



**HUBUNGAN KESESUAIAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN
RAWAT JALAN BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL (SPM) DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT PERMATA PAMULANG TANGERANG SELATAN TAHUN
2026**

SKRIPSI

TASYA ARIANI FITRI

2210713110

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026**



**HUBUNGAN KESESUAIAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT
JALAN BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PERMATA PAMULANG
TANGERANG SELATAN TAHUN 2026**

SKRIPSI

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

TASYA ARIANI FITRI

2210713110

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Tasya Ariani Fitri

NIM : 2210713110

Tanggal : 07 Juli 2026

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

Jakarta, 07 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Tasya Ariani Fitri

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN

Saya menyatakan bahwa dalam penyusunan skripsi ini, saya menggunakan teknologi Kecerdasan Buatan (AI) dengan platform ChatGPT untuk tujuan perbaikan tata bahasa dan pencarian jurnal dan saya bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, dan integritas seluruh isi skripsi ini.

Nama : Tasya Ariani Fitri
NIM : 2210713110
Tanggal : 07 Juli 2026

Jakarta, 07 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Tasya Ariani Fitri

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN

Saya menyatakan bahwa dalam penyusunan skripsi ini, saya menggunakan teknologi Kecerdasan Buatan (AI) dengan platform ChatGPT untuk tujuan perbaikan tata bahasa dan pencarian jurnal dan saya bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, dan integritas seluruh isi skripsi ini.

Nama : Tasya Ariani Fitri
NIM : 2210713110
Tanggal : 07 Juli 2026

Jakarta, 07 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Tasya Ariani Fitri

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Tasya Ariani Fitri
NIM : 2210713110
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta atas Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Hubungan Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang Tangerang Selatan Tahun 2026 Tahun 2026.”.

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 : 07 Juli 2026

Yang Menyatakan,



(Tasya Ariani Fitri)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Tasya Ariani Fitri
NIM : 2210713110
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul : Hubungan Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan
berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan Kepuasan
Pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang Tangerang Selatan Tahun 2026

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

Jakarta, 07 Juli 2026

Ketua Penguji

Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M.
NIP.198307172021211005

Anggota Penguji I

Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S.
NIP. 19770706202521102

Anggota Penguji II

Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, S.K.M., MPH.
NIP. 197011121998032001

Mengetahui

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta

Koordinator Program Studi Kesehatan
Masyarakat Program Sarjana



Dr. Sri Yani, SST.FT/Fir, M.Si
NIP. 197406102021212005

Dr. Suparni, S.T., M.K.K.K.
NIP. 197705072024212008

HUBUNGAN KESESUAIAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PERMATA PAMULANG TANGERANG SELATAN TAHUN 2026

Tasya Ariani Fitri

Abstrak

Waktu tunggu pasien rawat jalan menjadi salah satu tolok ukur mutu pelayanan rumah sakit yang ikut menentukan seberapa puas pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), waktu tunggu idealnya tidak lebih dari 60 menit, tetapi pada praktiknya banyak rumah sakit belum mampu memenuhi standar tersebut, tak terkecuali Rumah Sakit Permata Pamulang. Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah ada hubungan antara kesesuaian waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap SPM dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang, Tangerang Selatan, tahun 2026. Desain yang dipakai adalah kuantitatif analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional, melibatkan 110 responden yang dipilih lewat accidental sampling. Data waktu tunggu diambil melalui lembar observasi, sedangkan kepuasan pasien diukur pakai kuesioner berbasis SERVQUAL, lalu diolah secara univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square. Hasilnya, sebagian besar responden (66,4%) mengalami waktu tunggu yang melampaui batas SPM, sementara sisanya 33,6% sudah sesuai. Dari sisi kepuasan, 53,6% responden merasa puas dan 46,4% mengaku tidak puas. Uji Chi-Square memperlihatkan hubungan yang signifikan antara kesesuaian waktu tunggu dan kepuasan pasien ($p = 0,000$; POR = 18,189; 95% CI: 6,191–53,445), artinya pasien dengan waktu tunggu lebih lama berisiko 18 kali lipat lebih besar merasa tidak puas. Temuan ini menegaskan pentingnya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan pada pelayanan rawat jalan agar mutu rumah sakit semakin meningkat.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Standar Pelayanan Minimal, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan.

**THE RELATIONSHIP BETWEEN OUTPATIENT SERVICE
WAITING TIME COMPLIANCE BASED ON THE MINIMUM
SERVICE SATANDAR (SPM) AND PATIEN SATISFACION AT
PERMATA PAMULANG HOSPITAL SOUTH TANGERANG 2026**

Tasya Ariani Fitri

Abstract

Outpatient waiting time is one of the key indicators of hospital service quality, directly influencing patient satisfaction. The Minimum Service Standard (MSS) sets a maximum waiting time of 60 minutes, yet many hospitals, including Permata Pamulang Hospital, have not fully met this benchmark. This study aimed to examine the relationship between compliance with the outpatient waiting time standard under the MSS and patient satisfaction at Permata Pamulang Hospital, South Tangerang, in 2026. A quantitative correlational-analytic design with a cross-sectional approach was applied, involving 110 respondents selected through accidental sampling. Waiting time data were collected using an observation sheet, while patient satisfaction was measured with a SERVQUAL-based questionnaire; data were analyzed univariately and bivariately using the Chi-Square test. Results showed that 66.4% of respondents experienced waiting times exceeding the MSS threshold, while 33.6% met the standard. Regarding satisfaction, 53.6% of respondents reported being satisfied and 46.4% dissatisfied. The Chi-Square test revealed a significant association between waiting time compliance and patient satisfaction ($p = 0.000$; $POR = 18.189$; 95% CI: 6.191–53.445), indicating that patients with longer waiting times were approximately 18 times more likely to feel dissatisfied. These findings underline the need for continuous evaluation and improvement of outpatient services to enhance hospital service quality.

Keywords: *waiting Time, Minimum Service Standard, Patient Satisfaction, Outpatient.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang Tangerang Selatan Tahun 2026”. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, S.K.M., M.P.H. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran selama penyusunan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M. dan Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S. selaku dosen penguji atas kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh staf Rumah Sakit Permata Pamulang serta kepada seluruh responden yang telah membantu kelancaran penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Mamah dan Ayah tercinta atas doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang tidak pernah putus. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Inara, Octa, Tya, Novi dan Virga atas doa, dukungan, semangat, serta kebersamaan yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga selesainya penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Tangerang Selatan, 28 Juni 2026

Tasya Ariani Fitri

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.5 Ruang Lingkup	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Pelayanan Rawat Jalan	7
II.2 Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan.....	9
II.3 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pelayanan Rawat Jalan	11
II.4 Kepuasan Pasien	12
II.5 Penelitian Terdahulu	16
II.6 Kerangka Teori	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
III.1 Desain Penelitian	28
III.2 Kerangka Konsep	28
III.3 Hipotesis Penelitian	29
III.4 Definisi Operasional	30
III.5 Populasi Sampel Penelitian	32
III.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
III.7Metode Pengumpulan	34
III.8 Instrumen Penelitian	36
III.9 Analisis Data.....	40

III.10 Etika Penelitian.....	41
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
IV.1 Hasil Penelitian.....	43
IV.2 Pembahasan Analisis Penelitian	49
IV.3 Keterbatasan Penelitian	61
BAB V	62
PENUTUP.....	62
V.1 Kesimpulan.....	62
V.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	69
RIWAYAT HIDUP	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2	Definisi Operasional.....	30
Tabel 3	Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4	Hasil Uji Reliabel	39
Tabel 5	Kode Variabel Penelitian.....	35
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Rawat Jalan	43
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Usia Responden di Rumah.....	44
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan	45
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	45
Tabel 10	Hasil Analisis Bivariat Antara Kesesuaian Waktu Tunggu	46
Tabel 11	Hasil Analisis Bivariat Antara Usia Responden	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori	26
Gambar 2	Kerangka Konsep	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Time Scedule
Lampiran 2	Surat Permohonan Ethical Clearence
Lampiran 3	Surat Etchical Approval
Lampiran 4	Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Lampiran 5	Surat Balasan Perizinan Penelitian
Lampiran 6	Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
Lampiran 7	Informed Consent
Lampiran 8	Kuesioner
Lampiran 9	Tabulasi Data
Lampiran 10	Hasil SPSS
Lampiran 11	Output Uji Univariat
Lampiran 12	Output uji bivariat
Lampiran 13	Lembar Monitoring Bimbingan
Lampiran 14	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 15	Hasil Turnitin