

Lampiran 1
Timeline Penelitian

Kegiatan	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Pemilihan Topik dan Dosen Pembimbing						
Penyusunan dan Revisi Naskah						
Pengajuan Izin Penelitian						
Sidang Proposal						
Pelaksanaan Penelitian (Penyebaran Kuesioner)						
Pengolahan Data dan Penulisan Bab IV						
Penyusunan Bab V dan Revisi						
Sidang Hasil						

PENJELASAN SEBELUM PERSETUJUAN (PSP)

Selamat Pagi/Siang/Sore

Saya Putri Octaviani, Mahasiswi Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, akan melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Administrasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Cipayung Tahun 2026”. Adapun penjelasan mengenai penelitian sebagai berikut:

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dan kemudahan prosedur administrasi dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Cipayung tahun 2026
2. Manfaat penelitian ini adalah memberikan kesempatan bagi responden untuk menyampaikan penilaian dan pengalaman mereka selama menerima pelayanan rawat jalan, khususnya terkait waktu tunggu pelayanan dan kemudahan prosedur administrasi. Melalui partisipasi dalam penelitian ini, responden dapat mengetahui gambaran kualitas pelayanan yang diterima serta pentingnya waktu tunggu dan proses administrasi dalam membentuk kepuasan pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dampak tidak langsung berupa perbaikan kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga pelayanan yang diberikan ke depan menjadi lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan pasien.
3. Prosedur penelitian ini dilakukan melalui observasi dan pengisian kuesioner. Peneliti akan mencatat waktu tunggu pelayanan sejak proses pendaftaran hingga pasien mendapatkan pelayanan di poli tujuan. Setelah itu, responden diminta untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari beberapa bagian (kemudahan prosedur administrasi dan kepuasan pasien). Pengisian kuesioner membutuhkan waktu sekitar 10 menit dan dilakukan setelah responden memberikan persetujuan untuk berpartisipasi dalam penelitian.
4. Kuesioner tidak memiliki jawaban benar dan salah, sehingga responden diharapkan dapat menjawab pertanyaan dengan jawaban yang paling sesuai dengan kondisi/kenyataan yang sebenar-benarnya. Segala informasi yang diperoleh dari pengisian kuesioner bersifat **rahasia** dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Lanjutan

5. Sebagai tanda terima kasih, peneliti izin untuk memberikan bingkisan sebagai bentuk ucapan terima kasih atas kesediaan dan partisipasi dalam penelitian secara sukarela dan tanpa adanya paksaan. Responden berhak untuk tidak melanjutkan partisipasi kapan pun tanpa dikenakan konsekuensi.
6. Jika terdapat pertanyaan, saran, ataupun kritik terkait penelitian ini, maka dapat menghubungi peneliti (Putri Octaviani) melalui email 2210713113@mahasiswa.upnvj.ac.id. Atas perhatian dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 2026

Hormat Saya,

Peneliti



Putri Octaviani

LEMBAR PERSETUJUAN

(Informed Consent)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Menyatakan bersedia untuk mengikuti penelitian ini sebagai responden yang dilakukan oleh:

Nama : Putri Octaviani

Judul : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dan Kemudahan Prosedur
Administrasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di
RSUD Cipayung Tahun 2026

Prosedur penelitian ini tidak akan memberikan dampak dan risiko apapun terhadap saya. Identitas saya sebagai responden dirahasiakan hanya diketahui oleh peneliti. Dengan ini saya menyatakan bahwa data yang diberikan adalah benar dan secara sukarela tanpa tekanan dalam penelitian ini.

Jakarta,..... 2026

Saksi/Wali

Responden

(.....)

(.....)

Peneliti



(Putri Octaviani)

LEMBAR KUESIONER FINAL PENELITIAN

A. LEMBAR DATA RESPONDEN

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan cermat dan teliti
2. Berilah tanda centang ($\checkmark$) pada kotak pilihan jawaban yang sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudari/i
3. Diharapkan mengisi seluruh pertanyaan yang tersedia dan periksa kembali agar tidak ada yang terlewat

Kode Responden :

Tanggal Pengisian :

Usia : **tahun**

Poli yang Dituju :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir : ☐ Tidak Tamat Sekolah
☐ Tamat SD
☐ Tamat SMP
☐ Tamat SMA
☐ Tamat Perguruan Tinggi

Pekerjaan : ☐ Tidak Bekerja
☐ Wirausaha
☐ Pegawai Swasta
☐ PNS/TNI/POLRI
☐ Lain-lain

Kunjungan ke RS ini : ☐ Pertama kali ☐ Pernah sebelumnya

B. LEMBAR KUESIONER

I. WAKTU TUNGGU PELAYANAN

(Diisi oleh peneliti berdasarkan waktu nyata)

Keterangan	Waktu
Jam mulai pendaftaran	
Jam mulai diperiksa dokter	
Total waktu tunggu	

Kategori:

- ☐ Sesuai standar (≤ 60 menit) ☐ Tidak sesuai standar (> 60 menit)

(Lanjutan)

II. KEMUDAHAN PROSEDUR ADMINISTRASI

Catatan: Yang dimaksud prosedur administrasi adalah proses pendaftaran, verifikasi berkas BPJS, dan alur pelayanan sebelum masuk ke poli tujuan.

Petunjuk pengisian:

1. Berilah tanda (√) pada setiap pertanyaan berikut, sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu/Saudara/i terima saat pelayanan
2. Tingkat penilaian:
STM = Sangat Tidak Mudah TM = Tidak Mudah M= Mudah
SM=Sangat Mudah

No	Pertanyaan	STM	TM	M	SM
1	Alur pendaftaran pasien rawat jalan dijelaskan dengan jelas				
2	Alur pendaftaran pasien rawat jalan mudah dipahami				
3	Informasi persyaratan administrasi diberikan dengan jelas				
4	Persyaratan administrasi pasien BPJS (KTP, kartu BPJS, surat rujukan) mudah dipenuhi				
5	Proses verifikasi dokumen BPJS berjalan mudah dan lancar				

Petunjuk skoring:

STM	TM	M	SM
1	2	3	4

Total skor:

(Lanjutan)

III. KEPUASAN PASIEN

Petunjuk pengisian:

1. Berilah tanda (√) pada setiap pertanyaan berikut, sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu/Saudara/i terima saat pelayanan
2. Tingkat penilaian:
STP = Sangat Tidak Puas TP = Tidak Puas P= Puas SP=Sangat Puas

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP
1	Proses pendaftaran rawat jalan berjalan dengan cepat				
2	Pelayanan rawat jalan yang saya terima hari ini sesuai dengan harapan saya				
3	Saya merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan yang saya terima hari ini				
4	Saya merasa keputusan berobat di rumah sakit ini sudah tepat				
5	Saya merasa nyaman selama menjalani proses pelayanan rawat jalan hari ini				
6	Pelayanan yang saya terima memberikan pengalaman yang baik				
7	Informasi yang diberikan membantu mempercepat proses administrasi yang saya jalani				
8	Saya merasa puas sehingga bersedia jika harus kembali berobat di rumah sakit ini				
9	Saya merasa puas sehingga bersedia merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain				
10	Pelayanan yang saya terima memenuhi harapan saya sebagai pasien				
11	Secara keseluruhan, saya puas terhadap pelayanan rawat jalan yang saya terima				

Petunjuk skoring:

STP	TP	P	SP
1	2	3	4

Total skor:

(Lanjutan)

**LEMBAR KUESIONER KEMUDAHAN PROSEDUR ADMINISTRASI
SEBELUM UJI VALIDITAS**

No	Pertanyaan	STM	TM	M	SM
1	Alur pendaftaran pasien rawat jalan dijelaskan dengan jelas				
2	Alur pendaftaran pasien rawat jalan mudah dipahami				
3	Informasi persyaratan administrasi diberikan dengan jelas				
4	Persyaratan administrasi pasien BPJS (KTP, kartu BPJS, surat rujukan) mudah dipenuhi				
5	Proses verifikasi dokumen BPJS berjalan mudah dan lancar				
6	Petugas administrasi menjelaskan prosedur pelayanan dengan mudah				
7	Informasi yang diberikan membantu mempercepat proses administrasi yang saya jalani				
8	Petugas administrasi cepat dan tanggap dalam melayani pasien				
9	Proses administrasi berjalan dengan lancar dan mudah				
10	Tahapan administrasi mudah diikuti oleh pasien				

Lampiran 5
Hasil Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas

a. Uji Validitas Kemudahan Prosedur Administrasi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	13.87	3.154	.661	.903
X1_2	13.67	2.851	.818	.870
X1_3	13.70	2.769	.876	.857
X1_4	13.80	2.993	.736	.888
X1_5	13.77	3.013	.711	.893

b. Uji Reliabilitas Kemudahan Prosedur Administrasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	5

c. Uji Validitas Kepuasan Pasien

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1_1	34.47	11.499	.640	.854
Y1_2	34.60	11.007	.780	.844
Y1_3	34.53	11.016	.722	.847
Y1_4	34.43	11.426	.651	.853
Y1_5	34.30	12.010	.455	.867
Y1_6	34.33	11.678	.476	.866
Y1_7	34.30	11.597	.583	.858
Y1_8	34.33	12.023	.450	.867
Y1_9	34.40	12.179	.408	.870
Y1_10	34.50	11.086	.682	.850
Y1_11	34.13	12.189	.449	.867

d. Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.870	11

e. Hasil Uji Normalitas Kemudahan Prosedur Administrasi

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Total Adm	.168	106	.000	.933	106	.000

a. Lilliefors Significance Correction

f. Hasil Uji Normalitas Kepuasan Pasien

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Total Kep	.111	106	.003	.939	106	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Lampiran 6
Output Univariat

Statistics

		jenis kelamin	pekerjaan	kunjungan rs	waktu tunggu pelayanan	kemudahan administrasi	kepuasan pasien	pendidikan
N	Valid	106	106	106	106	106	106	106
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	21	19.8	19.8	19.8
	perempuan	85	80.2	80.2	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak bekerja	49	46.2	46.2	46.2
	wirausaha	14	13.2	13.2	59.4
	pegawai swasta	4	3.8	3.8	63.2
	pns/tni/polri	1	.9	.9	64.2
	lain-lain	38	35.8	35.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Lanjutan

kunjungan rs

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pertama kali	9	8.5	8.5	8.5
	pernah sebelumnya	97	91.5	91.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

waktu tunggu pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak sesuai standar	82	77.4	77.4	77.4
	sesuai standar	24	22.6	22.6	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

kemudahan administrasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak mudah	47	44.3	44.3	44.3
	mudah	59	55.7	55.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Lanjutan

kepuasan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	57	53.8	53.8	53.8
	puas	49	46.2	46.2	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak tamat sekolah	3	2.8	2.8	2.8
	tamat smp	14	13.2	13.2	16.0
	tamat sma	74	69.8	69.8	85.8
	tamat perguruan tinggi	15	14.2	14.2	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

poli tujuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	anak	21	19.8	19.8	19.8
	obgyn	32	30.2	30.2	50.0
	penyakit dalam	32	30.2	30.2	80.2
	gigi	12	11.3	11.3	91.5
	bedah	9	8.5	8.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Lanjutan

usia responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	1	.9	.9	.9
	20-30	20	18.9	18.9	19.8
	31-40	36	34.0	34.0	53.8
	>40	49	46.2	46.2	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Lampiran 7
Output Bivariat

a. Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien

waktu tunggu pelayanan * kepuasan pasien Crosstabulation

		kepuasan pasien		Total
		tidak puas	puas	
waktu tunggu pelayanan tidak sesuai standar	Count	50	32	82
	% within waktu tunggu pelayanan	61.0%	39.0%	100.0%
sesuai standar	Count	7	17	24
	% within waktu tunggu pelayanan	29.2%	70.8%	100.0%
Total	Count	57	49	106
	% within waktu tunggu pelayanan	53.8%	46.2%	100.0%

Lanjutan

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	7.557 ^a	1	.006		
Continuity Correction ^b	6.332	1	.012		
Likelihood Ratio	7.676	1	.006		
Fisher's Exact Test				.010	.006
Linear-by-Linear Association	7.486	1	.006		
N of Valid Cases	106				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.09.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for waktu tunggu pelayanan (tidak sesuai standar / sesuai standar)	3.795	1.416	10.169
For cohort kepuasan pasien = tidak puas	2.091	1.095	3.993
For cohort kepuasan pasien = puas	.551	.379	.800
N of Valid Cases	106		

Lanjutan

b. Hubungan kemudahan prosedur administrasi dengan kepuasan pasien

kemudahan administrasi * kepuasan pasien Crosstabulation

		kepuasan pasien			
		tidak puas	puas	Total	
kemudahan administrasi	tidak mudah	Count	31	16	47
		% within kemudahan administrasi	66.0%	34.0%	100.0%
	mudah	Count	26	33	59
		% within kemudahan administrasi	44.1%	55.9%	100.0%
Total		Count	57	49	106
		% within kemudahan administrasi	53.8%	46.2%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	5.043 ^a	1	.025		
Continuity Correction ^b	4.201	1	.040		
Likelihood Ratio	5.100	1	.024		
Fisher's Exact Test				.031	.020
Linear-by-Linear Association	4.995	1	.025		
N of Valid Cases	106				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 21.73.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for kemudahan administrasi (tidak mudah / mudah)	2.459	1.113	5.432
For cohort kepuasan pasien = tidak puas	1.497	1.051	2.131
For cohort kepuasan pasien = puas	.609	.385	.962
N of Valid Cases	106		

Lampiran 8
Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas

NO	X1_ 1	X1_ 2	X1_ 3	XI_ 4	XI_ 5	XI_ 6	XI_ 7	XI_ 8	XI_ 9	XI_ 0	TOTA L
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	35
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	36
5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33
6	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	34
7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33
8	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	33
9	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	34
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	30
11	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
12	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
13	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	31
14	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36
15	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36
16	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
17	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
18	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33
19	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
20	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	38
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	33
24	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
25	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	35
26	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
27	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	37
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
30	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	35
Y1_ 1	Y1_2	Y1_3	Y1_4	Y1_ 5	Y1_ 6	Y1_ 7	Y1_ 8	Y1_ 9	Y1_1 0	Y1_1 1	TOTAL
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	34
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	34
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	38
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	38

3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	38
3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	39
3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	29
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	36
4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	39
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	36
3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	39
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	38
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	43
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	35
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	35
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	39
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	36
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	38

Lampiran 9

Tabulasi Data Kuesioner Kemudahan Prosedur Administrasi dan Kepuasan Pasien

a. Karakteristik Responden

Kode responden	Usia	Poli yang Dituju	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Kunjungan ke RS ini	WT (Menit)	WT (Kategori)
1	39	1	2	5	5	1	47 menit	2
2	28	3	2	4	1	1	100 menit	1
3	35	3	1	4	2	2	87 menit	1
4	33	1	2	4	1	2	65 menit	1
5	45	1	2	4	1	2	82 menit	1
6	41	5	2	4	5	2	90 menit	1
7	53	2	2	5	1	2	175 menit	1
8	32	2	2	4	1	2	161 menit	1
9	76	3	1	5	5	2	55 menit	2
10	34	4	1	4	5	2	65 menit	1
11	30	1	2	4	5	2	90 menit	1
12	57	4	2	4	1	2	90 menit	1
13	60	3	2	4	1	2	251 menit	1
14	32	1	2	4	1	2	114 menit	1
15	35	2	2	4	1	2	91 menit	1
16	29	1	2	5	1	2	145 menit	1
17	40	2	2	3	1	2	106 menit	1
18	31	2	2	3	1	2	127 menit	1
19	40	2	2	4	1	2	149 menit	1
20	29	2	2	4	1	2	161 menit	1

21	36	4	2	4	5	2	36 menit	2
22	43	5	1	4	2	2	36 menit	2
23	32	1	2	5	5	2	60 menit	2
24	57	4	1	4	5	2	67 menit	1
25	35	1	2	4	1	2	58 menit	2
26	32	1	2	5	5	2	73 menit	1
27	34	1	2	4	1	2	86 menit	1
28	29	1	2	4	1	2	100 menit	1
29	31	1	2	4	5	2	110 menit	1
30	46	4	2	4	5	2	83 menit	1
31	30	1	2	4	5	2	56 menit	2
32	42	5	2	4	5	2	55 menit	2
33	34	1	2	5	5	2	67 menit	1
34	33	2	2	5	5	1	40 menit	2
34	30	2	2	5	2	2	56 menit	2
36	28	4	2	5	2	2	44 menit	2
37	37	2	2	4	1	2	70 menit	1
38	31	4	1	4	5	2	54 menit	2
39	33	4	2	4	5	2	70 menit	1
40	55	3	2	4	1	2	33 menit	2
41	65	3	1	4	5	2	43 menit	2
42	62	3	1	4	5	2	53 menit	2
43	45	3	2	4	1	2	60 menit	2

44	60	3	2	4	5	2	70 menit	1
45	55	2	2	3	1	2	170 menit	1
46	32	2	2	4	1	2	185 menit	1
47	35	2	2	4	1	2	200 menit	1
48	32	2	2	3	1	2	227 menit	1
49	34	2	2	4	1	2	236 menit	1
50	26	2	2	4	5	2	252 menit	1
51	41	2	2	4	1	2	283 menit	1
52	73	3	2	4	1	2	120 menit	1
53	35	5	1	4	2	2	176 menit	1
54	59	3	2	5	5	2	50 menit	2
55	75	3	1	1	1	2	125 menit	1
56	34	5	2	4	1	2	128 menit	1
57	55	5	1	4	5	2	100 menit	1
58	26	2	2	4	3	1	205 menit	1
59	65	5	2	4	5	1	115 menit	1
60	35	5	2	4	1	2	79 menit	1
61	32	4	2	3	1	2	85 menit	1
62	19	2	2	3	1	2	270 menit	1
63	54	3	2	4	1	2	110 menit	1
64	31	3	1	4	3	2	120 menit	1
65	26	2	2	4	1	2	90 menit	1
66	56	3	2	3	1	2	75 menit	1

67	55	3	1	4	1	2	112 menit	1
68	53	3	1	4	2	2	130 menit	1
69	55	3	1	4	5	2	142 menit	1
70	65	5	2	3	1	2	104 menit	1
71	51	1	1	4	2	1	61 menit	1
72	30	1	1	5	5	2	90 menit	1
73	34	2	2	4	1	2	42 menit	2
74	42	1	2	5	1	2	38 menit	2
75	62	3	2	4	4	2	95 menit	1
76	48	2	2	4	2	1	156 menit	1
77	75	3	2	1	1	2	47 menit	2
78	64	3	2	1	2	2	127 menit	1
79	54	3	1	4	5	2	27 menit	2
80	67	4	2	3	5	2	104 menit	1
81	45	3	2	3	1	2	170 menit	1
82	65	3	2	4	2	2	120 menit	1
83	53	3	2	4	2	1	135 menit	1
84	32	4	2	4	5	2	130 menit	1
85	32	2	2	4	1	2	113 menit	1
86	25	2	2	4	3	2	135 menit	1
87	34	2	2	5	2	2	149 menit	1
88	46	3	2	3	1	2	50 menit	2
89	65	3	2	3	1	2	74 menit	1

90	58	3	2	4	1	2	90 menit	1
91	60	3	2	3	5	2	104 menit	1
92	30	2	2	4	5	2	57 menit	2
93	50	3	1	4	3	2	106 menit	1
94	60	3	2	4	5	2	113 menit	1
95	70	3	1	5	5	2	66 menit	1
96	45	2	2	4	5	1	70 menit	1
97	50	4	1	4	1	2	100 menit	1
98	32	1	2	4	1	2	50 menit	2
99	34	1	2	4	5	2	64 menit	1
100	28	1	2	4	2	2	78 menit	1
101	29	2	2	3	1	2	92 menit	1
102	25	2	2	4	5	2	108 menit	1
103	25	1	2	4	5	2	90 menit	1
104	38	2	2	4	5	2	120 menit	1
105	30	2	2	4	2	2	137 menit	1
106	26	2	2	4	1	2	150 menit	1

3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	37
3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	34
4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	38
3	4	4	4	4	19	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	27
3	3	4	3	4	17	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	25
3	3	4	3	3	16	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	27
3	3	3	4	4	17	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	28
4	4	4	4	4	20	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	27
3	4	3	4	4	18	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	27
4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	34
4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	41
3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	41
4	3	3	4	3	17	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	41
4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	41
3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	2	2	13	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31
4	3	4	4	4	19	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	4	35
3	3	4	4	4	18	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	27
3	3	4	3	4	17	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	27
4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	42
3	3	4	4	4	18	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	27
3	3	4	3	4	17	4	2	2	4	4	2	4	3	3	2	2	32
4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	39
3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
3	3	4	3	4	17	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	39
3	3	3	4	4	17	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	27
4	4	4	4	4	20	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	27
3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	41
3	4	4	4	3	18	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31
4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	39
4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	41
2	3	4	4	4	17	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31
3	3	3	4	3	16	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	27
4	3	4	4	3	18	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	35
4	4	3	4	4	19	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
3	3	4	4	3	17	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	40
4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	42
3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	37
4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	39
4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	36
3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	28

3	4	4	4	3	18	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	38
3	4	4	4	3	18	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	38
4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	34
3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	37
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	34
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	36
3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	38
3	4	3	3	3	16	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	38
3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	38
3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	4	4	4	4	19	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	37
4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	38
3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	36
3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38
3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	37
3	3	3	4	4	17	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	32
3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	35
3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	37
3	3	3	4	4	17	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	29
3	3	3	3	3	15	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	27

Lampiran 10
Surat Izin Studi Pendahuluan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
Jalan Limo Raya, Limo, Depok 16515
Telepon 021-7546772 / 021-7656971, Fax. (021) 7656904
Laman : www.fikesupnvj.ac.id, E-mail: fikesupnvj@upnvj.ac.id

Nomor : 461/ONL /UN61.16/FIKES/2026
Perihal : Permohonan izin Studi Pendahuluan dan Penelitian

23 April 2026

Yth. Direktur RSUD Cipayung
Cipayung, Jakarta Timur

Dalam rangka melaksanakan Penelitian sebagai salah satu syarat penyelesaian tugas akhir Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana Fakultas Ilmu Kesehatan UPN "Veteran" Jakarta, bersama ini disampaikan permohonan kesediaan Direktur RSUD Cipayung berkenan memberikan izin kepada mahasiswa untuk melaksanakan Studi Pendahuluan dan Penelitian, atas nama:

Nama : Putri Octaviani
NRP : 2210713113
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2026
E-mail : 2210713113@mahasiswa.upnvj.ac.id / octavianip57@gmail.com
Telp/HP : 081291996149

Demikian permohonan ini diajukan, atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

an Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik



Rita Ismail, S.Kp., M.K.M., MTD(HE), Ph.D.
NIP. 197810262005012004

Tembusan :
Dekan FIKES UPNVJ

Lampiran 11

Surat Permohonan Ethical Clearance



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
Jalan Limo Raya, Limo, Depok 16515
Telepon 021-7546772 / 021-7656971, Fax. (021) 7656904
Laman : www.fikesupnvj.ac.id, E-mail: fikesupnvj@upnvj.ac.id

Nomor : 782/ONL/UN61.0.14/FIKES/2026
Perihal : Permohonan *Ethical Clearance*

25 Mei 2026

Yth. Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan
UPN "Veteran" Jakarta
Di
Jakarta

Bahwa dalam rangka menjamin integritas dan kelayakan penelitian kesehatan di Fakultas Ilmu Kesehatan UPN "Veteran" Jakarta diperlukan suatu instrumen untuk mengukur diterimanya secara etik suatu rangkaian proses penelitian yang merupakan acuan bagi peneliti untuk menjunjung tinggi nilai integritas, kejujuran, dan keadilan dalam melakukan penelitian, maka diperlukan *Ethical Clearance*.

Untuk keperluan tersebut di atas, mohon berkenan dapat diterbitkan *Ethical Clearance* penelitian mahasiswa Fikes UPN "Veteran" Jakarta sebagai berikut:

Nama : Putri Octaviani
NRP : 2210713113
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Administrasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Cipayang Tahun 2026
E-mail : 2210713113@mahasiswa.upnvj.ac.id / octavianip57@gmail.com
Telp/HP : 081291996149

Demikian permohonan ini diajukan, atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.



Tembusan :
Dekan FIKES UPNVJ

Lampiran 12

Surat Perizinan Pengambilan Data di RSUD Cipayung



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIPAYUNG
Jl. Mini III RT. 04 RW.03, Kel. Bambu Apus, Kecamatan Cipayung, Kota Administrasi Jakarta Timur
Email: rsudcipayung@jakarta.go.id / rsudcipayung@gmail.com
J A K A R T A

Kode Pos: 13890

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : dr. Agustina, MKM.
NIP : 197108012002122004
NRK : 164720
Pangkat/Gol : Pembina / IV-a
Jabatan : Direktur
Instansi : RSUD Cipayung
Alamat Instansi : Jl. Mini III RT. 04 RW.03, Kel. Bambu Apus, Kecamatan
Cipayung, Kota Administrasi Jakarta Timur
No. Telp. : 021-85506588 No. Fax : -
Alamat Email : rsudcipayung@jakarta.go.id

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama Lengkap : Putri Octaviani
NIM : 2210713113
Fakultas/Program Studi : Ilmu Kesehatan / Kesehatan Masyarakat
Universitas : UPN Veteran Jakarta
Judul Penelitian : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dan Kemudahan
Prosedur Administrasi dengan Kepuasan Pasien BPJS
Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2026

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan tesisnya yang berjudul Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Administrasi dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2026 sejak tanggal 1 Mei 2026 sampai dengan tanggal 11 Juni 2026, dan telah pula membahas materi hasil penelitiannya dengan kami.

Jakarta, 12 Juni 2026
Direktur RSUD Cipayung

dr. Agustina, MKM.
NIP. 197108012002122004

Lampiran 13 Ethical Clearance

6/22/26, 4:24 PM

EA Letter



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
KOMISI ETIK PENELITIAN
Jalan Limo Raya Depok 16515
Telepon 021-7656971, Ext. 169
Laman: www.kep.upnvj.ac.id, e-mail: kep@upnvj.ac.id

PERSETUJUAN ETIK ETHICAL APPROVAL Nomor : 148/VI/2026/KEP

Komite Etik Penelitian UPNVJ, dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subjek penelitian dan menjamin bahwa penelitian yang menggunakan formulir survey/registrasi/surveilans/Epidemiologi/Humaniora/Sosial Budaya/Bahan Biologi Tersimpan /Sel punca dan non klinis lainnya berjalan dengan memperhatikan implikasi etik, hukum, sosial dan non klinis lainnya yang berlaku, telah mengkaji dengan teliti proposal penelitian berjudul:
Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Administrasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Cipayung Tahun 2026

Research Ethics Committee of UPNVJ, in order to protect the rights and welfare of the research subjects, and guaranty that the research using survey questionnaire/ registry/ surveillance/ epidemiology/ Humaniora/ Social According to ethical, legal, /Biological Materials Stored/stemcells and another non-clinical walk with attention to the social implications, has been thoroughly reviewed the proposal entitled :

Nama Peneliti Utama : Putri Octaviani
Principal Investigator
Pembimbing / Peneliti Lain : Hj. R. Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, SKM, MPH(M)
Supervisor / Other Researcher : Apt. Riswandy Wasir, S. Farm, M.P.H., PhD.

Nama Institusi : Fakultas Ilmu Kesehatan UPN VJ
Institution
Protokol tersebut dapat disetujui pelaksanaannya.
Hereby declare that the protocol is approved.

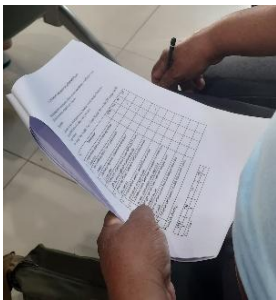
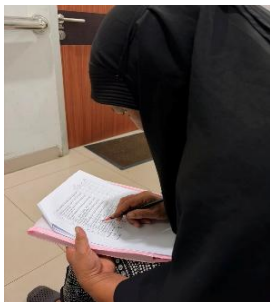
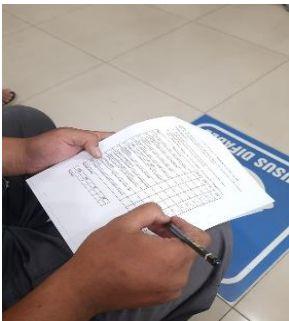
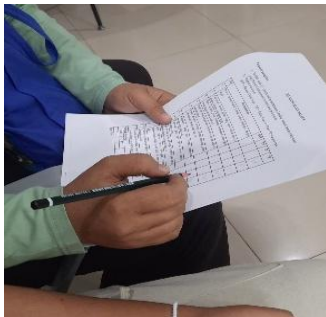
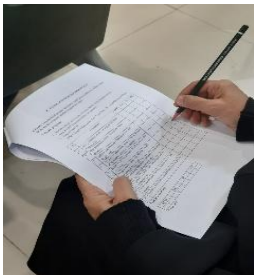
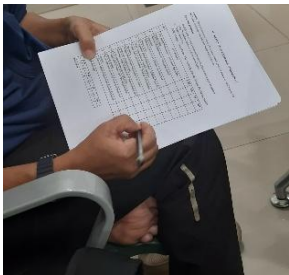
Ditandatangani di : Jakarta
Issued in
Tanggal : 22 June 2026



dr. Adi Sukrisno, Sp. OG, FMS
NIP 196703112021211003

Keterangan/Notes :
Persetujuan etik ini berlaku selama satu tahun sejak tanggal ditandatangani.
Sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia, peneliti wajib menyerahkan laporan kemajuan, laporan Kejadian Tidak Dilingkarkan Serius/KTDS (bila ada), dan laporan akhir pada saat selesai penelitian ke KEP UPNVJ.
Jika ada perubahan protokol/amandemen dan/atau perpanjangan penelitian, harus mengajukan kembali permohonan kajian etik penelitian.
This Ethical clearance is effective for one year from the date specified.
In accordance to Indonesian national regulation, progress, Serious Adverse Events/SAE (if occurred) and final/summary report should be submitted to the EC of UPNVJ.
If there be any modification/amandements and/or extension of the study, the Principal Investigator is required to resubmit the protocol for approval.

Lampiran 14
Dokumentasi



Lampiran 15 Monitoring Bimbingan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
Jalan Liris Raya, Liris, Depok 16515
Telp/Fax: 031-7840772 / 031-7856971, Fax: 031-7856904
Laman: <http://www.upi.ac.id>, Email: info@upn.ac.id

LEMBAR MONITORING BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Putri Octaviani
Nomor Induk Mahasiswa : 2210713113
Program Studi : SI Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Dosen Pembimbing : Ayu Anggrasni Dyah Purbasari, SKM, MPH
Jadwal Skripsi : HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN
DAN KEMUDAHAN PROSEDUR
ADMINISTRASI DENGAN KEPUASAN
PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSUD CIPAY
LINO TAHUN 2026

NO	TANGGAL	LOKOK PEMBALASAN	PARAF PEMBIMBING
1.	21 Januari 2026	- Diskusi awal topik, judul dan pemilihan tempat penelitian	
2.	13 Maret 2026	- Diskusi bab 1	
3.	17 Maret 2026	- Diskusi bab 2	
4.	7 April 2026	- Diskusi bab 3	

Dicatat dengan
CamScanner

5.	14 April 2026	- Diskusi Bab 1, 2, 3	
6.	16 April 2026	- Penulisan Literature	
7.	23 Mei 2026	- Diskusi pembahasan etika dan penelitian	
8.	9 Juni 2026	- Diskusi artikel bab 4	
9.	16 Juni 2026	- Diskusi artikel bab 5	
10.	22 Juni 2026	- Diskusi bab 4 dan 5 - pembahasan kerangka teori	

Depok, April 2026

Ayu Anggrasni Dyah Purbasari, SKM, MPH
19701121998032001

Dicatat dengan
CamScanner

Lampiran 16
Lembar Pernyataan Bebas Plagiarisme

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Octaviani

NIM : 2210713113

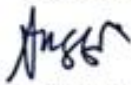
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Administrasi dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Cipayung Tahun 2026" benar bebas dari plagiarisme dengan skor 25%. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 21 Juli 2026

Dosen Pembimbing



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

Yang Menyatakan,



Putri Octaviani

Lampiran 17

Hasil Turnitin

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Administrasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Cipayung Tahun 2026			
ORIGINALITY REPORT			
25%	20%	18%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper		2%
2	Wa Ode Ratnasari, Ruslan Majid, Adius Kusnan. "PENGARUH WAKTU TUNGGU, KOMUNIKASI, DAN KEMUDAHAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS PADA PELAYANAN RAWAT JALAN", Jurnal Kesehatan Tambusai, 2026 Publication		1%
3	Submitted to Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Student Paper		1%
4	www.scribd.com Internet Source		1%
5	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper		<1%
6	Hibban Amanulloh, Lina Khasanah, Elfi Elfi, Totok Subianto. "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kamarang", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Publication		<1%
7	Zulkifli Nggule, Moh. Ichsan A. Antu, Merlin Abd. Rahman. "HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSUD D.R.M.M DUNDA LIMBOTO", Jurnal Kesehatan Tambusai, 2025 Publication		<1%
8	Akhfal Akhfal, Basri Aramico, Hanifah Hasnur. "Analisis kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan aspek pelayanan", Journal of Public Health Innovation, 2025 Publication		<1%
9	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sukabumi Student Paper		<1%
10	eprints.poltekkesjogja.ac.id Internet Source		<1%
11	Nur Husna Dewi, Budi Hartono, Nofiyadi Nofiyadi. "ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN POLIKLINIK DI ERA JKN RUMAH SAKIT X PEKANBARU", PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 2026 Publication		<1%

Lanjutan

12	repository.stikeshangtuh-sby.ac.id	Internet Source	<1 %
13	Submitted to Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus II	Student Paper	<1 %
14	Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani, Sukanto Sukanto, "Analisis kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di instalasi farmasi rumah sakit: A literature review", Holistik Jurnal Kesehatan, 2025	Publication	<1 %
15	journal.universitaspahlawan.ac.id	Internet Source	<1 %
16	jurnal.stikeskesos.ac.id	Internet Source	<1 %
17	kc.unm.ac.id	Internet Source	<1 %
18	repository.uinjkt.ac.id	Internet Source	<1 %
19	Submitted to Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura	Student Paper	<1 %
20	Submitted to Universitas Islam Riau	Student Paper	<1 %
21	repository.upi.edu	Internet Source	<1 %
22	Kezia Situmorang, Refi Fitriani, Bebi Marisha Aprilia, Samsu Supriyatna, "Analisis Kebutuhan Perancangan Sistem Pelatihan Public Speaking Wawancara Kerja Berbasis AI SMK-BinaMandiri", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026	Publication	<1 %
23	ojs.indopublishing.or.id	Internet Source	<1 %
24	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya	Student Paper	<1 %
25	repo.uds.ac.id	Internet Source	<1 %
26	Tria Fora Delfita, Triani Widayastuti, Khairunnisa Khairunnisa, "Meta-Analysis: Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat jalan di Fasilitas Kesehatan", Jurnal Kesehatan Indonesia, 2026	Publication	<1 %

27	Muhammad Haykal Candra Mukti, Rusnoto Rusnoto, Edi Wibowo Suwandi, "HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK, WAKTU TUNGGU DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK ASY-SYIFA KUDUS", Jurnal EDUNursing, 2025	Publication	<1 %
28	repository.usu.ac.id	Internet Source	<1 %
29	repository.ub.ac.id	Internet Source	<1 %
30	journal.anikeslor.id	Internet Source	<1 %
31	digitlib.uinsa.ac.id	Internet Source	<1 %
32	eprints.poitektegal.ac.id	Internet Source	<1 %
33	jurnal.ikesmusidrap.ac.id	Internet Source	<1 %
34	Ajeng Setianingsih, Hidayani Hidayani, "Kepuasan Ibu Pasca Persalinan Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit", Jurnal Ilmiah Kesehatan, 2018	Publication	<1 %
35	www.ejournal.akperspadjakarta.ac.id	Internet Source	<1 %
36	Nikolić, Zorana Z., "Studija Asocijacije Varijanti u Genima Za mikroRNK i Za Proteine utišavajućeg Kompleksa Sa Rizikom Za Razvoj I Progresiju Karcinoma Prostate Kod Bolesnika Iz Srbije", University of Belgrade (Serbia), 2023	Publication	<1 %
37	prosidings.esaunggul.ac.id	Internet Source	<1 %
38	pubmed.ncbi.nlm.nih.gov	Internet Source	<1 %
39	bajangjournal.com	Internet Source	<1 %
40	eprints.unm.ac.id	Internet Source	<1 %
41	repository.stikespantraph.ac.id	Internet Source	<1 %

Lanjutan

42	ulilalbabstitute.id	Internet Source	<1 %
43	wikep.net	Internet Source	<1 %
44	Submitted to Cebu Doctor's University	Student Paper	<1 %
45	123dok.com	Internet Source	<1 %
46	Rasidah Nasrah, Esi Sriyanti, Sri Lusya. "Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien DI RSIA Permata Bunda Solok", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026	Publication	<1 %
47	Safaruddin Tumangger, Ida Paulina Sormin, Lindhajani Lindhajani, Stefanus Lukas. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Tuberkulosis Puskesmas Rawat jalan di Kabupaten Pandeglang Menggunakan Analisis Gap Serqual", Jurnal Ners, 2026	Publication	<1 %
48	digilib.uns.ac.id	Internet Source	<1 %
49	eprints.pktj.ac.id	Internet Source	<1 %
50	ojs.iikpelamonia.ac.id	Internet Source	<1 %
51	repository.unhas.ac.id	Internet Source	<1 %
52	Abid Hussain, Wang Ruowei, Xu Xia, Arif Jameel, Shen Chunhong, Saif Ahmad. "A cross-sectional study on the impact of administrative procedures and medical staff services on patient satisfaction with trust in public sector hospitals: the moderating role of e-health knowledge", BMC Health Services Research, 2025	Publication	<1 %
53	fr.scribd.com	Internet Source	<1 %
54	journal.formosapublisher.org	Internet Source	<1 %
55	repository.unmuha.ac.id:8080	Internet Source	<1 %

56	Submitted to Fakultas ISiP	Student Paper	<1 %
57	Nilam Nilam, Aryanti Abdul Razaq, Erna Mempron, Fatimah Fatimah. "GAMBARAN KEPUASAN ANTRIAN ONLINE BPJS DI PUSKESMAS TAMANGAPA", Jurnal Kesehatan Tambusai, 2025	Publication	<1 %
58	cerdika.publikasiindonesia.id	Internet Source	<1 %
59	repo.poltekkestasikmalaya.ac.id	Internet Source	<1 %
60	repository.narotama.ac.id	Internet Source	<1 %
61	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar	Student Paper	<1 %
62	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia	Student Paper	<1 %
63	elibrary.almaata.ac.id	Internet Source	<1 %
64	journal.um-surabaya.ac.id	Internet Source	<1 %
65	journal.unpacti.ac.id	Internet Source	<1 %
66	Submitted to UPN Veteran Yogyakarta	Student Paper	<1 %
67	Ashari Ramlan, N.N. Putri Nursanti, Intan Sidauruk, R.K.K. Dian Yuniarti. "Dari Praktik Palele ke Media Sosial: Transformasi Peran Istri Nelayan dalam Sistem Pemasaran Ikan di Pulau Jamepa, Kepulauan Selayar", Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research, 2026	Publication	<1 %
68	Septevanus Rantetoding, Novita Medyati, Theodora Simandjuntak, Rosmin M. Tingginehe, Agus Zamuri, Yacob Ruru. "Analisis Hubungan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Jayapura Provinsi Papua", Jurnal Ners, 2026	Publication	<1 %
69	Submitted to Sriwijaya University	Student Paper	<1 %

Lanjutan

70	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
71	infoperaturan.id	<1%
72	pt.scribd.com	<1%
73	rama.unimal.ac.id	<1%
74	repository.poltekkes-tjk.ac.id	<1%
75	Dhea Rizkia Setiawan, Sarah Geltri Harahap, Ludovikus Ludovikus. "Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online pada Aplikasi Jaksehat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024", MAHESA : Malahayati Health Student Journal, 2024	<1%
76	Hashifah Faizah, Nur Laili Farhiyah, Budi Hartono, Alfani Ghutsa Daud. "Analisis Segmentasi Pasar Pelayanan Kesehatan di RS X", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026	<1%
77	Nely Intan sari, Yuli Hartati, Sri Utari, Nugl Nurdin. "Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan", Jurnal Kesehatan Qamarul Huda, 2025	<1%
78	journal.mahardika.ac.id	<1%
79	poltekkes-mataram.ac.id	<1%
80	repositoriLubs-ppni.ac.id	<1%
81	www.repository.poltekkes-kti.ac.id	<1%
82	Submitted to Abdullah Gul University	<1%
83	Ana Fadilah, Wahyu Yusianto. "HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BEDAH DI RSUD dr. LOEKMONO HADI KUDUS", Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama, 2019	<1%

84	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part III	<1%
85	Mustika Mustika, Muhammad Riduansyah, Malisa Ariani. "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Triage Kasus Anak dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di IGD", Journal of Language and Health, 2025	<1%
86	Ning Nabillah, Ayun Sriatmi, Apoina Kartini. "Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Rumah Sakit: Scoping Review", Jurnal Ners, 2026	<1%
87	Submitted to Perpustakaan	<1%
88	Submitted to Universitas Bengkulu	<1%
89	Submitted to Universitas Islam Negeri Raden Fatah	<1%
90	Submitted to Universitas Muslim Indonesia	<1%
91	Yulastri Anif, Muthmainnah Muthmainnah, Zifriyanthi Minanda Putri, Esthika Ariany Maisa et al. "Implementasi Metode Lean Healthcare untuk Mengurangi Waktu Tunggu Pasien", PengabdianMuz: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat, 2025	<1%
92	digilib.uinkhas.ac.id	<1%
93	docobook.com	<1%
94	jurnal.stikespamenang.ac.id	<1%
95	lib.unnes.ac.id	<1%
96	repository.unsulbar.ac.id	<1%
97	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur	<1%

Lanjutan

101	M. Arifki Zainaro, Muhammad Nurhidayat. "Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien", Holistik Jurnal Kesehatan, 2020	Publication	<1 %
102	Saradiyah Mariana Natapradja, Khoidar Amirus, Vera Yuliani. "Faktor Determinan Pemanfaatan Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular (Posbindu PTM) pada Era Pandemi Covid 19", Media Informasi, 2022	Publication	<1 %
103	Seftika Sari, Silvana Harum Mawarni, Deswita Sandra Tsalsabila Ananto, Enjely Zahra Aessa et al. "Gambaran Waktu Tunggu sebagai Indikator Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tahun 2026", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026	Publication	<1 %
104	cdn.juris.id	Internet Source	<1 %
105	repository.fe.unj.ac.id	Internet Source	<1 %
106	repository.itspku.ac.id	Internet Source	<1 %
107	repository.stie-mce.ac.id	Internet Source	<1 %
108	semmask3.fk.uns.ac.id	Internet Source	<1 %
109	Aji Galih Pamenang, Dony Setiawan Hendyca Putra, Atma Deharja, Sabran Sabran. "Analisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Suherman", Health & Medical Sciences, 2023	Publication	<1 %
110	Robert Ferdinando Gurusinga, Muhammad Azral Fadhullah, Ince Rosmini, Nia Widyawati Nur, Finny Rindjely. "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Pada Fasilitas Kesehatan: Literature Review", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025	Publication	<1 %
111	Roselina Dwi Nuraina, Nuzulia Khoiriyah, Nurwidiana Nurwidiana. "PENDEKATAN LEAN HEALTHCARE UNTUK MEMINIMASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DI FASILITAS KESEHATAN", Jurnal Aplikasi Ilmu Teknik Industri (JAPTI), 2021	Publication	<1 %
112	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman	Student Paper	<1 %
	digitalib.iainkendari.ac.id		

113	Internet Source		<1 %
114	docplayer.info	Internet Source	<1 %
115	journal.bengkulunstitute.com	Internet Source	<1 %
116	journal.piksi.ac.id	Internet Source	<1 %
117	jurnal.lumpwrr.ac.id	Internet Source	<1 %
118	ojspanel.undikma.ac.id	Internet Source	<1 %
119	4kuesioner.blogspot.com	Internet Source	<1 %
120	Ayu Sasmita, Erpidawati Erpidawati. "Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi", MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin, 2024	Publication	<1 %
121	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia	Student Paper	<1 %
122	Irene M. Sumayku, Karel Pandelaki, Grace D. Kandou, Paula G. Wahongan, Jeini E. Nelwan. "Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara", e-Clinic, 2022	Publication	<1 %
123	Muta Alamri, Teti Sutriyati Tuloli, Nurain Thomas. "Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat jalan yang Dilayani di Instalasi Farmasi RSUD. dr. Zainal Umar Sidiq Kab. Gorontalo Utara", Health & Medical Sciences, 2026	Publication	<1 %
124	Sri Hendriyanti Lestari, Sika Rosdiana, Annesya Atma Bartiya, Titi Purwitasari Handayani. "Kepatuhan Antenatal Care Terintegrasi dan Risiko Stunting Berdasarkan Indikator Maternal: Analisis ibu Hamil di Fasilitas Kesehatan Primer", Jurnal Ilmiah Kebidanan Indonesia, 2026	Publication	<1 %
125	Submitted to UPN Veteran Jakarta	Student Paper	<1 %

Lanjutan

 Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<1 %
 digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
 eprints.stikesmhk.ac.id Internet Source	<1 %
 jstnnt.edu.vn Internet Source	<1 %
 jurnal.jomparnd.com Internet Source	<1 %
 jurnal.poltekkeskupang.ac.id Internet Source	<1 %
 jurnal.stikessumberwaras.ac.id Internet Source	<1 %
 repository.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
 repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
 repository.stptrisakti.ac.id Internet Source	<1 %
 repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
 repository.unissula.ac.id Internet Source	<1 %
 repository.uniwailbros.ac.id Internet Source	<1 %
 sejurnal.com Internet Source	<1 %
 Diah Wulandari, Angga Bayu Budiyanito, Lukman Hardia. "Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kota Sorong", Jurnal Ners, 2026 Publication	<1 %
 Fajar Saputra. "Pengaruh Faktor Manajemen Internal terhadap Ketercapaian Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Pratama (Klinik X)", Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 2025 Publication	<1 %
 I Dewa Agung Gde Fanji Pradipta, Made Mahaguna Putra, I Ketut Wijana, Galih Gayatri. "The Relationship Between Nurse Career Development and Job Satisfaction at BIMC Kuta Hospital", Babali Nursing Research, 2024 Publication	<1 %
 Maya Sofiana, Rita Wahyuni, Endang Supriyadi. "Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat", Abiwar : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis, 2020 Publication	<1 %
 Mursidatul Jannah, Yulistia Budianti Soemarie, Hasniah Hasniah. "HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK MITRA SEHAT BANJARBARU", Jurnal Kajian Ilmiah Kesehatan dan Teknologi, 2026 Publication	<1 %
 Ni Komang Wiardani, A.A. Ngurah Kusumajaya. "POLA KONSUMSI DAN STATUS OBESITAS PADA PEMANDU WISATA DI KABUPATEN BADUNG, PROPINSI BALI", JURNAL NUTRISIA, 2018 Publication	<1 %
 Ni Wayan M. Julawati, Gayatri Citraningtyas, Imam Jayanto, "TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ROBERT WOLTER MONGISIDI MANADO", PHARMACON, 2019 Publication	<1 %
 Nurmalyta Dwi Prastiwi, Rina Puspita Sari, Ayu Pratiwi. "Hubungan Karakteristik Individu Dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Guru SD Di Gugus 04 Kecamatan Karawaci Tangerang", Jurnal Medika Malahayati, 2025 Publication	<1 %
 Safira Dwi Putri Rahayu. "ANALISIS INOVASI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT DI INDONESIA : LITERATURE REVIEW", Jurnal Kesehatan Tambusai, 2026 Publication	<1 %
 Salman Shiddiq, Eka Yoshida, Laila Ulfa. "Analisis Kebutuhan Tenaga Farmasi dengan Pendekatan Metode Workload Indicators of Staffing Need", Journal of Language and Health, 2025 Publication	<1 %
 Zanety Ulul Azmi, Yurita Mailintina, Ria Effelin. "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Lama Waktu Tunggu Rawat jalan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Penjaringan", MAHESA : Malahayati Health Student Journal, 2024 Publication	<1 %
 diajeng.ildikt6.id Internet Source	<1 %
 digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %

Lanjutan

Internet Source	<1 %
 e-jurnal.iphorr.com	<1 %
 ejournal.lumpri.ac.id	<1 %
 ejr.umiku.ac.id	<1 %
 etheses.uin-malang.ac.id	<1 %
 fonkes-ejournal.com	<1 %
 id.scribd.com	<1 %
 journal.institetercom-edu.org	<1 %
 jurnal.fkm.umi.ac.id	<1 %
 jurnal.stie-sbi.ac.id	<1 %
 jurnal.stikeskendedes.ac.id	<1 %
 jurnal.umj.ac.id	<1 %
 jurnal.utu.ac.id	<1 %
 mafiadoc.com	<1 %
 penerbitadm.pubmedia.id	<1 %
 perpus-utama.poltekkes-malang.ac.id	<1 %
 repository.stikes-yrsds.ac.id	<1 %
 repository.uinsaiu.ac.id	<1 %
 repository.unusa.ac.id	<1 %
 repository.uph.edu	<1 %
 repository.usni.ac.id	<1 %
 sintama.stbsa.ac.id	<1 %
 text-id.123dok.com	<1 %
 www.ejournal.stikespku.ac.id	<1 %
 www.scilit.net	<1 %
 Siska Oktavina S. Palongko, Tadjuddin Naid, Mirawati Mirawati. "ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN KUALITAS MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR", PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 2024	<1 %
 Tri Rwayati Ningsih, Halimatussakdiyah Lubis. "Hubungan Fear Of Missing Out (FOMO) Dengan Kesehatan Mental Pada Mahasiswa Universitas Detttron Indonesia Tahun 2026", Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research, 2026	<1 %
 Weni Tursini, Elsa Pudji Setiawati, Dani Ferdian, Sharon Gondodiputro, Guswan Wiwaha, Deni K. Sunjaya. "Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung", Jurnal Sehat Masada, 2022	<1 %
 Yusnitha, Mohamad Irfan Mufti, Nasrullah. "Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Madani Provinsi Sulawesi Tengah", Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa, 2025	<1 %
 scholarhub.ui.ac.id	<1 %

Lanjutan

179	Al Fitri Aulia, Nurhasanah Nurhasanah, "Upaya Menurunkan Waktu Tunggu melalui Pelatihan Manajemen Waktu dan Pelayanan Prima di Puskesmas Sungai Mariani", RiGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026	<1%
180	Anisa Catur Wijayanti, Anisa Catur Wijayanti, "HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN UKS DENGAN KEPUASAN SISWA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KARANGANYAR", PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 2025	<1%
181	Juwariyah Juwariyah, Elsa Primasari, Akhmad Saffi, Masruroh Masruroh, Wiwiek Widiat, "The Association Between Waiting Time and Patient Satisfaction in the Emergency Department of RSI NU Dema", Maternal & Neonatal Health Journal, 2025	<1%
182	M. Fahriza Winaldha Nasution, Arifah Devi Fitriani, Miskah Afriani, "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023", Bunda Edu-Midwifery Journal (BEMJ), 2025	<1%
183	Tafdiel Tafdiel, Rinawati Kasrin, "Relationship Length of Time Patient Waiting In Poly Interne With Patient Satisfaction In Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Year 2017", Jurnal Kesehatan, 2018	<1%
184	bemj.e-journal.id	<1%

Total the pages: 185
 Exclude publishing year: 185

Pemeriksa Turnitin



Irza Maudy Maharani, A.Md.Kep.

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat Program Sarjana



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