



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PENDAFTARAN
DENGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSU
NIRWANA BANJARBARU**

SKRIPSI

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

Oleh

Denisa Viona Anggraeni

SA20005

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

PRAKATA

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat curahan rahmat-Nya jua lah sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru”. 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 dan selaku Pembimbing 1 saya yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan saran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit dan selaku pembimbing 2 saya yang juga berkenan memberikan bimbingan, arahan serta saran sehingga peneliti mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Abdurrahman Sidiq S.KM., MARS selaku penguji I yang turut bersedia memberikan bimbingan, petunjuk dan saran terhadap penelitian ini.
5. Bapak Ns. Andri Nur Rahman S.Kep., M.Kes selaku penguji II yang turut bersedia memberikan bimbingan, petunjuk dan saran terhadap penelitian ini
6. Kedua orang tua penulis tercinta, Ayahanda Muhammad Syahroni dan Ibunda Isnawati. Terima kasih sudah membesarkanku sampai saat ini, mengajarkanku banyak hal dan senantiasa membimbing dan menyayangiku dengan penuh kasih sayang, tiada kata yang cukup untuk berterima kasih atas jasa kalian. Terima kasih untuk dukungan yang tiada henti sampai bisa dititik ini sehingga penulis

bisa menempuh pendidikan dengan baik dari TK sampai Kuliah dengan lancar atas doa kalian, Hiduplah lebih lama agar bisa melihat perkembanganku yang lebih baik dan bisa membahagiakan orang tua.

7. Kepada adik saya Yasmin Khairunnisa yang sudah mendukung sepenuhnya dan memberi semangat, motivasi besar akan harusnya membahagiakan orang tua atas pendidikan dan bisa dititik ini bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Asyifa Fitria Wahdati, Dina Nuriyati, dan Nisa Apriliyani selaku teman baik. Terima kasih telah membuat kehidupan perkuliahan terasa begitu cepat dan penuh kebahagiaan. Seluruh dukungan dan dorongan yang telah diberikan akan selalu penulis kenang.
9. Terima kasih kepada diri sendiri Denisa Viona Anggraeni yang sudah bisa bertahan sampai dititik ini akan lika-liku kehidupan dan badai yang terjadi. Dengan bangganya saya pada diri sendiri mari lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik untuk kedepannya.

Banjarbaru , 11 Juni 2024

Denisa Viona Anggraeni

NIM. SA20005

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA.....	2
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	7
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	8
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTARCT</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Definisi Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Fungsi Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Jenis dan Klarifikasi Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Standar Pelayanan dan Fungsi Pelayanan di Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan ..	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Dimensi Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Rawat jalan	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Definisi Rawat Jalan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Waktu Tunggu	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Definisi Waktu Tunggu	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
2.7 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Gambaran Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.5.1 Variabel Bebas (<i>variabel indenpendent</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Variabel Terikat (<i>variabel dependent</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Data Skunder.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Prosedur Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.10 Pengelolaan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.11 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.11.1 Analisis Univariat.....	Error! Bookmark not defined.
3.11.2 Analisis Bivariat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Univariat.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Bivariat	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Waktu Tunggu di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan .	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Nirwana Banjarbaru	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pelayanan Pendaftaran	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
Lampiran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 <i>State of The Art</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1.2 Karakteristik Responden	46
Tabel 4.2.1 Deskripsi Variabel Waktu Tunggu	48
Tabel 4.2.2 Deskripsi Variabel Kepuasan	49
Tabel 4.2.3 Deskripsi Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Surat izin penelitian	63
Lampiran 2. Surat balasan izin penelitian	64
Lampiran 3. Surat izin studi pendahuluan	65
Lampiran 4. Surat balasan izin studi pendahuluan	66
Lampiran 5. Lembar informed consent	67
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 7. Karakteristik responden	74
Lampiran 8. Master data	75
Lampiran 9. Hasil Univariat dan Hasil Bivariat	78
Lampiran 10. Dekumentasi kegiatan penyebaran kuesioner	80