

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. (2020). *Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas perawatan satui* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Anonim. Definisi, tugas dan fungsi Rumah sakit Menurut WHO. <http://kedaiobat.co.cc/WordPress.com>. diakses pada tanggal 27 oktober 2023
- Apriani, E. W. (2012). Pengaruh Metode Learning Starts Witha Question Terhadap Kemampuan Menulis Artikel Oleh Siswa Kelas XI SMA Negeri I Kualuh Hulu Tahun Pembelajaran 2012/2013 (*Doctoral dissertation, UNIMED*).
- Aspuah, S. (2020). *Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan*. Nuha Medika.
- Azizah, S. (2024). Analisis Situasi dan Identifikasi Layanan Rawat Jalan RS Islam Jakarta Pondok Kopi. *Jurnal Ilmiah JKA (Jurnal Kesehatan Aeromedika)*, 10(1), 102-106.
- Azwar, A. (1996). *Menuju pelayanan kesehatan yang lebih bermutu*. Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: *pustaka sinar harapan*, 1496.
- Bayu, S. N. (2017). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017.
- Charis Asyifa, A. (2020). *Komparasi Keaktifan Siswa Menggunakan Metode Pembelajaran Jigsaw Dan Cardshort Pada Siswa Kelas Viii Mata Pelajaran Akidah Akhlak Di Mts Hasan Muchyi Kapurejo Pagu Kediri Tahun Pelajaran 2019/2020* (Doctoral dissertation, IAIN KEDIRI).
- Darwel, R. L. (2020). *Manajemen Data Statistik Untuk Penelitian Kesehatan*. Deepublish.
- Dewi, U. A., Astuti, R., dan Werdani, K. E. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Dewi, A., Eravianti, E., dan Putri, D. K. (2021, February). Hubungan lama waktu

tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. In *Prosiding Seminar Nasional Stikes Syedza Saintika* (Vol. 1, No. 1).

- Dewi, S., Machmud, R., dan Lestari, Y. (2020). Analisis waktu tunggu rawat jalan di rumah sakit umum daerah dr achmad darwis suliki tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4).
- Fatrida, D., dan Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11-21.
- Handayani, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Purwaningsih, E., Monica, A. A. V., Ananda, E. S., Fasya, F., Solichin, M., Agustina, N., dan Ibrahim, S. M. N. (2024). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda Menggunakan Fishbone Diagrams. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 5(1), 776-781.
- Ihsan, M., Illahi, R. K., dan Pramestutie, H. R. (2018). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Resep (Penelitian Dilakukan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Malang). *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(2), 59-64.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah*. Diakses pada 5 November 2023 di <http://yankes.kemkes.go.id/>
- Kesuma, D. S., dan Susilawati, S. S. (2022). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Aek Batu. *Syntax Idea*, 4(6), 989-999.
- Keputusan Menteri Kesehatan. 2008. No. 269/MENKES/PER/III/2008 *Tentang Rekam Medis*
- Laeliyah, N., dan Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.
- Latupono, A., Maidin, M. A., dan Zulkifli, A. (2015). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi tahun 2014. *Jst Kesehatan*, 5(1), 74-81.

- Lestari, D. D., Parinduri, S. K., dan Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231-240.
- Mathar, I. (2018). Manajemen informasi kesehatan: Pengelolaan dokumen rekam medis. Deepublish.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., dan Imran, A. (2019). Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal kesehatan*, 12(2), 99-111.
- Meliya, M. S., dan Ida, I. J. F. (2023). Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSUD Bina Sehat. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 6(1).
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan menteri kesehatan RI nomor 4 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien.
- Menteri Kesehatan RI. 2008. *NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*
- Mu'ah, S. E. (2021). *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Zifatama Jawa.
- Munawarah, M., Fitriani, A. D., dan Jamaluddin, J. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Harapan Medika Ujungbatu Rokan Hulu Riau Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Ceadum*, 2(2), 19-30.
- Notoatmodjo, S (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2012) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta :Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Parasuratman, et. al. 1985. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Yogyakarta: Kunci Ilmu *Pengertian*". Jakarta :Kesaint Blanc.
- Permenkes, RI. 2016. *Penyelenggaraan Rumah Sakit*. Jakarta : Permenkes RI
- Permenkes RI. 2010. *Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Menkes RI

- Prastowo, A. (2011). Metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian. *Jogjakarta: Ar-ruzz media*, 43.
- Pohan, Imbalo S. 2002. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC
- Rosjidi, C.H., Liawati E. 2013. *Panduan Penyusunan Proposal dan Laporan Penelitian Untuk Mahasiswa Kesehatan*. Ponorogo.
- RSUD Idaman Banjarbaru (2023). Sejarah rumah sakit umum daerah Idaman di Kota Banjarbaru. Diakses pada 5 November 2023 di <https://rsidaman.banjarbarukota.go.id/profil/sejarah/>
- Salsabila, F. A. C., Febiana, C., dan Wijayanti, A. P. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Microsoft Visual Studio 2010 Di Puskesmas Cijagra Lama Kota Bandung. *INFOKES (Informasi Kesehatan)*, 5(2), 20-28.
- Soliha, A. R. (2019). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Faktor-Faktor Kepuasan Poliklinik Fisioterapi Di Rsud Dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan Tahun 2019* (Doctoral dissertation, STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya).
- Sriningsih, N. N., dan Marlina, E. (2020). Pengetahuan Penerapan Keselamatan Pasien (Patient Safety) Pada Petugas Kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 9(1), 1-13.
- Sriningsih, N. N., dan Marlina, E. (2020). Pengetahuan Penerapan Keselamatan Pasien (Patient Safety) Pada Petugas Kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 9(1), 1-13.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan RdanD*. Bandung: ALFABETA.
- Trihendradi, C. 2009. *Step by Step SPSS 18: Analisis Data Statistik*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Triton. 2008. *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*. Tugu Publisher
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor.40 Tahun 2009
- Wahyuningsih N. 2009. *Analisis lost Patient* di poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2008. [Thesis]. Jakarta, Universitas Indonesia.
- Wulandari, P., Listiawaty, R., dan Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah*

*Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265-269

# LAMPIRAN

## **LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth : Bpk/Ibu Sdr/i  
Pasien Rawat Jalan  
RSD Idaman Banjarbaru

Kami Mahasiswa dari Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit mengajukan dengan hormat kepada saudara/i untuk bersedia menjadi responden penelitian kami yang berjudul “Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2023.”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan RSD idaman Banjarbaru. Penelitian ini kami harapkan dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas, kepuasan dan loyalitas pasien RSD Idaman Banjarbaru.

Untuk maksud tersebut kami memerlukan data/informasi yang nyata dan akurat dari saudara/i melalui pengisian kuesioner yang akan kami lampirkan pada surat ini. Kuesioner berisi 16 pertanyaan berupa checklist, dan saudara/i cukup menjawabnya dengan mencentang jawaban yang saudara/i anggap benar. Kami akan menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas saudara/i. Jawaban yang saudara/i berikan hanya dipergunakan untuk pengembangan Ilmu Administrasi Rumah Sakit.

Semua pasien rawat jalan khususnya pasien baru dapat berpartisipasi dalam penelitian ini, dimana penelitian ini tidak akan memberikan dampak yang membahayakan. Penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran bagi pasien dalam upaya pencarian layanan kesehatan yang bermutu.

Penelitian ini bersifat tidak memaksa. Apabila selama penelitian saudara/i mengalami ketidaknyamanan maka saudara/i dapat mengundurkan diri tanpa konsekuensi apapun.

Demikian surat permohonan ini peneliti sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama saudara/i peneliti ucapkan terimakasih.

Banjarbaru, .....

Hormat Kami,

Peneliti

## **LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama :

Umur :

Alamat :

Setelah membaca surat permohonan menjadi responden dan mendapat penjelasan tentang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit. Saya dapat memahami dan mengerti tujuan dan manfaat penelitian yang akan dilakukan. Saya mengerti dan yakin peneliti akan menghormati hak-hak saya dan kerahasiaan identitas saya sebagai responden.

Dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan, saya bersedia menandatangani lembar persetujuan untuk menjadi responden pada penelitian ini.

Banjarbaru, .....

( )



## II. Kuesioner Waktu Tunggu

No.	PERYANYAAN	JAWABAN RESPONDEN
	<b>Jam Buka Pelayanan</b>	
1.	Jam berapa anda mulai Mendaftar	
	<b>Waktu Tunggu Periksa Rawat Jalan</b>	
2.	Jam berapa anda mulai di periksa oleh dokter	

Sumber: Nugroho (2017)

## III. Kuesioner Kepuasan Pasien

**No Keterangan Kenyataan      No Keterangan Harapan**

1	Sangat Tidak Setuju(STS)	1	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Setuju(TS)	2	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Setuju (CS)	3	Cukup Penting (CP)
4	Setuju (S)	4	Penting (P)
5	Sangat Setuju(SS)	5	Sangat Penting (SP)

NO	PERNYATAAN	KENYATAAN					HARAPAN				
		STS	TS	CS	S	SS	STP	TP	CP	P	SP
<b>Reliability (Kehandalan)</b>											
1.	Pemberian pelayanan yang diberikan kepada pasien baik										
2	Kesesuaian diagnosis pemberian pelayanan kepada pasien										
3	Ketepatan waktu pemberian pelayanan sesuai dengan yang sudah ditetapkan										
4	Pengobatan yang telah diberikan sesuai dengan keluhan										
5	Dokter menjelaskan resiko atas tindakan kepada pasien										
6	Pemenuhan hak-hak pasien oleh										

NO	PERNYATAAN	KENYATAAN					HARAPAN					
		STS	TS	CS	S	SS	STP	TP	CP	P	SP	
	petugas paramedis (bidan/perawat)											
7	Pemenuhan hak-hak pasien oleh											
	<b>Assurance (jaminan)</b>											
8	Dokter memiliki pengetahuan yang luas tentang penyakit yang dialami pasien											
9	Pengetahuan yang dimiliki oleh perawat atau bidan tentang penyakit											
10	Sopan santun petugas yang telah ditunjukkan kepada pasien											
11	Perhatian perawat/bidan yang telah ditunjukkan kepada pasien											
12	Pegawai-pegawai rumah sakit menyenangkan											
13	Petugas nonmedis (perawat dan bidan) menyenangkan											
	<b>Tangible (penampilan fisik)</b>											
14	Ruang pelayanan yang dimiliki mudah untuk semua orang											
15	Alat-alat pelayanan yang dimiliki terjamin dan bagus											
16	Ruang tunggu pasien yang nyaman											
17	Ruang mandi, cuci, toilet untuk semua pasien											
18	Tempat parkir yang ada											
19	Sarana/media komunikasi yang disediakan untuk semua pasien											
20	Transparansi (ketersediaan											

NO	PERNYATAAN	KENYATAAN					HARAPAN				
		STS	TS	CS	S	SS	STP	TP	CP	P	SP
	kejelasan alur pelayanan, tarif, jadwal pelayanan, jadwal petugas)										
21	Ketersediaan obat untuk pasien										
	<b><i>Emphaty (perhatian )</i></b>										
22	Pemanggilan di tempat pendaftaran yang dilakukan petugas mudah diterima semua pasien										
23	Nasehat yang diberikan dokter ketika memberikan pelayanan										
24	Interaksi dengan petugas (nonmedis)										
25	Interaksi dengan dokter										
26	Waktu konsultasi dengan dokter										
	<b><i>Responsiveness (Daya tanggap)</i></b>										
27	Jika ada pelanggan, para staf segera ingin membantu tanpa keterlambatan										
28	Pemberian pelayanannya (tindakan) sesuai dengan keluhan pasien										
29	Keterampilan dalam menangani penyakit yang telah ditunjukkan oleh dokter Tanggapan dokter ketika menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien										
30	Tanggapan dokter ketika menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien										

NO	PERNYATAAN	KENYATAAN					HARAPAN					
		STS	TS	CS	S	SS	STP	TP	CP	P	SP	
31	Tanggapan perawat/bidan ketika menjawab pertanyaan yang diajukan pasien											
32	Keluhan pasien dapat ditangani											

**Sumber:** Irawan (2020)

Terima Kasih atas Ketersediaan Bapak/ibu/saudara/I yang telah berkenan mengisi kuesioner ini. Semoga apa yang telah Bapak/ibu/saudara/I tuliskan dapat membantu mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan kesehatan.

## SURAT STUDI PENDAHULUAN



**YAYASAN BORNEO LESTARI**  
**UNIVERSITAS BORNEO LESTARI**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI**  
**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**



Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkah Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714  
www.stikesborneolestari.ac.id - email kontak@stikesborneolestari.ac.id

Banjarbaru, 13 November 2023

Nomor : 001 /UNBL/FIKST/SIARS/PPM.07/11/23  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Melakukan Studi Pendahuluan Skripsi

Kepada Yth.  
Pimpinan RSD Idaman Banjarbaru  
di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Ganjil TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari (UNBL), maka dengan ini memohon izin untuk mahasiswa/i berikut :

Nama : Muhammad Wildan  
NIM : SA20016

Mengajukan permohonan izin penelitian untuk Skripsi Mahasiswa agar dapat melakukan Studi Pendahuluan dengan judul "Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru" dengan ini bertujuan untuk menanyakan perihal berikut :

1. Data angka petugas rawat jalan RSD Idaman Banjarbaru.
2. Data pasien rawat jalan dan kepuasan pasien selama 6 bulan terakhir
3. Wawancara dengan penanggung jawab Rawat jalan RSD Idaman Banjarbaru

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan perkenannya kami ucapkan terimakasih.

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Dan Sains Teknologi  
Universitas Borneo Lestari  
**Hj. Eny Hastuti, S.KM., M.Pd., MPH**  
NIK. 1105108702

## SURAT BALASAN UNTUK STUDI PENDAHULUAN DARI RUMAH SAKIT



**PEMERINTAH KOTA BANJARBARU**  
**RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN KOTA BANJARBARU**

Jalan Trikora Nomor 115 Guntung Manggis Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan  
Telepon (0511) 6749696 Faksimili (0511) 6749697

Banjarbaru, 15 November 2023

Nomor : 400.7.4/73/XI/RSDI/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1  
Perihal : **Izin Permintaan Data  
Penelitian**

Yth.  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi  
Universitas Borneo Lestari

di-  
Tempat

Menghubung surat dari Universitas Borneo Lestari Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit dengan Nomor : 001/UNBL/FIKST/S1ARS/PPM.07/11/23 tanggal 13 November 2023 Perihal Permohonan Izin Permintaan Data Penelitian Mahasiswa Universitas Borneo Lestari Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit. Pada prinsipnya kami tidak keberatan memberikan Izin Permintaan Data Penelitian di RSD Idaman Kota Banjarbaru **selama 3 (tiga) bulan terhitung sejak surat ini dikeluarkan** bagi mahasiswa(i) atas nama dibawah ini :

Nama Mahasiswa	: Muhammad Wildan
NIM	: SA20016
Judul Penelitian	: Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru

Demi kelancaran dalam kegiatan, Kami mewajibkan untuk :

1. Mematuhi standar protokol kesehatan di Rumah Sakit.
2. Setelah selesai melakukan pengumpulan data / Penelitian agar menyerahkan hasil laporannya ke Bidang Keperawatan c.q Seksi Diklat & Penyuluhan sebagai perpustakaan/arsip RSD Idaman Kota Banjarbaru.
3. Dimohon yang bersangkutan dapat memelihara dan menjaga sarana dan prasarana serta mematuhi tata tertib yang berlaku di RSD Idaman Kota Banjarbaru.

## SURAT PERMOHONAN UJI ETIK



**YAYASAN BORNEO LESTARI**  
**UNIVERSITAS BORNEO LESTARI**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI**  
**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**  
Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat, Kel. Sel. Besar, Kec. Banjarbaru Selatan, Kode Pos 70714  
Telp. (0511) 4783717 | [www.unbl.ac.id](http://www.unbl.ac.id) | E-mail: [admin@unbl.ac.id](mailto:admin@unbl.ac.id)



Banjarbaru, 27 Desember 2023

Nomor : 211/UNBL/FIKST/SIARS/AKD.09/1223  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan *Ethical Clearance*

Kepada Yth.

**Ketua KEPK RSD Idaman Banjarbaru**

Di –

Tempat

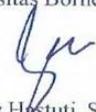
Dengan hormat,

Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Ganjil TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi, Universitas Borneo Lestari, maka dengan ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat menerima mahasiswa/i kami agar dapat melakukan *Ethical Clearance* di RSD Idaman Banjarbaru. Adapun nama mahasiswa/i sebagai berikut:

No.	NIM	Nama	Judul Skripsi
1	SA20016	Muhammad Wildan	Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam) RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2023

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan pertimbangan Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan  
Sains Teknologi  
Universitas Borneo Lestari,

  
Hj. Eny Hastuti, S. KM., M. Pd., MPH  
NIK. 020418099

## SERTIFIKAT ETIK



**PEMERINTAH KOTA BANJARBARU  
RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN KOTA BANJARBARU**

Jalan Trikora Nomor 115 Guntung Manggis Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan  
Telepon (0511) 6749696 Faksimil (0511) 6749697

**KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE  
RSD IDAMAN KOTA BANJARBARU  
IDAMAN DISTRICT HOSPITAL OF BANJARBARU**

**KETERANGAN LAIK ETIK  
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION  
"ETHICAL EXEMPTION"**

NO. 028 / KEPK-RSDI / V / 2024

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :  
*The research protocol proposed by*

Peneliti utama : Muhammad Wildan  
Principal in investigator

Nama Institusi : Universitas Borneo Lestari  
*Name of the institution*

Dengan judul :  
*Title*

'Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam) RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2023'

*\* The Effect of Waiting Time on Patient Satisfaction in the Outpatient Unit (Internal Medicine Poly) of the Banjarbaru Idaman Regional Hospital in 2023\**

Dinyatakan laik etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) nilai sosial, 2) nilai ilmiah, 3) pemerataan beban dan manfaat, 4) risiko, 5) bujukan / eksploitasi, 6) kerahasiaan, 7) persetujuan setelah penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

*Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO standards, 1) social values, 2) scientific value, 3) equitable assessment and benefits, 4) risk, 5) persuasion / exploitation, 6) confidentiality and privacy, and 7) informed consent, referring to the 2016 CIOMS guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.*

Pernyataan laik etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 04 Mei 2024 sampai dengan tanggal 04 Agustus 2024

*This declaration of ethics applies during the period 04 May 2024 until 04 August 2024.*

Banjarbaru, 04 Mei 2024  
Professor and Chairperson



H. Sahrial Yakin, S.Kep., M.Epid

## KARTU KONSUL




**YAYASAN BORNEO LESTARI**  
**UNIVERSITAS BORNEO LESTARI**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI**  
**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**  
 Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714  
 www.unbl.ac.id - email: [kontak@stikesborneolestari.ac.id](mailto:kontak@stikesborneolestari.ac.id)

---

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI I**

**Nama** : Muhammad Wildan

**NIM** : SA20016

**Program Studi** : Sarjana Administrasi Rumah Sakit

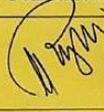
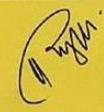
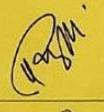
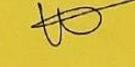
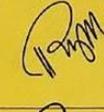
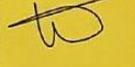
**Judul Skripsi** : Hubungan Waktu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru

**Dosen Pembimbing I** : Reny Marliadi, M.Ak

**Dosen Pembimbing II** : Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes



PEMBIMBING I					
No	Hari/Tanggal	Materi Yang Di Konsultasikan	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa
1.	Jumat 29/09/2023	Judul Bab 1 - 3	- Perbaiki judul - tambah catatan - Revisi penulisan - Perbaiki Bab I dan - perbaiki catatan		
2.	Rabu 1/11/2023	Bab 1 - 3	- lengkapi lampiran - Daps. Kurniawan, dll.  - lengkapi Ami ST - tambahkan 1 penelitian - dan tulis S. Pratiwi.		
3.	Senin, 13/Nov/ 2023.	Bab 1-3	- Perbaiki typen - Perbaiki penulisan - Perbaiki kerangka teori - di kerangka konsep - dan di bab 1 dan 2		
4.	Senin, 22 Nov 2023	Bab 1-3	- Perbaiki lagi - semi catatan - Perbaiki di latar - belakang dan meny - perbaiki bab 1 dan 2		
5.	Jumat, 24 Nov. 2023.	Bab. 1-3	- Perbaiki penulisan - tambahkan data empiris - dan list.		
6.	Sabtu, 25 Nov. 2023.	Bab 1-3.	- Perbaiki sampul: - Perbaiki pengalihan - dalam		

7.	Kamis, 30 Nov. 2023.	Bab 1 s.d III	Perbaiki SSIA 100 - Cari data perambitan - Hipotesis pengaliran variabel		
8.	Jumat. 1 Des 2023	Bab III	ACC seminar proposal		

**PEMBIMBING II**

No	Hari/Tanggal	Materi Yang Di Konsultasikan	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa
1	Rabu, 8/11/23	Bab 1-3	- Perbaiki latar belakang - Uruslah lembar - Populasi sampel		
2	Kamis, 23/11/23	Bab 1-3	- Perbaiki KRP - Hitung sampel - Perbaiki spasi mm - etc		
3	Sabtu 25/11/23	Bab 1-3	- Perbaiki KRP - Hitung sampel - Perbaiki spasi mm - etc		
4.	Rabtu 29/11/23	Bab 1-3	Perbaikan mso Perbaikan form		
5.	Kamis 30/11/23	Bab 1-3	ACC seminar proposal		

Mengetahui  
Ketua Program Studi Sarjana Administrasi  
Rumah Sakit  
Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains  
Teknologi



**Abdurrachman Sidiq, S.KM., MARS**  
NIK 070318096

## JAWABAN RESPONDEN

### LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth : Bpk/Ibu Sdr/i  
Pasien Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam)  
RSD Idaman Banjarbaru

Saya mahasiswa dari Program Studi S1 Adiministrasi Rumah Sakit mengajukan dengan hormat kepada saudara/i untuk bersedia menjadi responden penelitian saya yang berjudul "Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan ( poli penyakit dalam) RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2023."

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan (poli penyakit dalam) RSD idaman Banjarbaru. Penelitian ini saya harapkan dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas, kepuasan dan loyalitas pasien RSD Idaman Banjarbaru.

Untuk maksud tersebut saya memerlukan data/informasi yang nyata dan akurat dari saudara/i melalui pengisian kuesioner yang akan saya lampirkan pada surat ini. Kuesioner berisi 32 pertanyaan berupa checklist, dan saudara/i cukup menjawabnya dengan mencentang jawaban yang saudara/i anggap benar. Saya akan menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas saudara/i. Jawaban yang saudara/i berikan hanya dipergunakan untuk pengembangan Ilmu Administrasi Rumah Sakit.

Semua pasien rawat jalan khususnya pasien baru dapat berpartisipasi dalam penelitian ini, dimana penelitian ini tidak akan memberikan dampak yang membahayakan. Penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran bagi pasien dalam upaya pencarian layanan kesehatan yang bermutu.

Penelitian ini bersifat tidak memaksa. Apabila selama penelitian saudara/i mengalami ketidaknyamanan maka saudara/i dapat mengundurkan diri tanpa konsekuensi apapun.

Demikian surat permohonan ini peneliti sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama saudara/i peneliti ucapkan terimakasih.

Banjarbaru, 23 Januari 2024

Hormat saya,



Muhammad Wildan

## LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : *Nabila Atya*

Umur : *17 tahun*

Alamat : *Jln. Manggis Landasan Ulin*

Setelah membaca surat permohonan menjadi responden dan mendapat penjelasan tentang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit. Saya dapat memahami dan mengerti tujuan dan manfaat penelitian yang akan dilakukan. Saya mengerti dan yakin peneliti akan menghormati hak-hak saya dan kerahasiaan identitas saya sebagai responden.

Dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan, saya bersedia menandatangani lembar persetujuan untuk menjadi responden pada penelitian ini.

Banjarbaru, *23 Januari 2024*

Peneliti

Responden

  
.....  
(Muhammad Wildan)

  
.....  
(.....)

## KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN (POLI PENYAKIT DALAM) RSD IDAMAN BANJARBARU TAHUN 2023

Petunjuk;

1. Isilah biodata dengan benar.
2. Bacalah dengan teliti pernyataan dan pilihlah jawaban yang tersedia.
3. Pilihlah jawaban yang menurut anda benar dan sesuai dengan diri anda dengan cara memberi tanda (√) pada jawaban yang tersedia.

#### I. Identitas Responden

Nama : *Nabila Alya*  
Umur : *17*  
Jenis Kelamin : *Perempuan*  
Alamat : *Jln. Manggis*  
Pendidikan Terakhir :  Tidak Sekolah  SD  
 SMP  SMA/Sederajat  
 Diploma  Sarjana

Pekerjaan :  IRT  PNS/TNI/POLRI  
 Petani  Swasta  
 Wiraswasta  Tidak bekerja

Kepesertaan :  Umum  BPJS

## II. Kuesioner Waktu Tunggu

No.	PERYANYAAN	JAWABAN RESPONDEN
	<b>Jam Buka Pelayanan</b>	
1.	Jam berapa anda mulai Mendaftar	07.50
	<b>Waktu Tunggu Periksa Rawat Jalan</b>	
2.	Jam berapa anda mulai di periksa oleh dokter	09.50

Sumber: Nugroho (2017)

## III. Kuesioner Kepuasan Pasien

### 1. Pemberian pelayanan yang diberikan kepada pasien baik

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan		✓			

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

### 2. Kesesuaian diagnosis pemberian pelayanan kepada pasien

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan		✓			

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

### 3. Ketepatan waktu pemberian pelayanan sesuai dengan yang sudah ditetapkan

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan		✓			

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan		✓			

4. Pengobatan yang telah diberikan sesuai dengan keluhan

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

5. Dokter menjelaskan resiko atas tindakan kepada pasien

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

6. Pemenuhan hak-hak pasien oleh petugas paramedis Bidan/ Perawat

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan		✓			

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

7. Pemenuhan hak-hak pasien oleh tenaga kesehatan

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan		✓			

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan		✓			

8. Dokter memiliki pengetahuan yang luas tentang penyakit yang dialami pasien

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan		✓			

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan		✓			

9. Pengetahuan yang dimiliki oleh perawat atau bidan tentang penyakit

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan		✓			

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan		✓			

10. Sopan santun petugas yang telah ditunjukkan kepada pasien

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

11. Perhatian perawat/bidan yang telah ditunjukkan kepada pasien

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

12. Pegawai-pegawai rumah sakit menyenangkan

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

13. Petugas nonmedis (perawat dan bidan) menyenangkan

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

14. Ruang pelayanan yang dimiliki mudah untuk semua orang

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

15. Alat-alat pelayanan yang dimiliki terjamin dan bagus

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan		✓			

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

16. Ruang tunggu pasien yang nyaman

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

17. Ruang mandi, cuci, toilet untuk semua pasien

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

18. Tempat parkir yang ada

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

19. Sarana/media komunikasi yang disediakan untuk semua pasien

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan		✓			

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

20. Transparansi (ketersediaan kejelasan alur pelayanan, tarif, jadwal pelayanan, jadwal petu

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

21. Ketersediaan obat untuk pasien

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan		✓			

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan		✓			

22. Pemanggilan di tempat pendaftaran yang dilakukan petugas mudah diterima semua pasien

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

23. Nasehat yang diberikan dokter ketika memberikan pelayanan

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

24. Interaksi dengan petugas (nonmedis)

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan		✓			

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

25. Interaksi dengan dokter

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

26. Waktu konsultasi dengan dokter

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

27. Jika ada pelanggan, para staf segera ingin membantu tanpa keterlambatan

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

28. Pemberian pelayanannya (tindakan) sesuai dengan keluhan pasien

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

29. Keterampilan dalam menangani penyakit yang telah ditunjukkan oleh dokter Tanggapan dokter ketika menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

30. Tanggapan dokter ketika menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

31. Tanggapan perawat/bidan ketika menjawab pertanyaan yang diajukan pasien

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

32. Keluhan pasien dapat ditangani

	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Harapan	✓				

	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kenyataan	✓				

**Sumber:** Irawan (2020)

Terima Kasih atas Ketersediaan Bapak/ibu/saudara/I yang telah berkenan mengisi kuesioner ini. Semoga apa yang telah Bapak/ibu/saudara/I tuliskan dapat membantu mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan kesehatan.

## TABULASI DATA

### I. Waktu Tunggu

Waktu Tunggu (X)			
IN	OUT	Waktu Tunggu (menit)	Penilaian
14:30	15:22	52	<60
8:00	10:00	120	>60
7:45	9:30	105	>60
8:45	10:15	90	>60
7:45	9:30	105	>60
8:00	11:00	120	>60
9:00	10:30	90	>60
9:00	11:30	150	>60
8:00	9:11	71	>60
8:10	9:40	90	>60
8:05	9:15	70	>60
8:30	10:00	90	>60
8:30	10:00	90	>60
7:30	8:30	60	<60
7:45	8:36	51	<60
8:30	9:00	30	<60
8:00	9:30	60	<60
8:30	9:00	30	<60
7:50	9:50	120	>60
8:00	9:30	90	>60
7:30	8:15	45	<60
9:00	10:30	90	>60
8:52	9:45	53	<60
10:00	11:00	60	<60
8:45	9:38	53	<60
9:00	9:45	45	<60
8:45	9:55	70	>60
9:00	10:00	60	<60
8:15	9:00	45	<60
9:30	10:15	45	<60
8:45	9:15	30	<60
10:00	13:00	180	>60
10:00	11:30	90	>60
8:30	11:00	150	>60
8:50	12:00	210	>60
8:30	12:00	210	>60

8:00	11:30	180	>60
9:00	11:38	158	>60
8:30	13:00	270	>60
8:30	10:00	90	>60
9:00	10:00	60	<60
8:00	9:00	60	<60
9:00	10:00	60	<60
8:30	10:00	90	>60
7:30	10:00	150	>60
8:30	10:30	120	>60
8:00	10:00	120	>60
8:00	10:00	120	>60
8:00	8:45	45	<60
7:30	9:30	120	>60
8:00	9:00	60	<60
20:30	21:10	40	<60
14:30	15:22	52	<60
8:00	10:00	120	>60
7:45	9:30	105	>60
8:45	10:15	90	>60
7:45	9:30	105	>60
8:00	11:00	120	>60
9:00	10:30	90	>60
9:00	11:30	150	>60
8:00	9:11	71	>60
8:10	9:40	90	>60
8:05	9:15	70	>60
8:30	10:00	90	>60
8:30	10:00	90	>60
7:30	8:30	60	<60
7:45	8:36	51	<60
8:30	9:00	30	<60
8:00	9:30	60	<60
8:30	9:00	30	<60
7:50	9:50	120	>60
8:00	9:30	90	>60
7:30	8:15	45	<60
9:00	10:30	90	>60
8:52	9:45	53	<60
10:00	11:00	60	<60
8:45	9:38	53	<60

9:00	9:45	45	<60
8:45	9:55	70	>60
9:00	10:00	60	<60
8:15	9:00	45	<60
9:30	10:15	45	<60
8:45	9:15	30	<60
10:00	13:00	180	>60
10:00	11:30	90	>60
8:30	11:00	150	>60
8:30	10:00	90	>60
7:30	10:00	150	>60
8:30	10:30	120	>60
8:00	10:00	120	>60
8:00	10:00	120	>60
8:00	8:45	45	<60
7:30	9:30	120	>60
8:00	9:00	60	<60
20:30	21:10	40	<60
20:30	21:10	40	<60

II. Kepuasan Pasien

No. Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
1	0	0	-1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0		
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	0	0	-1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0		
4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		
5	-2	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	0	-1	0	0	-1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	0	0	-1	0	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0		
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
12	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	
13	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-3	-1	-1	-2	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
20	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	0	-1	-1	0	0	
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

23	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-2	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	
24	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
25	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-2	-1	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1		
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	
27	1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	
28	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	
29	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	0	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-1	1		
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	-1	0	1	
32	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
33	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	0	-1	0	-1	-1	-1	-2	0	-2	-2	0	0		
34	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	1	
35	0	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	0	0	-1	-1	-2	-2	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	-2	-1	-3	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-2	-1	1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38	0	1	0	-1	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	-1	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	-1	0	-2	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	-2	0	-1	0	-1	-1	0	-2	0	-1	0	0	-1	0	0	0	0	-1	0	1	0	
40	0	0	-2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	-2	-2	-1	-2	0	-1	0	0	0	0	0	-2	-2	-2	-1	0	0	-2	-2	-1	0	0	0	-4	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	1	0	0	
42	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0	-2	-2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	
43	0	0	0	0	0	-1	0	-2	-1	-2	-1	-2	0	-1	0	-1	0	-1	-1	0	0	-3	-1	-3	-2	-1	0	-1	-3	0	0	0	0	0	
44	0	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0
45	1	1	0	-1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	-2	0	0	-2	0	0	-2	-1	0	-1	0	-2	0	-1	0	-2	0	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	-1	-1
47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0





## HASIL UJI PLAGIASI TURNITIN

Muhammad Wildan - SKRIPSI (15.6.2024).doc

### ORIGINALITY REPORT

<b>16%</b>	<b>16%</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	1%
2	www.researchgate.net Internet Source	1%
3	repository.um-palembang.ac.id Internet Source	1%
4	es.scribd.com Internet Source	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1%
7	repository.stikes-bhm.ac.id Internet Source	1%
8	dspace.uui.ac.id Internet Source	1%
9	aepnurulhidayat.wordpress.com Internet Source	<1%

## DOKUMENTASI PENELITIAN



## RIWAYAT HIDUP



Penulis Skripsi yang berjudul “Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam) Di RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024 “Memiliki nama lengkap Muhammad Wildan lahir di Tabalong pada tanggal 16 April 2002. Penulis Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak H.Suhaipi S.Pd., M.M. dan Ibu HJ. Dewi Sartika S.Pd. Serta saudara dari Khalillur Rahman dan Meidina Sheila Qirani. Penulis bertempat tinggal di Pasar jaro Rt.12 Rw.00 No.58 Kec. Jaro Kabupaten Tabalong. Penulis menamatkan Pendidikan pertamanya di TK Tunas Harapan (2007-2008), SDN 1 Jaro (2008-2014), jenjang sekolah menengah pertama di MTsN 7 Tabalong (2014-2017), jenjang sekolah menengah atas di SMAN 1 Muara Uya (Emyuu) (2017-2020), dan penulis kemudian melanjutkan Pendidikan Sarjana Adminitrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains Teknologi di Universitas Borneo Lestari Pada tahun 2020-2024.