansia awal yaitu 46 – 55 tahun sebanyak 12 orang atau 12,1%.

Tabel 5.2 Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Pasien di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Tarakan Tahun 2024 (n=99)

Pekerjaan Responden	Jumlah	Presentase (%)
IRT	29	29,3
Swasta	22	22,2
Wirausaha	37	37,4
Tidak bekerja	11	11,1
Total	99	100

Sumber: Pengolahan data primer tahun 2025

Berdasarkan tabel 5.2 : Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Tarakan dengan jumlah responden 99 orang, terdiri dari pekerjaan responden terbanyak wirausaha sebanyak 37 orang atau 37,4%, IRT sebanyak 29 orang atau 29,3%, selanjutnya adalah swasta 22 orang atau 22,2%, tidak bekerja 11 orang

Tabel 5.3 Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Pasien di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Tarakan Tahun 2024 (n=99)

Karakteristik Responden	Jumlah	Presentase (%)
Pendidikan		
Dasar (SD/MI/SMP/MTs)	61	61,6
Menengah (SMA/SMK/MA/MAK)	13	13,1
Tinggi (D3/S1/S2/M/Sp./Dokter)	25	37,5
Total	99	100

Sumber: Pengolahan data primer tahun 2025

Berdasarkan tabel 5.3 : Karakteristik responden berdasarkan pendidikan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Tarakan dengan jumlah responden 99 orang, terdiri dari pendidikan responden terbanyak dasar (SD/MI/SMP/MTs) sebanyak 61 orang atau 61,6% kemudian pendidikan tinggi (D3/S1/S2/M/Sp./Doktor) sebanyak 25 orang atau 37,5%, selanjutnya adalah pendidikan menengah(SMA/SMK/MA/MAK) sebanyak 13 orang atau 13,1 %.

2. **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di unit rawat jalalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan**

Gambaran tingkat kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan, dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 5.4 Gambaran Tingkat kepuasan pasien diunit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan Tahun 2024 (n=99)

Responden	Jumlah	Presentase (%)
Puas	36	36,4
Tidak Puas	63	63,6
Total Responden	56	100

Sumber: Pengolahan data primer tahun 2025

Berdasarkan tabel 5.4 : Tingkat kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan dengan jumlah responden 99 orang, 63 responden mengatakan tidak puas atau (63,6%) kemudian 36 responden mengatakan puas atau (36,4%).

3. **Gambaran waktu tunggu pelayanan diunit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan**

Gambaran waktu tunggu pelayanan diunit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan, dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 5.5 Gambaran waktu tunggu pelayanan diunit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan Tahun 2024 (n=99)

Waktu tunggu pelayanan	Jumlah	Presentase (%)
>60 menit	58	58,6
<60 menit	41	41,4
Total Responden	99	

Sumber: Pengolahan data primer tahun 2025

Berdasarkan tabel 5.5 : waktu tunggu pelayanan diunit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan dengan jumlah responden 99 orang, 58 responden memiliki waktu tunggu pelayanan >60 menit atau(58,6%) kemudian sebanyak 41orang memiliki waktu tunggu pelayanan <60 menit atau (41,4%).

B. Hasil Bivariat

Tabel 5.6 Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien diunit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan Tahun 2024 (n=99)

Waktu tunggu pelayanan	Kepuasan pasien		Total	p-Value
	Puas	Tidak puas		
	n	n	%	
>60 menit	22	36	100	0,02
<60 menit	14	27	100	
Total	36	63	99	

Sumber: Pengolahan data primer tahun 2025

Berdasarkan tabel 5.6 : Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien diunit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan dengan jumlah responden 99 orang, diatas diketahui hasil analisis *chi-square*, hasil analisa hubungann antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan bahwa ada sebanyak 63 (63,6%)responden merasa tidak puas degan pelayanan dengan waktu tunggu >60 menit, sedangkan 36(36,4%) responden merasa puas dengan waktu tunggu

Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien diunit rawat jalan rumah sakit pertamina tarakan dengan p-value $0,038 < 0,05$

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for waktutunggu (>60 menit / < 60 menit)	1,179	1,179	2,718
For cohort kepuasan = puas	1,111	,649	1,902
For cohort kepuasan = tidak puas	,943	,699	1,270
N of Valid Cases	99		

Sumber: Pengolahan data primer tahun 2025

BAB VI

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pembahasan

1. Analisa Univariat

a. Karakteristik Responden

1. Usia

Berdasarkan tabel 5.1, didapatkan bahwa responden pasien Rumah Sakit Pertamina Tarakan dengan nilai tertinggi pada dewasa akhir(36-45 tahun) (30,3%),

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fhanisa Valentin, S. Dwi Sulisetyawati, Aria Nurrahman Hendrakusu, 2023) dengan judul hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan di puskesmas grobongan ,menjukkan bahwa mayoritas usia responden yang terlibat dalam penelitian yaitu usia 40-49 tahun yang terdiri dari 31 responden dengan presentase 32%. Usia adalah jangka waktu yang melewati keberadaan manusia dan dapat diukur dalam satuan waktu dari sudut pandang kronologis, individu normal melihat tingkat perkembangan anatomi dan fisiologis yang sama (Winarni, 2022),(Menurut Sonang ,2019), usia adalah suatu periode waktu yang melewati keberadaan manusia dan dapat diukur dalam satuan waktu dari sudut pandang kronologis.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti et al (2023) ditemukan bahwa penelitian ini diikuti oleh 20 responden, dan sebagian besar peserta juga berusia 41-20 tahun atau 7 responden (35%), karena perubahan fisiologis dan psikologis

terjadi pada usia ini. yang dapat membuat seseorang menjadi lebih sensitif dan memiliki emosi yang tidak terkendali.

Menurut para ahli Muzer (2020) yang menyatakan usia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel usia berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat dijelaskan bahwa bertambahnya usia pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Menurut Analisa peneliti bahwa perilaku individu akan dipengaruhi oleh usia mereka, Usia seseorang akan mempengaruhi cara mereka berperilaku orang yang lebih muda cenderung mengkritik perawatan kesehatan dasar yang mereka terima, sementara orang yang lebih tua cenderung bertanya kepada dokter tentang bagaimana peningkatan kesehatan mereka, dan usia dewasa akhir lebih rentan terkena penyakit karena karena sistem kekebalan tubuh melemah seiring bertambahnya usia hal ini membuat tubuh sulit melawan infeksi dan penyakit.

2. Pendidikan

Responden pasien Rumah Sakit Pertamina Tarakan mempunyai tingkat pendidikan dasar (61,6%).

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Wijayanti dkk, 2023) mengenai hubungan waktu tunggu pasien dengan tingkat kepuasan ditemukan bahwa sebagian besar responden juga memiliki pendidikan dasar, karena pendidikan dasar masih rendah sehingga dapat membingungkan. dan dapat menyebabkan responden banyak bertanya atau mengeluh mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti berasumsi bahwa dalam penelitian ini mayoritas berpendidikan dasar (61,6%) karena pemahaman kurang sehingga mudah bingung dan lebih banyak mengeluh dibandingkan lulusan perguruan tinggi (Fhanisa Valentin, 2023).

Menurut ahli (Emi, 2020), semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin besar kemungkinan untuk meminta pelayanan kesehatan. Sebaliknya rendahnya tingkat pendidikan menimbulkan stres dan kecemasan pada diri seseorang, hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan.

Analisa peneliti ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien, pasien dengan tingkat pendidikan rendah cenderung lebih puas dibandingkan dengan yang berpendidikan tinggi, ditambah lagi masyarakat kota tarakan kebanyakan ekonomi menengah kebawah sehingga tuntutan ekonomi yang mengharuskan mereka lebih memilih bekerja dari pada melanjutkan pendidikan.

3. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian dari 99 orang, terdiri dari pekerjaan responden terbanyak wirausaha sebanyak 37 orang atau 37,4%.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Achmad Rizal, 2017) dengan judul analisis antara pekerjaan dengan kepuasan pasien, di dapat nilai $p = 0,001$, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin. Hasil analisis hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien yaitu sebanyak 67% responden yang bekerja lebih puas dibandingkan dengan responden yang tidak bekerja yaitu sebanyak 50%. Hasil penelitian ini berbeda dengan pendapat yang menyatakan Kelompok masyarakat yang bekerja, cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan dan lingkungan keluarga. Hal ini ada hubungannya bahwa seseorang yang bekerja lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang ia terima. Hal ini disebabkan karena adanya tuntutan masyarakat yang tidak bekerja untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik dan dikaitkan dengan pemahaman serta pendidikan mereka tentang pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Rizal & Agus, 2018) hasil analisis dimana diperoleh $p = 0,001$, sehingga bisa dikatakan ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Temuan ini menyajikan pandangan bahwa kelompok lingkungan kerja mendapatkan pengaruh lebih yang berasal dari tempat kerja, dan keluarga. Ini melibatkan individu yang bertindak untuk sekadar mengkritik layanan yang mereka dapatkan.

Menurut ahli Hafizurrachman 2014, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan seiring dengan perkembangan ekonomi masyarakat, ini dikarenakan agar pasien dengan tingkatan ekonomi menengah ke atas mempunyai kesempatan memperoleh kesehatan yang berkualitas.

Sejalan dengan hal tersebut menurut asumsi peneliti pekerjaan memiliki keterikatan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien Jenis pekerjaan di Kota Tarakan lebih banyak status wirausaha dan pekerja swasta, dan orang yang berkerja lebih banyak menuntut untuk dilayani dengan segera

4. Variabel independen (Waktu Tunggu Pelayanan)

Berdasarkan hasil penelitian dari 99 responden lebih dari setengahnya memiliki waktu tunggu pelayanan lebih dari 60 menit yaitu 58,6 % atau 58 responden.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurlian (2021) yang menyatakan bahwa dari 83 responden terdapat responden dengan waktu tunggu sesuai standar sebanyak 34 responden (40%) lebih banyak dibandingkan dengan waktu tunggu tidak sesuai standar sebanyak 51 responden (60%).

Tapi hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pratiwi & Sani 2017) dengan judul hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dipoli klinik kebidanan dan kandungan RSUD kota surakarta

yang menyatakan bahwa dengan hasil sebagian besar waktu tunggu pelayanan pasien < 60 menit (61,6%). Dimana faktor yang mendukung petugas untuk memberikan pelayanan dengan cepat adalah karena pasien yang datang hanya mengganti balutan luka sehingga tidak perlu untuk harus menunggu dokter untuk dilakukan pemeriksaan.

Menurut ahli(Wijoyo dalam Yeni, 2014).Waktu tunggu pasien merupakan bagian yang dapat menimbulkan ketidak puasan. Pasien menganggap pelayanan kesehatan buruk ketika penyakit tidak kunjung membaik, antrian panjang dan tenaga kesehatan tidak ramah padahal profesional .

Analisa peneliti,hal lain yang memberiikan dampak lambatnya waktu tunggu pelayanan rawat jalan kemungkinan karena aktivitas yang bertentangan dengan keahlian dokter dan tenaga medis seperti pengimputan data layanan medis dan pengajuan resep obat by sistem , dan dikarenakan terdapat dokter mitra yang harus menyelesaikan tugas di tempat praktek utama ,terkadang juga dokter harus melakukan tindakan operasi terlebih dahulu dan membutuhkan waktu yang lama sehingga pasien menumpuk di poli.

4.Variabel Dependen (Kepuasan pasien)

Dari hasil penelitian dari 99 responden lebih dari setengahnya merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu 63,6 % atau 63 responden

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati, dkk (2018) dengan judul Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Doris Sylvanus pada 199 responden dimana sebanyak 183 orang (92 %) responden merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan petugas pelayanan sudah mampu mendaftarkan pasien dengan komunikasi yang baik tanpa memandang status sosial, suku, budaya dan agama dengan komunikasi yang baik,Tapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Sara (2019) pada 62 responden dengan hasil penelitian lebih dari sebagian 39 (62,9%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kurangnya kepuasan ini disebabkan oleh ruang tunggu yang kurang luas dan pemeriksaan yang tidak dilakukan tepat waktu.

Menurut Kotler & Keller (2016) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut para ahli Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi atau keluarga terdekat. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi pasien dan pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi fisik dan tanggap kepada pasien atau memprioritaskan kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan derita serta jerih payah yang telah dialami guna memperoleh hasil tersebut, (Soujadi dalam Sumi, 2016).

Analisa peneliti, banyak nya responden yang kurang puas dengan pelayanan dikarenakan alur sistem penerimaan pasien yang menurut peneliti terlalu panjang pasien harus mengantri terlebih dahulu untuk nomer antrian dan pendaftaran setelah selesai pasien juga harus mengantri lagi pada saat melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital hal ini di buktikan dengan skema 2.1 Alur Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan, kepuasan pasien yang ada di rumah sakit merupakan suatu hal yang mempengaruhi terhadap value rumah sakit serta loyalitas terhadap pasien untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan, Maka dari itu Rumah Sakit Pertamina Tarakan perlu lebih meningkatkan lagi pelayanan yang ada sehingga kepercayaan pelanggan untuk berobat di Rumah Sakit Pertamina Tarakan meningkat. Sebagai bahan masukan buat Rumah Sakit Pertamina Tarakan agar perlu dibuat adanya survey untuk kepuasan pasien karena mengingat tidak ada data

tentang kepuasan pasien untuk bahan evaluasi bagi Rumah Sakit Pertamina Tarakan.

5. Hasil Analisa Bivariat

Hubungan Waktu tunggu Pelayanan dengan kepuasan pasien diunit rawat jalan sakit rumah sakit tarakan 2024

Dari hasil uji statistik didapatkan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan uji chi-square, didapatkan nilai $\text{sig } 0.038 < 0,05$ sehingga H_0 diterima maka terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien .

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurlian (2021) dengan hasil penelitian ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan ($p = 0,002$) Hal ini dilihat dari banyaknya responden yang waktu tunggu tidak sesuai dengan standar disebabkan karena kurangnya tenaga yang berkualifikasi di bagian rekam medik sehingga mengakibatkan bagian rekam medik lebih ekstra dalam memberikan pelayanan pasien yang mendaftar mulai dari menerima pasien, mencari status rekam medik, mencatat di buku registrasi, hingga menginput indetitas pasien pada palikasi rumah sakit. Hal ini menyebabkan lamanya distribusi rekam medik ke bagian poli rawat jalan yang mengakibatkan pemeriksaan pelayanan tidak tepat pada waktunya.

Tapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) dengan hasil penelitian tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan ($p = 1,000$) hal ini disebabkan karena pasien sudah ada pengalaman sebelumnya. Pasien sudah pernah berobat atau dirawat sehingga sudah dapat merasakan pelayanan diberikan oleh rumah sakit baik itu dari perawat maupun dokter dan sudah merasa cocok dengan spesialis yang memeriksa.

Menurut Kotler & Keller (2016) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Sistem pelayanan yang efektif merupakan sebuah sistem atau tahanan yang mempertemukan manusia yang satu dengan yang lain, sehingga dapat melibatkan sentuhan perasaan, emosi, keinginan, harapan, sikap, harga diri, perilaku agar dapat merebut hati pasien dan proses pelayanan sebagai *soft-system* berjalan efektif, yang artinya mampu untuk mengungkit munculnya kebanggaan dan membentuk cinta yang positif dari diri petugas di mata pasien, (Siti Nurlian, 2021).

Petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus bertindak efektif, tepat, cepat dan tidak memerlukan waktu tunggu yang lama. Sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit, petugas bertindak cepat dan tepat, keterbukaan dalam pelayanan, waktu tunggu yang tidak lama adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Noviyanti, 2020).

Menurut analisis yang telah dilakukan waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu hal yang dapat menentukan Tingkat kepuasan pasien, sehingga rumah sakit di upayakan untuk memberikan respon time yang cepat saat pelayanan pasien. Salah satu tantangan terpenting yang dihadapi rumah sakit saat ini dalam manajemen pelayanan adalah mengurangi waktu tunggu pada seluruh lini pelayanan. Waktu tunggu menjadi suatu permasalahan yang mendesak karena seiring waktu, penggunaan fasilitas pelayanan rumah sakit di Indonesia semakin meningkat yang artinya semua rumah sakit saling berkompetisi untuk memberikan pelayanan yang tepat, cepat dan profesional. Dan dengan semakin meningkatnya penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit oleh masyarakat atau dengan kata lain dengan semakin meningkatnya kunjungan di suatu rumah sakit, maka risiko untuk

terjadinya penumpukan pasien di suatu unit pelayanan rumah sakit pun akan semakin meningkat, terutama bila peningkatan ataupun penumpukan pasien ini tidak dikelola dengan baik dan tepat.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.
2. Responden cukup berfikir sedikit lebih lama dalam memberikan persetujuan untuk mengikuti penelitian ini. Sehingga perlu waktu lebih panjang dalam menjelaskan tujuan dan meyakinkan responden dalam penelitian ini.

BAB VII

PENUTUP

A. Simpulan

1. Berdasarkan karakteristik responden pada penelitian diketahui usia responden terbanyak adalah dewasa akhir yaitu 36 – 45 tahun sebanyak 30 orang atau (30,3%). Pekerjaan responden terbanyak wirausaha sebanyak 37 orang atau (37,4%). Pendidikan responden terbanyak Pendidikan dasar (SD/MI/SMP/MTs) sebanyak 61 orang atau (61,6%).
2. Waktu tunggu pelayanan lebih banyak >60 menit sebanyak 56 responden atau (58,6%).
3. Tingkat kepuasan pasien diunit rawat jalan yaitu tidak puas dengan waktu tunggu pelayanan >60 menit atau (63,3%) ,
4. Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien diunit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan dengan p-value $0,038 < 0,05$.

B. Saran

1. Pelayanan Keperawatan
Perlu adanya perbaikan dalam meningkatkan pelayanan keperawatan kepada pasien.
2. Ilmu Keperawatan
Sebaiknya hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi untuk perkembangan ilmu keperawatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi III*. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Alrubaiee, L. 2011. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perception of Healthcare Quality-Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 3, No. 1 (February 2011), pp. 103-127.
- Arietta, R. R. (2012). *Analisis Waktu Tunggu Pasien Di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto DITKESAD*. Universitas Indonesia Depok.
- Bustami. (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Erlangga.
- Budiman.(2014). *Kapitasi Selektif Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Divania prameswari. (2023). Pengaruh waktu tunggu layanan resep terhadap kepuasan pasien rawat jalan non BPJS diinstalasi farmasi rumah sakit marzoeki mahdi kota bogor.
- Herlambang, Susatyo, (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kemenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standart Pelayanan Rumah Sakit.
- Kristina supriati (2023.)Analisa faktor waktu tunggu pelayanan rawat jalan .
- Muninjaya, A. A (2012). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Muninjaya, A. A (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan kesehatan*. Jakarta : EGC
- Muzer Achmat (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Status perkawinan terhadap kepuasan Pasien dan

Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit
Paru dr. Ario Wirawan Salatiga

- Nursalam. (2003). *Proses Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Suprpto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rhineka Cipta.(Sun et al, 2017).
- Satrianegara, Fais (2014). *Organisasi dan Manajemem Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Simbolon, R (2011). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr. Djasamen Saragih Pematangsiantar. Skripsi diterbitkan. Medan: Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara Medan, diakses tanggal 10 November 2021, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/20965/7>.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Triton, Pb. 2008 *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*. Tugu Publisher
- World Health Organization (WHO) sebagai salah satu ukuran utama dari sistem kesehatan yang responsif. *The Patient's Charter of the United Kingdom (UK) Government*

Muhamad sukur (2023). *Hubungan waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien diunit rawat jalan poli urologi rumah sakit islam banjar negara*

Wijaya & Dewi (2017). *tentang alur dan prosedur rawat jalan.*

Wijayanti, F. E. R., Lidiana, E. H., & Widiastuti, A. (2023).

Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *ASJN (Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing)*, 4(1), 40–45.
<https://doi.org/10.30787/asjn.v4i1.1195>

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada :

Yth. Calon Responden

Diempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah Ketua Tim Peneliti Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pertamedika.

Nama : Martinus.Markus, A.Md. Kep

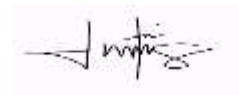
NIM : 11232299

Saat ini saya bersama tim sedang melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Waktu tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Diunit Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan”.

Dengan ini saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk bersedia menandatangani lembar prsetujuan untuk mewakili ananda menjadi responden penelitian sesuai dengan petunjuk yang ada. Atas bantuan dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Tarakan, November 2024

Ketua Peneliti



(Martinus.Markus, A.Md. Kep)

LAMPIRAN 2

INFORMED CONSENT

PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Perkenalkan nama saya Martinus.markus A.Md.Kep sebagai Ketua Penelitian dari STIKes Pertamedika. Saya sedang melakukan studi tentang “Hubungan Waktu tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Diunit Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan”.

Tujuan dari studi ini adalah mengetahui ” Hubungan Waktu tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Diunit Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan”.

Kami meminta kesediaan Bapak/Ibu secara sukarela untuk menjadi informan dalam studi ini. Hasil studi ini sangat bergantung pada informasi yang didapat dari Bapak/ibu sebagai informan. Diharapkan Bapak/ibu dapat berpartisipasi dengan menjawab pertanyaan dalam kuesioner sejujur-jujurnya. Jawaban yang Bapak/ibu berikan sangat penting untuk penelitian ini. Tidak ada penilaian benar atau salah terhadap jawaban yang diberikan. Jawaban yang Bapak/ibu berikan juga tidak akan mempengaruhi penilaian dalam kehidupan Bapak/ibu sehari-hari. Bapak/ibu berhak untuk menolak menjawab pertanyaan atau tidak bersedia sebagai informan, apabila tidak menginginkannya. Pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan berisi pertanyaan dengan jawaban singkat. Informasi Bapak/ibu hanya akan digunakan dalam penelitian ini saja. Bapak/ibu tidak akan mendapatkan keuntungan langsung dari penelitian ini, namun informasi yang Bapak/ibu jawab dalam pertanyaan akan sangat berguna bagi perbaikan program kesehatan terkait dengan hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Mohon Bapak/Ibu dapat menandatangani form di bagian bawah ini bila menyetujui menjadi responden penelitian kami.

Tarakan, November 2024

Saksi/Perawat

Responden

(.....)

(.....)

LAMPIRAN 3



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PURWOKERTO

KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN

IZIN ETIK PENELITIAN

Sumaryo Ahmad Daidan
Jl. R. H. Ahmad Dahlan
P.O. Box 202 Purwokerto 53182
Telp. (0281) 434751, 430443
Fax. 0281 - 437239

Sumaryo Sumardi Kresnan
J. Letjen Soepardi Kresnan
P.O. Box 239 Purwokerto 53181
Telp. 0281 - 4844232, 4844233
Fax. 0281 - 4844333

Nomor Registrasi: KEPK/UMP/103/XII/2024

Judul Penelitian	: HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PERTAMINA TARAKAN
Dokumen Penerimaan	: 1. Study Protocol 2. Informasi Subyek 3. Informed Consent
Peneliti Utama	: MARTINUS.MARKUS
Pembimbing/ Supervisor	: Ns. Nana Andriana, S.Kep., M.Kep
Tanggal Penerimaan	: 13 Desember 2024
Lokasi Penelitian	: UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PERTAMINA TARAKAN

Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto (KEPK-UMP) telah memeriksa rancangan penelitian terkait berdasarkan prinsip-prinsip *ethical research*, oleh karena itu dapat diikut kebenarannya.

Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto (KEPK-UMP) berhak melakukan monitoring terhadap aktifitas penelitian kapan saja diperlukan.

Keputusan investigasi:

☒ Final Complete

Ketua



Prof. Dr. Ns. Jeni Solikhah
NIDN. 0622087401



www.ump.ac.id

LAMPIRAN 4



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PERTAMEDIKA (STIKes PERTAMEDIKA)

Jl. Bintaro Raya No. 10, Tanah Kusir – Kebayoran Lama Utara – Jakarta Selatan 12240
Telp: (021) 7234122, 7207184, Fax: (021) 7234128
Website : www.stikes-pertamedika.ac.id

Jakarta, 09 Desember 2024
No. 60/4 /100000/2024-S0

Perihal : **Pemohonan Ijin Memperoleh Data Awal Penyusunan Proposal Penelitian.**

Kepada Yth,
Direktur Rumah Sakit Pertamina Tarakan
Jl. Mulawarman No.99, Karang Anyar Pantai, Kec. Tarakan Bar.,
Kota Tarakan, Kalimantan Utara 77113
Ditempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan Penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan (Non Regular) STIKes PERTAMEDIKA Angkatan – XVII/2023, bersama ini kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu selaku pimpinan berkenan memberikan ijin untuk **"Memperoleh Ijin Data Awal Penyusunan Proposal Penelitian"** di Rumah Sakit Pertamina Tarakan, kepada mahasiswa kami :

⇒ Nama	: MARTINUS MARKUS
⇒ N I M	: 11232299
⇒ Semester	: III (Tiga)
⇒ Alamat Kampus	: Jl. Bintaro Raya No. 10, Tanah Kusir Kel. Kebayoran Lama Utara, Kec. Kebayoran Lama Jakarta Selatan 12240
⇒ Judul Proposal Penelitian	: Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien diunit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan

Besar harapan kami kiranya permohonan Ijin Data Awal Penyusunan Proposal Penelitian ini dapat dikabulkan.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PERTAMEDIKA

☞ Ketua,



Ns. Maryati, S.Sos, S.Kep, MARS

LAMPIRAN 5



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PERTAMEDIKA (STIKes PERTAMEDIKA)

Jl. Bintaro Raya No. 10, Tanah Kusir – Kebayoran Lama Utara – Jakarta Selatan 12240
Telp. (021) 7234122, 7207184, Fax. (021) 7234126
Website : www.stikes-pertamedika.ac.id

Jakarta, 05 Desember 2024
No. 69/8 /100000/2024-S0

Perihal : **Permohonan Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.**

Kepada Yth,
Direktur Rumah Sakit Pertamina Tarakan
Jl. Mulawarman No.99, Karang Anyar Pantai, Kec. Tarakan Bar.,
Kota Tarakan, Kalimantan Utara 77113
Ditempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan Penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan (Non Reguler) STIKes PERTAMEDIKA Angkatan – XVII/2023, bersama ini kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu selaku pimpinan berkenan memberikan ijin untuk **"Memperoleh Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian"** di Rumah Sakit Pertamina Jaya kepada mahasiswa kami :

⇒ Nama	: MARTINUS MARKUS
⇒ N I M	: 11232299
⇒ Semester	: III (Tiga)
⇒ Alamat Kampus	: Jl. Bintaro Raya No. 10, Tanah Kusir Kel. Kebayoran Lama Utara, Kec. Kebayoran Lama Jakarta Selatan 12240
⇒ Judul Proposal Penelitian	: Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Tarakan
⇒ Responden	: 30 Responden

Besar harapan kami kiranya permohonan Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian ini dapat dikabulkan.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PERTAMEDIKA

♣ Ketua,



Ns. Maryati, S.Sos, S.Kep, MARS

LAMPIRAN 6



KUESIONER KARAKTERISTIK DEMOGRAFI RESPONDEN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PERTAMEDIKA

Jl. Bintaro Raya No.10, RT.4/RW.10 Kebayoran Lama, kota
Jakarta Selatan Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta 12240

Petunjuk Pengisian :

Bacalah dengan cermat dan teliti setiap pertanyaan dalam kuesioner ini

Isilah sesuai dengan kondisi yang dialami oleh Bapak/Ibu/Saudara (i) dan berikan tanda check list (✓) pada pilihan yang akan dipilih.

Karakteristik Demografi Responden :

No. Responden :

Nama (inisial) :

Usia :

Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan : ☐ Tidak sekolah ☐ : SMA
☐ : SD ☐ : Diploma
☐ : SMP ☐ : Sarjana

Pekerjaan ☐ : Ibu rumah tangga
☐ : Wiraswasta
☐ Swasta
☐ Tidak bekerja

LAMPIRAN 7



KUESIONER KEPUASAN RESPONDEN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PERTAMEDIKA

Jl. Bintaro Raya No.10, RT.4/RW.10 Kebayoran Lama, kota Jakarta Selatan
Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta 12240

Petunjuk Pengisian :

Bacalah dengan cermat dan teliti pada setiap item pertanyaan

Pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara (i) paling benar dengan memberi tanda centang (✓) pada pilihan yang dipilih.

KETERANGAN:

- 5 = Sangat Setuju (SS)
4 = Setuju (S)
3 = Ragu-Ragu (RR)
2 = Tidak Setuju (TS)
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

No.	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1.	Prosedur pendaftaran di rawat jalan Rumah Sakit Pertamina sangat mudah dan tidak berbelit belit.					
2.	Petugas pendaftaran dan petugas medis memberikan					

	pelayanan yang teliti dan tepat waktu.					
3.	Petugas pendaftaran dan petugas medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.					
4.	Petugas pendaftaran dan petugas medis terampil dalam memberikan pelayanan.					
5.	Puas terhadap pelayanan yang diberikan dokter.					
	Responsive (Cepat Tanggap)					
1.	Petugas pendaftaran dan petugas medis cepat dalam menanggapi keluhan pasien.					
2.	Petugas pendaftaran dan petugas medis membantu jika ada permasalahan pasien.					
3.	Dokter memberikan penjelasan tentang prosedur pemeriksaan atau tindakan yang akan dilakukan.					
4.	Dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan pasien.					
5.	Petugas administrasi dan petugas medis mempunyai kemampuan dan kompetensi yang sesuai dengan bidangnya					
	Assurance (Jaminan)					
1.	Petugas pendaftaran dan petugas medis memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya.					
2.	Petugas medis bersikap sopan dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien.					

3.	Dokter mampu menjawab pertanyaan pasien dengan jelas sehingga pasien merasa aman/puas.					
4.	Terciptanya suasana aman dan tentram di lingkungan Rumah Sakit.					
5.	Dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam menentukan diagnosis pasien.					
	Emphaty (Perhatian)					
1.	Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien.					
2.	Petugas medis selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien.					
3.	Petugas pendaftaran dan petugas medis memberikan pelayanan tanpa pilih-pilih pasien.					
4.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup untuk pasien.					
5.	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita pasien serta memberikan solusi yang terbaik.					
	Tangible (Bukti Langsung)					
1.	Ruang tunggu pendaftaran dan ruang tunggu rawat jalan dalam keadaan bersih.					
2.	Peralatan medis yang ada di Rumah Sakit Pertamina sesuai standart.					

3.	Petugas pendaftaran dan petugas medis berpenampilan bersih dan rapi.					
4.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran mencukupi.					
5.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu rawat jalan mencukupi.					

LAMPIRAN 8

MASTER TABEL PENELITIAN

NO	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	WAKTU TUNGGU	KEPUASAN
1	3	2	1	3	1	2
2	1	1	2	1	2	1
3	2	2	5	3	1	2
4	4	2	3	1	1	2
5	3	2	2	3	1	1
6	2	1	6	2	1	2
7	4	2	1	4	1	2
8	3	1	1	3	1	2
9	1	1	2	1	1	2
10	3	2	3	3	2	2
11	3	2	2	1	1	2
12	2	1	2	2	1	1
13	4	2	5	4	2	1
14	1	1	2	1	1	2
15	2	2	5	3	2	1
16	3	2	1	3	2	2
17	2	1	6	2	1	2
18	3	2	2	3	1	2
19	1	2	3	1	1	2
20	4	1	6	4	2	1
21	1	2	3	3	1	2
22	2	1	2	2	2	1
23	3	1	1	3	1	2
24	1	2	4	1	1	1
25	2	1	3	3	1	2
26	4	2	1	4	1	1
27	1	2	3	1	1	2
28	3	1	4	3	1	2
29	3	2	5	3	2	2
30	1	1	3	1	1	1
31	2	1	6	2	1	1
32	2	1	2	2	2	1
33	1	2	3	1	2	2
34	4	1	1	4	1	2
35	2	1	6	2	1	2
36	3	1	4	3	1	1
37	1	2	3	1	2	2

38	2	2	2	3	1	1
39	1	2	3	1	1	2
40	3	1	2	3	1	2
41	1	1	4	1	1	2
42	2	2	3	2	2	2
43	3	1	5	3	2	2
44	1	1	3	1	1	1
45	2	1	6	2	1	2
46	3	1	2	3	1	2
NO	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	WAKTU TUNGGU	KEPUASAN
47	1	2	4	1	2	2
48	1	1	3	1	2	1
49	3	1	3	3	1	1
50	4	2	1	4	1	1
51	1	1	2	1	2	2
52	3	1	5	3	2	2
53	1	1	4	1	1	1
54	2	1	2	3	2	2
55	2	2	6	2	2	2
56	4	1	1	4	1	1
57	3	1	4	1	2	2
58	2	1	6	2	2	1
59	1	1	2	1	2	2
60	3	1	3	3	1	2
61	2	2	5	3	2	2
62	1	1	4	1	2	2
63	3	1	6	3	1	1
64	1	1	1	4	2	2
65	1	1	4	1	1	1
66	3	2	2	3	2	2
67	2	2	1	2	2	2
68	3	2	1	3	1	1
69	1	1	4	1	2	2
70	3	1	5	3	1	2
71	4	2	1	4	2	2
72	1	2	2	1	1	1
73	2	2	1	2	2	2
74	3	2	6	2	1	2
75	2	2	2	3	1	2
76	1	1	4	1	2	2
77	2	1	4	2	2	2
78	3	2	2	3	2	1
79	2	2	6	2	2	1

80	4	1	1	4	1	1
81	3	2	5	3	2	2
82	2	2	1	2	2	1
83	4	1	1	3	1	2
84	2	1	2	2	1	1
85	1	2	3	1	2	2
86	3	2	5	3	2	1
87	2	2	3	2	1	1
88	1	1	4	1	1	2
89	2	1	3	2	2	1
90	3	1	1	3	1	1
91	4	2	1	4	1	2
92	1	2	5	1	2	2
93	3	1	2	3	1	2
94	2	1	2	2	1	1
NO	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	WAKTU TUNGGU	KEPUASAN
95	3	2	5	3	1	2
96	3	2	1	3	2	1
97	1	1	5	3	1	2
98	2	2	1	2	1	2
99	1	2	5	1	1	2

Keterangan

Jenis Kelamin

1 : Laki-Laki
2 : Perempuan

Pendidikan

1 : Tidak Sekolah
2 : SD
3 : SMP
4 : SMA
5 : Diploma
6 : Sarjana

Kepuasan

1 : Puas
2 : Tidak Puas

Waktu Tunggu Pasien

1 : > dari 60 menit
2 : < dari 60 menit

Umur

1:18-25 Tahun
2:23-35
tahun
3:36-45 Tahun
4: > 45
Tahun

Pekerjaan

1: IRT
2: Swasta
3: Wirausaha
4: Tidak
bekerja

LAMPIRAN 9

FORMAT MASUKAN PENGUJI/PEMBIMBING SEMINAR HASIL

19 Januari 2025

Pembimbing : Ns. Nana Andriana, S.Kep., M.Kep

Penguji I : Ns.Achirman ,SKM.,M.Kep

Penguji II : Ns. Hanik Rohmah I,M.Kep,Sp.Mat

NO	Masukan	Penguji I	Penguji II	Pembimbing	Sudah	Belum	Paraf pembimbing
1.	Cover Judul Penulisan dan sistematika sesuai panduan skripsi, untuk judul tidak harus piramida terbalik disesuaikan lembar pengesahan setelah lembar persetujuan	Ns.Achirman ,SKM., M.Kep	Ns. Hanik Rohmah I,M.Kep ,Sp.Mat	Ns. Nana Andriana S.Kep,M.Kep	√		
2.	Abstrak - memenuhi syarat penulisan IMRAD - tambahkan metode penelitian - abtrak di ketik spasi 1. dengan minimum 75 maksimal 200 kata	Ns.Achirman ,SKM., M.Kep	Ns. Hanik Rohmah I,M.Kep ,Sp.Mat	Ns. Nana Andriana S.Kep,M.Kep	√		

	- the relationship ganti correlation						
3.	Latar Belakang ➤ Diurutkan: - Pelayanan rumah sakit - Mutu pelayanan - Kepuasan pasien - Waktu tunggu - Penelitian terkait - Fenomena umum - Studi pendahuluan - Ketertarikan pada judul Rumusan Masalah - Tidak perlu referensi - Ringkasan latar belakang - Latar belakang fenomena rumusan masalah harus ada kata tanya Tujuan umum - Mengenali apakah waktu	Ns.Achirman,SKM.,M.Kep	Ns. Hanik Rohma I,M.Kep,Sp.Mat	Ns. Nana Andriana S.Kep,M.Kep	√		

	tunggu diganti untuk mengetahui tujuan Khusus - Penomoran di setiap tujuan khusus						
4.	BAB 2 - urutan penulisan variabel dependent setelah itu variabel independend dan teori - susunan bab 2 salah harusnya penelitian terkait B - penelitian terkait susunan, Nama,tahun, judul, metode penelitian ,hasil sampai <i>P value</i>	Ns.Achirman ,SKM., M.Kep	Ns. Hanik Rohma I,M.Kep ,Sp.Mat	Ns. Nana Andriana S.Kep,M.Kep	√		
5.	BAB 3 - Tabel sesuai ketentuan	Ns.Achirman ,SKM., M.Kep	Ns. Hanik Rohma I,M.Kep ,Sp.Mat	Ns. Nana Andriana S.Kep,M.Kep	√		

6	BAB 4 - Tambah kan Poli apa saja yang diteliti - Pada poin kriteria inklusi pasien diganti kata responden - Tambah kan penomoran pada kriteria inklusi - tabel uji validitas 30 responden - perbaiki tabel sesuai ketentuan - perbaiki tabel uji realibilitas	Ns.Achirman,SKM.,M.Kep	Ns. Hanik Rohma I,M.Kep,Sp.Mat	Ns. Nana Andriana S.Kep,M.Kep	√		
7	BAB 5 - perbaiki tabel - urutkan hasil dari yang terbesar ke yang terkecil	Ns.Achirman,SKM.,M.Kep	Ns. Hanik Rohma I,M.Kep,Sp.Mat	Ns. Nana Andriana S.Kep,M.Kep	√		
9	BAB 7 - simpulan di sesuaikan dengan tujuan khusus	Ns.Achirman,SKM.,M.Kep	Ns. Hanik Rohma I,M.Kep,Sp.Mat	Ns. Nana Andriana S.Kep,M.Kep	√		

10	- Perbaikan penulisan daftar pustaka - Kasih jedah halaman lampiran	Ns.Achirman,SKM.,M.Kep	Ns. Hanik Rohma I,M.Kep,Sp.Mat	Ns. Nana Andriana S.Kep,M.Kep	√		
-----------	--	------------------------	--------------------------------	-------------------------------	---	--	---

LAMPIRAN 10

Statistics

	Umur	Jenis kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Waktu Tunggu	Kepuasan
N Valid	99	99	99	99	99	99
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	2,25	1,47	3,10	2,30	1,41	1,64
Median	2,22 ^a	1,47 ^a	2,88 ^a	2,32 ^a	1,41 ^a	1,64 ^a
Mode	3	1	2	3	1	2
Std. Deviation	1,014	,502	1,669	1,015	,495	,483
Variance	1,027	,252	2,786	1,030	,245	,234
Range	3	1	5	3	1	1
Minimum	1	1	1	1	1	1
Maximum	4	2	6	4	2	2
Sum	223	146	307	228	140	162

a. Calculated from grouped data.

Frequency Table

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-25 Tahun	29	29,3	29,3	29,3
26-35 Tahun	28	28,3	28,3	57,6

36-45 Tahun	30	30,3	30,3	87,9
> 45 Tahun	12	12,1	12,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	52	52,5	52,5	52,5
Valid Perempuan	47	47,5	47,5	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sekolah	21	21,2	21,2	21,2
SD	22	22,2	22,2	43,4
SMP	18	18,2	18,2	61,6
Valid SMA	13	13,1	13,1	74,7
Diploma	14	14,1	14,1	88,9
Sarjana	11	11,1	11,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
IRT	29	29,3	29,3	29,3
Swasta	22	22,2	22,2	51,5
Valid Wirausaha	37	37,4	37,4	88,9
Tidak bekerja	11	11,1	11,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Waktu Tunggu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
>60 menit	58	58,6	58,6	58,6
Valid <60 menit	41	41,4	41,4	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	36	36,4	36,4	36,4
Valid Tidak Puas	63	63,6	63,6	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Case Processing Summary

Cases					
Valid		Missing		Total	
N	Percent	N	Percent	N	Percent

Waktu Tunggu * Kepuasan	99	100,0%	0	0,0%	99	100,0%
-------------------------	----	--------	---	------	----	--------

Waktu Tunggu * Kepuasan Crosstabulation

Count

		Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Waktu Tunggu	>60 menit	22	36	58
	<60 menit	14	27	41
Total		36	63	99

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5,282 ^a	1	,022		
Continuity Correction ^b	4,312	1	,038		
Likelihood Ratio	5,450	1	,020		
Fisher's Exact Test				,027	,018
Linear-by-Linear Association	5,228	1	,022		
N of Valid Cases	99				

Risk Estimate			
	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for waktutunggu (>60 menit / < 60 menit)	1,179	,511	2,718
For cohort kepuasan = puas	1,111	,649	1,902
For cohort kepuasan = tidak puas	,943	,699	1,270
N of Valid Cases	99		

LAMPIRAN 11

DOKUMENTASI





1



LAMPIRAN 12

HASIL TURNITIN

BAB 1-7 UJI TURNITIN MARTINUS.MARKUS.docx

ORIGINALITY REPORT

52%
SIMILARITY INDEX

49%
INTERNET SOURCES

22%
PUBLICATIONS

29%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Badan PPSDM Kesehatan
Kementerian Kesehatan

Student Paper

6%

2

rama.binahusada.ac.id:81

Internet Source

5%

3

zidvne.blogspot.com

Internet Source

4%

4

repository.stikes-bhm.ac.id

Internet Source

3%

5

Submitted to Universitas Respati Indonesia

Student Paper

2%

6

repository.unair.ac.id

Internet Source

2%

7

digilib.esaunggul.ac.id

Internet Source

2%

8

repository.stikeselisabethmedan.ac.id

Internet Source

2%

9

docplayer.info

Internet Source

2%

10

repository.itekes-bali.ac.id

Internet Source

1%

11

ejournal.uika-bogor.ac.id

Internet Source

1%

12

perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id

Internet Source

1%

13

pdfcoffee.com

Internet Source

1%

14

repository.um-palembang.ac.id

Internet Source

1%

15

digilib.unhas.ac.id

Internet Source

1%

16

ejurnal.stie-trianandra.ac.id

Internet Source

1%

LAMPIRAN 13

RIWAYAT HIDUP



Nama : Martinus.Markus
NIM : 11232299
Tempat/Tanggal Lahir : Tarakan, 04 Maret 1991
Agama : Kristen Protestan
Alamat : Jl. Lestari RT .03 No. 78 Karang harapan Tarakan Barat
Email : martinusmarkus9@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SDN 013 Kota Tarakan : 2004
SMPN 03 Kota Tarakan : 2007
SMKN 03 Kota Tarakan : 2010
DIII Keperawatan Universitas Borneo Tarakan : 2013
S1 Keperawatan STIKes Pertamedika Jakarta : 2023 - Sekarang

Riwayat Pekerjaan

Rumah Sakit Pertamina Tarakan : 2014 - Sekarang