

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DI POLIKLINIK ANAK INSTALASI RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK AL ISLAM  
BANDUNG**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:  
Siti Nuraisyah  
312019025**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH BANDUNG  
2020/2021**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DI POLIKLINIK ANAK INSTALASI RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK AL ISLAM  
BANDUNG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Keperawatan  
Fakultas Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Bandung*



**Disusun Oleh:  
Siti Nuraisyah  
312019025**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH BANDUNG  
2020/2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SITI NURAI SYAH**

**NIM 312019025**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DI POLIKLINIK ANAK INSTALASI RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK AL ISLAM  
BANDUNG**

Skripsi ini Telah Disetujui Untuk Dipertahankan Pada Ujian Sidang Akhir Program  
Studi Pendidikan Sarjana Keperawatan  
Universitas 'Aisyiyah Bandung  
Tanggal 09 April 2021

Oleh :

Pembimbing 1



**Dewi Mustikaningsih, S.Kep.,Ners.,M.Kep**

Pembimbing 2



**Perla Yualita, M.Pd**

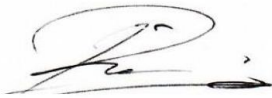
**LEMBAR PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :  
**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI  
POLIKLINIK ANAK INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT IBU  
DAN ANAK AL ISLAM BANDUNG**

Disusun Oleh :  
**Siti Nuraisyah**  
**NIM. 312019025**

Telah disetujui dihadapan Tim Penguji Sidang Skripsi Program Studi Pendidikan  
Sarjana Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas 'Aisyiyah Bandung  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
Bandung, 22 April 2021

Penguji I



**Rahmat, S.Kep.,Ners.,M.Kep**

Penguji II



**Angga Wilandika, S.Kep.,Ners.,M.Kep**

Ketua Penguji



**Dewi Mustikaningsih, S.Kep.,Ners.,M.Kep**

Diketahui oleh  
Ketua Program Studi Pendidikan Sarjana Keperawatan  
Universitas 'Aisyiyah Bandung



**Angga Wilandika, S.Kep.,Ners.,M.Kep**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Siti Nuraisyah

NIM : 312019025

Program Studi : Pendidikan Sarjana Keperawatan

Dengan ini menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiarisme atau penjiplakan/pengambilan karangan, pendapat atau karya orang lain dalam penulisan Skripsi yang berjudul :

**“HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK ANAK INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK AL ISLAM BANDUNG”**

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakan integritas akademik di institusi ini.

Bandung, 22 April 2024

Yang membuat pernyataan



Siti Nuraisyah

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTO

*"Barang siapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat  
(balasan)nya"*

(Q.S. Al-Zalzalah: 7)

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Ili Sadeli, Ibu Imas Kurniawati yang selalu memberikan do'a, dukungan dan semangat yang luar biasa kepada saya yang tidak ada hentinya. Tidak lupa juga untuk kakak saya yaitu Tati Nurhayati, Yani Rosyani dan adik saya Herliza yang selalu memberikan saran dan semangat.
2. Almamater Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas 'Aisyiyah Bandung.



## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Anak Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung**". Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Sarjana Keperawatan.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan proposal penelitian ini tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, oleh karenanya pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tia Setiawati, S.Kp., M.Kep., Sp.An sebagai Rektor Universitas 'Aisyiyah Bandung, yang telah memberikan ilmu, kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini, dan dedikasinya terhadap ilmu keperawatan.
2. Dr. Sitti Syabariyah, S.Kp., MS.Biomed selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Bandung.
3. Ns. Angga Wilandika, S.Kep., M.Kep sebagai Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas 'Aisyiyah Bandung, yang telah memberikan ilmu, kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini, dan dedikasinya terhadap ilmu keperawatan.
4. Ns. Dewi Mustikaningsih, S.Kep., M.Kep selaku Pembimbing I, yang telah

meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.

5. Perla Yualita., M.Pd selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
6. Ns. Shella Febrina P. Utomo, S.Kep.,M.Kep selaku Pembimbing Akademik, yang selalu memberikan masukan dan arahan serta motivasi kepada penulis.
7. dr. Patuh Ikranegara, MMRS selaku Direktur Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung, yang telah memberikan izin untuk melanjutkan pendidikan dan izin untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua saya, bapak Ili Sadeli dan ibu Imas Kurniawati, yang senantiasa selalu mendo'akan dan memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.
9. Seluruh staf dosen Universitas 'Aisyiyah Bandung, yang selalu memberikan bantuan selama penulis menimba ilmu di bangku perkuliahan.
10. Seluruh staf Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik Anak) atas kerjasama dan bantuannya bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman- teman seperjuangan terutama Siti Noermala Hardina, Desi Amalia Rahayu, Dwi Anggraeni, Winda Siti Amelia, Anis Salamah P, dan Wiwit Andriyani yang selalu mendukung, membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Teman- teman seperjuangan Sarjana Keperawatan yang saling mendukung dan memotivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Bandung, 08 April 2021



Penulis

## ABSTRAK

**Latar Belakang :** Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima sedang waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Perlu diteliti apakah waktu tunggu pelayanan di Rawat Jalan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dengan harapan dapat dilakukan upaya perbaikan oleh pihak rumah sakit. **Tujuan :** Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poliklinik Anak Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung tahun 2021. **Metode :** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu deskriptif analitik. 108 orang yang berkunjung ke Poli Anak RS Ibu dan Anak Al Islam diberikan kuesioner, lalu diolah dengan desain penelitian *cross sectional study*. **Hasil :** Hasil penelitian dengan uji parametric Chi Square menunjukkan bahwa ada korelasi antara kedua variabel tersebut dengan nilai signifikan yang diperoleh 0,004 dari nilai signifikan yang digunakan  $\alpha$  5% ( $p < 0,05$ ), menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. **Saran :** Perlu ditingkatkan mutu pelayanan di poliklinik anak instalasi rawat jalan untuk mempersingkat waktu pelayanan dan meningkatkan kenyamanan pasien

**Kata kunci :** Waktu tunggu, Kepuasan pasien, Pelayanan kesehatan

## ABSTRACT

**Background :** *The indicator for the success of health services is patient satisfaction. Patient satisfaction is a reflection of the quality of health services they receive, while waiting time is the time used by patients to get outpatient services from the registration point to the doctor's examination room. It is necessary to investigate whether the waiting time for outpatient services is related to the level of patient satisfaction with the hope that improvement efforts can be made by the hospital.* **Objective :** *The general objective of this study was to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction in the Outpatient of Pediatric Clinic, in the Al Islam Bandung Mother and Child Hospital.* **Method :** *This research is a quantitative research that is descriptive analytic. 108 people who visited the Al Islam Maternal and Child Hospital Pediatric Clinic were given a questionnaire, then processed with a cross sectional study design.* **Result :** *The results of the study with the parametric Chi Square test showed that there was a correlation between the two variables with a significant value obtained by 0.004 from the significant value used  $\alpha$  5% ( $p < 0.05$ ), indicating a relationship between waiting time and patient satisfaction.* **Conclusion :** *The conclusion of this study indicate a tendency for faster service waiting times to increase patient satisfaction.* **Suggestion:** *It is necessary to improve the quality of service in the outpatient installation of the pediatric clinic to shorten service time and increase patient comfort*

**Keywords :** *waiting time, patient satisfaction, health services*

**SURAT PERNYATAAN**  
**KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Siti Nuraisyah

NIM : 312019025

Program Studi : Pendidikan Sarjana Keperawatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas 'Aisyiyah Bandung Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI  
POLIKLINIK ANAK INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT IBU  
DAN ANAK AL ISLAM BANDUNG”**


Hak bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas 'Aisyiyah Bandung berhak menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 22 April 2021  
Yang Menyatakan

  
Siti Nuraisyah

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Dewi Mustikaningsih, S.Kep.,Ners.,M.Kep

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISTILAH/SINGKATAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teoretis.....	12
B. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Metode Penelitian.....	28

B. Variabel Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Hasil Penelitian.....	45
B. Pembahasan.....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
A. KESIMPULAN.....	57
B. SARAN.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan Pasien.....	33
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Status Hubungan dengan Pasien.....	40
Tabel 4.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kunjungan.....	41
Tabel 4.5 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Tunggu.....	41
Tabel 4.6 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien.....	42
Tabel 4.7 Tabulasi Silang Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di RS Ibu dan Anak Al Islam Bandung.....	42

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 Waktu Tunggu Poliklinik Anak Berbanding Dokter Selama Bulan April-Juni Tahun 2020.....	5
---	---

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 3.1 Definisi Konseptual.....	25
------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 3 Kuesioner untuk uji validitas dan reliabilitas
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Mengikuti Penelitian
- Lampiran 5 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Surat- surat Perizinan
- Lampiran 7 Surat Izin Etik
- Lampiran 8 Uji Validitas
- Lampiran 9 Hasil Data Penelitian
- Lampiran 10 Hasil Cek Plagiarism
- Lampiran 11 Curriculum Vitae

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gde Muninjaya. (2014). Manajemen Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran. EGC.
- Abdullah, M. H. (2005). Study on outpatients' waiting time in hospital university kebangsaan Malaysia (HUKM) through the six aigma approach. Department of statistics Malaysia, 39 - 53. Diakses tanggal 30 April 2013, <http://www.statistics.gov.my/portal/index.php?option=com...id>
- Agustina, I.E., Antik, P., Riyoko. (2010). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta Jamkesmas di RSUD Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, Vol IV Nomor 2. Diakses pada tanggal 24 Maret 2019 dari <http://ejurnal.mithus.ac.id>
- Azwar, Azrul. (1996) Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Sinar Harapan.
- \_\_\_\_\_. (1996) Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Sinar Harapan.
- Azwar, A., dan Prihartono, J. (2014). Metodologi Penelitian. Tangerang: Binarupa Aksara
- Publisher.Bustami. (2011). Penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: Erlangga.
- Bielen Frederic, Demoulin Nathalie. (2007). Waiting time influence on the satisfaction-loyalty relationship in services. *Journal of Service Theory and Practice*, Maret 2007
- Carolus, P. P. (2010). Pelatihan manajemen bangsal keperawatan. Jakarta: PPKC.
- Dahlan, M. S. (2010). Membuat proposal penelitian bidang kedokteran dan kesehatan (Seri 3 Edisi 2). Jakarta: Sagung Seto.



- Efendy, M. T. (2010). Pengaruh Kompetensi, Independensi, dan Motivasi Terhadap Kualitas Audit Aparat Inspektorat Dalam Pengawasan Keuangan Daerah. Tesis. Semarang: Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang.
- Erhun, M. O. (2003). Patients' response to waiting time in an out-patient pharmacy in Nigeria. *Tropical journal of pharmaceutical research*, 207 – 214, diakses tanggal 04 April 2013, <http://tspace.library.utoronto.ca/handle/18073175>.
- Esti A. (2017). Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Kepuasan Pasien
- Patrida Dedi., Saputra Andesma. (2019). Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika Volume 4 Nomor 1, Agustus 2019*.
- Gaghana, V.F. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Universal Coverage Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tumiting Manado. *Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik. Volume II Nomor I*.
- Gde Muninjaya, A. (2015). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2. Jakarta: EGC.
- Hasan. (2013). Skripsi Hubungan Waiting Times/ Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013. Kalimantan Timur.
- Hidayat, A. A. (2007). Metode penelitian keperawatan dan teknik analisis data. Jakarta: Salemba Medika.
- Ismael, S. S. (2010). Dasar-dasar metodologi penelitian klinis (Edisi ke-3). Jakarta: Sagung Seto.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang- Undang Republik Indonesia No. 44 Rumah Sakit. Jakarta.

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Standar pelayanan minimal Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Menteri Kesehatan RI. 2008. Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Muninjaya, A. A. (2012). Manajemen kesehatan. Jakarta: EGC.
- Muninjaya, A. A. (2012). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: EGC.
- Neti M. Bustani. (2015). Analisis Lama Waktu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara
- Nursalam. (2008). Pendekatan praktek metodologi riset keperawatan. Jakarta: Sagung Seto.
- Nursalam. (2011). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan edisi2. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2013). Manajemen keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2010). Nomor: 340/PER/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Anonim. Definisi, Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Menurut WHO. <http://kedaiobat.co.cc> Wordpress.com. Diakses pada tanggal 25 Februari 2017.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2011), Penyelenggaraan komite medik di Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2012). Tarif pelayanan kesehatan bagi peserta PT Askes (Perser). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Rissa Pratiwi, Muthiah, Nashrul Sani (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. Jurnal Profesi Volume IV No 2 Maret 2017.

- Supartiningsih, Solichah. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat jalan di RS Sarila Husada. Sragen.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. CV.
- Suwaroyo, P. A. W., & Yuwono, P. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pengetahuan Masyarakat dalam Mitigasi Bencana Alam Tanah Longsor. 2407–9189, 305– 314.
- Uma, H. (2017). Pengaruh perbedaan jenis kelamin terhadap penyesuaian diri mahasiswa internasional di uin malang.
- Utami, Yeni Tri. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Rawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Asslam Gemolong.