



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PELAYANAN
PENDAFTARAN RSUD KOTA BOGOR TAHUN 2017**

SKRIPSI

YESICA

1310713040

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI S-1 KESEHATAN MASYARAKAT
2017**



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PELAYANAN
PENDAFTARAN RSUD KOTA BOGOR TAHUN 2017**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

YESICA

1310713040

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI S-1 KESEHATAN MASYARAKAT
2017**

PERNYATAAN ORSINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Yesica

NRP : 1310713040

Tanggal : 20 Juli 2017

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20, Juli, 2017

Yang Menyatakan,



(Yesica)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yesica
NRP : 1310713040
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Pelayanan Pendaftaran RSUD Kota Bogor Tahun 2017

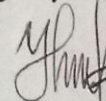
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Juli 2017

Yang Menyatakan,



(Yesica)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

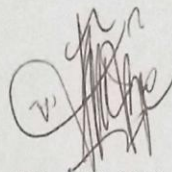
Nama : Yesica

NRP : 1310713040

Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat

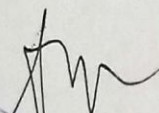
Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan
Pasien Rawat Jalan Di Pelayanan Pendaftaran RSUD
Kota Bogor Tahun 2017

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Terry Yuliana R.P., SKM, MKM

Ketua Penguji



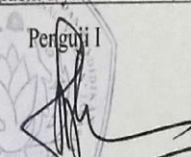
Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, SKM, MPH

Penguji I



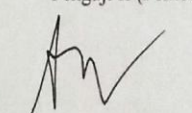
Dra. Marina Ery Setiyawati, MM

Penguji II (Pembimbing)



Desak Nyoman Sithi, S.Kp, MARS

Dekan



Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, SKM, MPH

Ka.Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 20 Juli 2017

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PELAYANAN PENDAFTARAN RSUD KOTA BOGOR TAHUN 2017

Yesica

Abstrak

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa kesehatan yang semula hanya melaksanakan kegiatan penyembuhan dan pemulihan saja, tetapi dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, juga melaksanakan upaya peningkatan pelayanan. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) atau yang sering disebut loket pendaftaran mempunyai fungsi atau peran dalam pelayanan kepada pasien yaitu sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien maupun keluarga pasien, sehingga baik buruknya mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari pelayanan yang diterima oleh pasien di tempat pendaftaran. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Jika waktu tunggu pasien lama juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di pelayanan pendaftaran RSUD Kota Bogor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 101 pasien. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan uji statistik *Chi square* $\alpha=0,05$. Hasil Penelitian ini berdasarkan uji statistik *Chi square* hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien didapat hasil *p value* 0,047. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di pelayanan pendaftaran RSUD Kota Bogor.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Pelayanan rawat jalan, Kepuasan pasien

RELATED TIME RELATIONSHIP TO SATISFACTION LEVEL PATIENT RATE IN SERVICE REGISTRATION OF CITY OF BOGOR BOGOR IN 2017

Yesica

Abstract

The hospital is one of the health services industry that initially only carry out healing and recovery activities, but with the development of science and technology, also carry out efforts to improve services. The place of outpatient registration (TPPRJ) or the so-called registration booth has a function or role in the service to the patient as a service provider first received patient and patient's family, so that good quality of hospital service can be assessed from service received by patient At the place of registration. One of the dimensions of health service quality is access to services characterized by patient waiting time. If the waiting time of the old patient will also affect the level of patient satisfaction with the service. The purpose of this study is to determine the relationship of waiting time to the level of outpatient satisfaction in the registration service RSUD Kota Bogor. The method used in this research is quantitative with cross sectional study design. The number of samples used counted 101 patients. The instrument used is questionnaire. Data analysis using Chi square test $\alpha = 0,05$. The results of this study based on statistical test Chi square relationship of waiting time to the level of patient satisfaction obtained results ρ value 0.047. This shows that there is a relationship between waiting time to the level of outpatient satisfaction in registration service RSUD Kota Bogor.

Keywords: Waiting time, Outpatient service, Patient satisfaction

KATA PENGANTAR

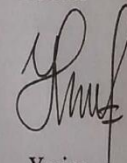
Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam skripsi ini yang dilaksanakan sejak bulan Mei 2017 adalah Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Pelayanan Pendaftaran RSUD Kota Bogor Tahun 2017.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dra. Marina Ery Setiawati, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dalam pembuatan skripsi ini serta banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat. Disamping itu, penulis ucapkan terima kasih juga kepada mama dan papa yang selalu mendoakan dan selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini. Serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada teman-temanku yaitu Dini Andriyana, Afni Zahara, Ayundya R.K, Susilawati, dan Nurul Hasanah yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melindungi dan membalas kebaikan kepada seluruh yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan penulis akan berusaha lebih baik untuk kesempatan yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 20 Juli 2017

Penulis



Yesica

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	2
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Pertanyaan Penelitian.....	3
I.4 Tujuan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Ruang Lingkup	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Waktu Tunggu.....	6
II.2 Kepuasan Pasien.....	7
II.3 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)	13
II.4 Mutu Pelayanan.....	15
II.5 Rumah Sakit	20
II.6 Penelitian Terkait.....	24
II.7 Kerangka Teori.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
III.1 Kerangka Konsep	27
III.2 Variabel Penelitian	27
III.3 Hipotesis Penelitian.....	28
III.4 Definisi Operasional.....	28
III.5 Desain Penelitian.....	31
III.6 Tempat dan Waktu Penelitian	31
III.7 Populasi dan Sampel	31
III.8 Teknik Pengumpulan Data	33
III.9 Instrumen Penelitian.....	33
III.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
III.11 Pengolahan Data	35
III.12 Analisis Data.....	37
III.13 Etika Penelitian	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
IV.1 Gambaran Umum RSUD Kota Bogor	39
IV.2 Hasil Analisis Data	47
IV.3 Pembahasan	51
IV.4 Keterbatasan Penelitian	53
BAB V PENUTUP	54
V.1 Kesimpulan	54
V.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional	29
Tabel 2	Pelayanan RSUD Kota Bogor	43
Tabel 3	Pelayanan Poli Klinik Rawat Jalan RSUD Kota Bogor	44
Tabel 4	Distribusi Frekuensi Umur Pasien Poli Mata RSUD Kota Bogor.....	47
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Poli Mata RSUD Kota Bogor.....	47
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Pendidikan Pasien Poli Mata RSUD Kota Bogor.....	48
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pasien Poli Mata RSUD Kota Bogor.....	48
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Poli Mata RSUD Kota Bogor.....	50
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Poli Mata RSUD Kota Bogor.....	50
Tabel 10	Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Mata RSUD Kota Bogor.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	26
Gambar 2	Kerangka Konsep	27
Gambar 3	Rumus Slovin	32
Gambar 4	Rumus <i>Pearson Product Moment</i>	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Ijin Uji Validitas dan <i>Realibilitas</i>
Lampiran 2	Surat Balasan Permohonan Ijin Uji Validitas dan <i>Realibilitas</i>
Lampiran 3	Surat Permohonan Ijin Studi Pendahuluan dan Penelitian
Lampiran 4	Surat Balasan Permohonan Ijin Studi Pendahuluan dan Penelitian
Lampiran 5	Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 6	Surat Persetujuan Etik
Lampiran 7	Formulir Bimbingan Skripsi
Lampiran 8	Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
Lampiran 9	Lembar Persetujuan Menjadi Responden (<i>Informed Consent</i>)
Lampiran 10	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 11	Output Hasil Uji Validitas dan <i>Reabilitas</i>
Lampiran 12	Output SPSS Penelitiian
Lampiran 13	Struktur Organisasi RSUD Kota Bogor
Lampiran 13	Dokumentasi