



**PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN (POLI PENYAKIT DALAM)  
DI RSD IDAMAN BANJARBARU TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Rumah Sakit**

**Oleh**

**Muhammad Wildan  
NIM SA20016**

**PROGRAM SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI  
BANJARBARU  
2024**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN (POLI PENYAKIT DALAM)  
DI RSD IDAMAN BANJARBARU TAHUN 2024**

Oleh

**Muhammad Wildan**  
NIM SA20016

Telah dipertahankan di depan Penguji pada 4 Juni 2024

TIM PENGUJI

NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

Abdurrahman Sidiq S.Km., MARS  
(Ketua Penguji/Penguji I)

Ns. Andri Nur Rahman, S.Kep.,MARS  
(Anggota Penguji/Penguji II)

Reny Marliadi ,M.Ak.  
(Anggota Penguji/ Penguji II)

Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes.  
(Anggota Penguji/ Penguji II)

Banjarbaru, Juni 2024

Kaprodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi  
Universitas Borneo Lestari,

Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes.  
NIK. 010915075

## HALAMAN PERSETUJUAN

### PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN (POLI PENYAKIT DALAM) DI RSD IDAMAN BANJARBARU TAHUN 2024

Oleh

**Muhammad Wildan**  
NIM SA20016

Disetujui Oleh Pembimbing Untuk Melakukan Seminar Hasil Penelitian :

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Reny Marliadi ,M.Ak.**  
NIK. 010222138

**Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes.**  
NIK. 010915075

Mengetahui,  
**Kaprodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit**  
**Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi**  
**Universitas Borneo Lestari,**

**Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes.**  
NIK. 010915075

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Banjarbaru, 4 Juni 2024

Muhammad Wildan  
NIM. SA20016

## ABSTRAK

**Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam) di RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024; Muhammad Wildan NIM. SA20016; Pembimbing I : Reny Marliadi, M.Ak., Pembimbing II : Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes.; 2024; 43 halaman.**

Kepuasan pasien mengacu pada keadaan emosional yang dilaporkan pasien setelah mengevaluasi kinerja sebenarnya dari suatu layanan kesehatan terhadap harapan mereka. Mengetahui berapa lama pasien harus menunggu di unit rawat jalan (klinik penyakit dalam) RSD Idaman Banjarbaru pada tahun 2024 mempengaruhi tingkat kepuasannya menjadi tujuan utama penelitian ini. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kepuasan pasien dengan Waktu Tunggu Layanan TPRJ di RSD Idaman Banjarbaru tahun 2023 dengan  $p\text{-value} = 0,372 > 0,05$ .

**Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien**

## ABSTRACT

***The Effect of Waiting Time on Patient Satisfaction in the Outpatient Unit (Internal Medicine Clinic) at RSD Idaman Banjarbaru in 2024; Muhammad Wildan; Advisor I: Reny Marliadi, M.Ak., Advisor II: Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes.; 2024; 43 pages.***

*Patient satisfaction refers to the degree of contentment experienced by individuals after receiving healthcare services, which is measured by comparing their expectations with the actual performance of those services. The objective of this study is to assess the impact of waiting time on patient satisfaction in the outpatient department (internal medicine clinic) at RSD Idaman Banjarbaru in 2024. The approach employed is a quantitative methodology utilising a cross-sectional design. The process of data gathering was conducted through the utilisation of a questionnaire. The findings of this study indicate that there is no correlation between patient satisfaction and the waiting time for TPPRJ services at RSD Idaman Banjarbaru in 2023, as evidenced by a p-value of 0.372, which is more than the significance level of 0.05.*

***Keywords:*** *Waiting Time, Patient Satisfaction*

## **PRAKATA**

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat curahan rahmat-Nya jua lah sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam) Di RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024 ”. Pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini terutama ditujukan kepada :

1. Bapak Dr.Ir.Bambang Joko Priatmadi, MP selaku Rektor Universitas Borneo Lestari.
2. Ibu Hj. Eny Hastuti, SKM. M.Pd., M.PH selaku Dekan Fakultas Kesehatan dan Sains Teknologi.
3. Ibu Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit dan sebagai pembimbing II yang juga berkenan memberikan bimbingan, arahan serta saran sehingga peneliti mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Reni Marliadi, M.Ak selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran sehingga peneliti mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Abdurrahman Sidiq S.Km., MARS selaku penguji I yang juga berkenan memberikan bimbingan, arahan serta saran pada penelitian ini.
6. Bapak Ns. Andri Nur Rahman, S.Kep.,MARS selaku penguji II yang juga berkenan memberikan bimbingan, arahan serta saran pada penelitian ini.
7. Bapak H.Suhaipi S.Pd., M.M. dan Ibu Hj. Dewi Sartika S.Pd. Selaku orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara material maupun spiritual sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
8. Rekan-Rekan Mahasiswa/i Sarjana Administrasi Rumah Sakit angkatan 2020. Terima kasih atas kenangan dan pengalaman nya.
9. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri. Terima kasih kepada diri saya sendiri Muhammad Wildan yang sudah kuat melewati segala lika-liku yang terjadi.

Saya bangga pada diri saya sendiri, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan usulan penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penyusun mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan selanjutnya.

Banjarbaru, 4 Juni 2024

Muhammad Wildan



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Rumah Sakit.....	6
2.2. Pelayanan Rawat Jalan.....	9
2.3. Waktu Tunggu Pelayanan.....	12
2.4. Kepuasan Pasien.....	13
2.5. Kerangka Teori.....	19
2.6. Kerangka Konsep.....	21
2.7. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	23
3.2. Rancangan Penelitian.....	26
3.3. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	26

3.4. Populasi Dan Sampel .....	27
3.5. Variabel Penelitian.....	28
3.6. Definisi Operasional .....	29
3.7. Instrumen Penelitian .....	30
3.8. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.9. Prosedur Penelitian .....	31
3.10. Pengolahan Data .....	32
3.11. Analisis Data.....	33
3.12. Rencana Jadwal Penelitian.....	34
3.13. Etika Penelitian .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
4.1. Gambaran Partisipan.....	36
4.3. Hasil Analisis Penelitian .....	37
4.4. Pembahasan.....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>46</b>
5.1. Kesimpulan .....	46
5.2. Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Halaman</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	17
3.1. Definisi Operasional.....	29
3.2. Rencana Jadwal Penelitian .....	34
4.1. Gambaran Partisipan .....	36
4.2. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Layanan Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam) RSD Idaman Banjarbaru .....	37
4.3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Layanan Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam) RSD Idaman Banjarbaru .....	38
4.4. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan Pasien Bagian Harapan .....	39
4.5. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan Pasien Bagian Kenyataan.....	39
4.6. Hasil Uji Reliabilitas .....	40
4.7. Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Variabel Terikat Terhadap Waktu Tunggu Layanan TPPRJ .....	41

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Teori.....	21
2.2 Kerangka Konsep. ....	22