



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DAN CARA BAYAR
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI
PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT PGI CIKINI JAKARTA**

SKRIPSI

HILIANDO HASIROLAN SIANTURI

1510211004

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS KEDOKTERAN

PROGRAM STUDI KEDOKTERAN PROGRAM SARJANA

2019



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DAN CARA BAYAR
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI
PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT PGI CIKINI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kedokteran**

HILIANDO HASIROLAN SIANTURI

1510211004

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI KEDOKTERAN PROGRAM SARJANA
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Hiliando Hasiholan Sianturi

NRP : 1510211004

Tanggal : 27 Agustus 2019

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

Jakarta, 27 Agustus 2019

Yang menyatakan,



(Hiliando Hasiholan Sianturi)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Hiliando Hasiholan Sianturi
NRP : 1510211004
Fakultas : Kedokteran
Program Studi : Kedokteran Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DAN CARA BAYAR TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT PGI CIKINI JAKARTA

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 : 27 Agustus 2019

Yang menyatakan,



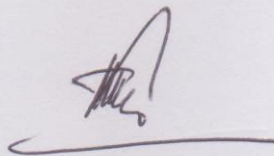
Hiliando Hasiholan Sianturi

PENGESAHAN

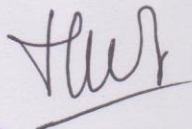
Skripsi diajukan oleh:

Nama : Hiliando Hasiholan Sianturi
NRP : 1510211004
Program Studi : Kedokteran Program Sarjana
Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tunggu dan Cara Bayar Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah
Sakit PGI Cikini Jakarta

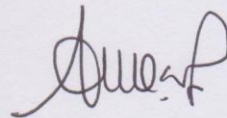
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran pada Program Studi Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



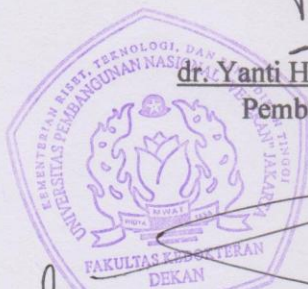
dr. Gatot Suryo MM
Ketua Penguji



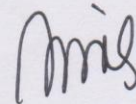
dr. Yanti Harjono, MKM
Pembimbing I



dr. Anisah, MPdKed
Pembimbing II



Dr. dr. Prijo Sidipratomo, Sp.Rad (K), M.H
Dekan Fakultas Kedokteran



dr. Niniek Hardini, Sp.PA
Ka. PSSK

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal ujian : 27 Agustus 2019

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DAN CARA BAYAR TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT PGI CIKINI JAKARTA

Hiliando Hasiholan Sianturi

Abstrak

Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar mutu pelayanan rumah sakit yang berlaku. Mutu pelayanan rumah sakit dinilai dengan menilai tingkat kepuasan pasien yang dapat dipengaruhi beberapa faktor yaitu waktu tunggu dan cara bayar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dan cara pembayaran dengan kepuasan pasien di Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam RS Cikini Jakarta. Penelitian merupakan penelitian analitik observasional dan desain potong lintang. Sampel penelitian sebanyak 78 pasien di rawat jalan poli penyakit dalam. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *consecutive sampling*. Hasil univariat menunjukkan sebanyak 45 responden (57,7%) waktu tunggu <60 menit dan 45 responden (57,7%) merasa puas dengan pelayanan rawat jalan. Pasien BPJS dan Asuransi Swasta masing-masing sebanyak 39 responden (50%). Uji penelitian menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan tidak terdapat hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan penyakit dalam ($p=0,942$). Hasil selanjutnya tidak terdapat hubungan cara bayar terhadap kepuasan rawat jalan penyakit dalam ($p=0,745$). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan waktu tunggu dan cara bayar terhadap kepuasan pasien rawat jalan penyakit dalam. Lamanya waktu tunggu dan adanya perbedaan cara bayar tidak mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan karena ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan, Waktu Tunggu, Cara Bayar

CORRELATION BETWEEN WAITING TIME AND PAYMENT METHOD WITH PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT CLINIC OF INTERNAL MEDICINE IN PGI CIKINI HOSPITAL

Hiliando Hasiholan Sianturi

Abstract

Hospital is a health institution that is responsible for organizing health services under applicable hospital service quality standards. The quality of hospital services is assessed by assessing the level of patient satisfaction that can be affected by several factors which one of them are waiting time and payment methods. his study aims to determine the correlation between waiting time and payment method with patient satisfaction in the Outpatient Clinic of Internal Medicine, PGI Cikini Hospital, Jakarta. The study was an observational analytic study and a cross-sectional design. The study sample was 78 patients in an outpatient clinic of internal medicine. The sampling technique with consecutive sampling technique. Univariate outcomes showed 45 respondents (57.7%) waiting time <60 minutes and 45 respondents (57.7%) were satisfied with outpatient services. Each BPJS patients and Private Insurance are 39 respondents (50%). The research test using the Kolmogorov-Smirnov test showed that there was no correlation between waiting time to the patient satisfaction of outpatients in internal medicine ($p=0,942$). Other results there was no correlation between the payment method to the patient satisfaction of outpatients in internal medicine ($p=0,745$). From the results of the study, it can be concluded there was no correlation between waiting time and payment method to the patient satisfaction of outpatients in internal medicine. The length of waiting time and the difference of payment method do not affect patient satisfaction with outpatient services because other factors affect patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Waiting Time, Payment Method

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur secara mendalam penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu dan Cara Bayar Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir dalam menempuh program studi S-1 Kedokteran Umum, Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. dr. Prijo Sidipratomo Sp.Rad (K), M.H. selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. dr. Niniek Hardini, Sp.PA selaku Kepala Program Studi Sarjana Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jakarta dan Tim *Community Research Program* yang telah memberikan ilmu dan fasilitas yang menunjang penelitian ini.
3. dr. Yanti Harjono, MKM selaku dosen pembimbing satu dan dr. Anisah, MPdKed selaku dosen pembimbing dua yang sudah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan memberi perhatian serta dukungan yang besar kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
4. dr. Gatot Suryo, MM selaku penguji utama yang telah meberikan masukan, saran, dan motivasi yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar di Program Studi Sarjana Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jakarta yang telah mengajar dan mendidik penulis selama masa perkuliahan.
6. Orang Tua tercinta yang selalu setia dan sabar mendengarkan keluh-kesah penulis selama penyusunan skripsi. Terima kasih selalu mendukung, memotivasi, dan memberi semangat yang besar agar skripsi dapat selesai dengan cepat dan baik. Tidak lupa adik kandung penulis yang sudah

membantu dalam pengerjaan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan lancar.

7. Kekasih yang memberi semangat dan memotivasi penulis untuk menyusun skripsi setiap saat sehingga bisa terselesaikan dengan cepat dan baik.
8. Direktur Ketua RS PGI Cikini Jakarta dr. Hophop N. Manurung, SpS, MARS dan Direktur Medik dr. Marihot Tambunan, SpPD-KGH yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengumpulkan data di RS PGI Cikini Jakarta.
9. Seluruh petugas kesehatan, dokter dan suster yang bertugas di Instalasi Rawat Jalan bagian Poli Penyakit Dalam yang telah membantu dan mengizinkan penulis untuk melakukan pengambilan data di ruang tunggu poliklinik.
10. Teman-teman terbaik Siska, Aisyah, Toni, Pandu, Ozan, Fawwaz, Hutami yang bersedia untuk berdiskusi serta membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan dan perhatiannya.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dan memberikan kontribusi kepada penulis demi kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Jakarta, 27 Agustus 2019

Hiliando Hasiholan Sianturi

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1. Kesehatan	5
II.2. Pelayanan Kesehatan	5
II.3. Rumah Sakit	6
II.4. Mutu Pelayanan	10
II.5. Pembiayaan Kesehatan	12
II.6. Asuransi Kesehatan	16
II.7. Waktu Tunggu	22
II.8. Penelitian Terkait	24
II.9. Kerangka Teori Penelitian	27
II.10. Kerangka Konsep Penelitian	28
II.11. Hipotesis Penelitian	28

BAB III METODE PENELITIAN	29
III.1 Jenis Penelitian	29
III.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
III.3 Subjek Penelitian	29
III.4 Kriteria Penelitian	30
III.5 Cara Pengambilan Sampel	30
III.6 Identifikasi variabel penelitian	30
III.7 Definisi Operasional	31
III.8 Instrumen Penelitian	32
III.9 Teknik Pengambilan Data.....	32
III.10 Pengolahan Data	32
III.11 Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
IV.1 Gambaran Umum Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta.....	35
IV.2 Hasil Penelitian.....	36
IV.3 Pembahasan Univariat	41
IV.4 Pembahasan Bivariat	43
IV.5 Keterbatasan Penelitian	46
BAB V PENUTUP.....	47
V.1 Kesimpulan.....	47
V.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian terkait yang pernah dilakukan	24
Table 2 Definisi Operasional Penelitian	31
Tabel 3 Karakteristik Responden	36
Tabel 4 Distribusi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam... 37	
Tabel 5 Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam RS PGI Cikini	37
Tabel 6 Cara Bayar Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam RS PGI Cikini .	38
Tabel 7 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam RS PGI Cikini	38
Tabel 8 Gambaran Skor Aspek Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam.....	39
Tabel 9 Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam	40
Tabel 10 Hubungan Cara Bayar dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam	41

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Teori	27
Bagan 2 Kerangka Konsep.....	28
Bagan 3 Alur Penelitian	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Persetujuan Proposal Penelitian
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian
Lampiran 3	Persetujuan Etik
Lampiran 4	Surat Tanggapan Izin Penelitian
Lampiran 5	Output SPSS
Lampiran 6	Lembar Penjelasan Penelitian
Lampiran 7	Informed Consent
Lampiran 8	Kuesioner Penelitian
Lampiran 9	Surat Bebas Plagiasi
Lampiran 10	Hasil Uji Turnitin