

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, M. A. (2023). Hubungan Response Time Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bareng Kota Malang. 7.
- Agustina, R. (n.d.). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Satui.
- Angraini, D. S., & Artiningsih, D. W. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru.
- Aprilia, E. H. (n.d.). Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta Surakarta.
- A Valerie, Parasuraman, (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. New York: The Free Press, 2001
- Dewi, A., & Putri, D. K. (n.d.). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung.
- Dewi aulia utami, (2015) Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (tpprj) RSUD Sukoharjo. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dewi, S., Machmud, R., & Lestari, Y. (2020). Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. Jurnal Kesehatan Andalas, 8(4). <https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>
- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & 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. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>
- Haliman. Alif, & Ari Wulandari. 2012. Cerdas Memilih Rumah Sakit. Ed.I.Yogy.ed.Benedicta Rini W. Yogyakarta: Rapha
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (SERVQUAL). Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF), 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta :Pemerintah. 2008
- Laelihyah, N., & 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. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Menteri Kesehatan RI. Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Peratur Menteri Kesehat Republik Indones*. 2020;(3):1– 80.
- Milaenia Fitri, H., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.262>
- Momen Amalia & Era Pratiwi. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(1), 76–84. <https://doi.org/10.55606/klinik.v1i1.678>
- Nugroho, B. S. (2017). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di unit Rwat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Masiun Tahun 2017. 22-63.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dan Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- PERMENKES RI Nomor 30 Tahun 2022. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 89–91.
- Rahayu, H. R., & Badruzzaman, F. H. (2023). Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Di Klinik Pratama Mirah Medika. 4.
- Rahayu, S., Insani, T. H. N., & Miharti, R. (n.d.). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
- Rasmah, S., Al-Harajin, Sara A. Al-Subaie, Ahmad G. Elzubair. *The Association Between Waiting Time and Patient Satisfaction in Outpatient Clinics : Findings From A Tertiary Care Hospitas In Saudi Arabia*

- Rochma, L. N., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3). <https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>
- Setiawan, C. T., & Arum, K. K. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bunda Arif.
- Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Cahyani Saragih, I. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj). *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 3(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>
- Tjiptono, F. & Chandra, G, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi. Yogyakarta
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta 2009.
- Wangi, R. J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun . *repository.stikes-bhm.ac.id*, 7-30.
- Nugroho, B. S. (2017). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di unit Rwat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Masiun Tahun 2017. 22-63.
- Wangi, R. J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun . *repository.stikes-bhm.ac.id*, 7-30.
- Yulfa Yulia, S. M. (2017). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya . *Esa Unggulan* , 17-27.
- Zahara Syifa Annisa, Rudiyanto, R., & Sholihin, S. (2021). Efektivitas Terapi Bekam pada Penderita Hipertensi: Studi Literatur. *Nursing Information Journal*, 1(1), 36–41. <https://doi.org/10.54832/nij.v1i1.166>
- Zhenzhen Xie, MS and Calvin Or, PhD (2017). *Associations Between Waiting Times, Service Time, and Patient Satisfaction in an Endocrinologi Outpatient Dapertement: A Time Study and Questionnaire Survey The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0046958017739527>

Lampiran

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

**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. Sei. Besar, Kec. Banjarbaru Selatan, Kode Pos 70714
Telp. (0511) 4783717 | www.unbl.ac.id | E-mail: admin@unbl.ac.id


Banjarbaru, 13 Februari 2024

Nomor : 062/UNBL/FIKST/SIARS/PPM.07/0224
Lampiran : -
Perihal : Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan RSU Nirwana
di Tempat

Dengan hormat,


Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Genap TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari (UNBL), maka dengan ini memohon izin untuk mahasiswa/i berikut melakukan penelitian ditempat Bapak/Ibu :

Nama : Denisa Viona Anggraeni
NIM : SA20005
Judul Penelitian : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru
Tempat Penelitian : Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Besar harapan kami agar mahasiswa/i kami dapat diterima oleh Bapak/Ibu, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.


Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi
Universitas Borneo Lestari
H. Eny Hastuti, SKM., M.Pd., MPH
NIK. 020418099

Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian

	RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA JL. PANGLIMA BATUR TIMUR NO.42 BANJARBARU KALIMANTAN SELATAN TELP.0511-674 9272 / 0851 0124 0608 EMAIL : rsu.nirwana@gmail.com
---	---

Banjarbaru, 15 Februari 2024

Nomor : 11.220/TU/RSUN/II/2024
Lamp : -
Perihal : Balasan Surat Penelitian

**Kepada Yth.
Ketua Program Studi Sarjana
Administrasi Rumah Sakit
Universitas Borneo Lestari
Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains Teknologi
Di-Tempat**

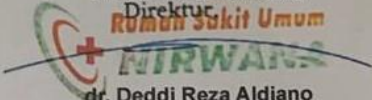
Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat dari Universitas Borneo Lestari, Nomor : 062/UNBL/FIKST/S1ARS/PPM.07/0224. Berkenaan dengan permohonan surat Izin Studi Pendahuluan dan Observasi Data maka dengan ini kami memberi izin untuk melakukan Penelitian di wilayah kerja Rumah Sakit Umum Nirwana dengan data Mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Denisa Viona Anggraini
NIM : SA20005
Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru.

Selama melakukan studi penelitian, diwajibkan mengikuti tata tertib yang berlaku di RSU Nirwana dan mengikuti kode etik tanpa terkecuali.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.


Direktur RSU Nirwana,
Direktur
dr. Deddi Reza Aldiano
Nik. Z 19851215 201202 01



Tembusan :

1. Kepala Instalasi rekam Medis, Resepsionis dan rawat Jalan.

Lampiran 3. Surat Izin Studi Pendahuluan

	YAYASAN BORNEO LESTARI UNIVERSITAS BORNEO LESTARI FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT	
<small>Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714 www.stikesborneolestari.ac.id - email: kontak@stikesborneolestari.ac.id</small>		
Banjarbaru, 16 November 2023		
Nomor	:	018 /UNBL/FIKST/SIARS/PPM.07/1123
Lampiran	:	*
Perihal	:	Izin Melakukan Studi Pendahuluan Skripsi
Kepada Yth. Pimpinan RSU Nirwana 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 : Denisa Viona Anggraeni		
NIM : SA20005		
Mengajukan permohonan izin penelitian untuk Skripsi Mahasiswa agar dapat melakukan Studi Pendahuluan dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi di Rumah Sakit" dengan ini bertujuan untuk menanyakan perihal berikut :		
<ol style="list-style-type: none">1. Profil Rumah Sakit2. Data Petugas Rawat Jalan3. Data Kepuasan Pasien Rawat Jalan 6 Bulan Terakhir4. Data Pasien Rawat Jalan 6 Bulan Terakhir		
Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan perkenannya kami ucapkan terimakasih.		
 Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari Hi Rny Hastuti, S.K.M., M.Pd., MPH NIK: 1105108702		

Lampiran 4. Surat Balasan Studi Pendahuluan

	RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA JL. PANGLIMA BATUR TIMUR NO.42 BANJARBARU KALIMANTAN SELATAN TELP.0511-674 9272 / 0851 0124 0608 EMAIL : rsu.nirwana@gmail.com
Banjarbaru, 28 Noivember 2023	
Nomor	:11.069/TU/RSUN/XI/2023
Lamp	:-
Perihal	: Balasan Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan
<p>Kepada Yth. Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Universitas Borneo Lestari Fakultas Farmasi Di-Tempat</p>	
<p>Dengan Hormat,</p>	
<p>Menindaklanjuti surat dari Universitas Borneo Lestari, Nomor : 018/UNBL/FIKST/SIARS/PPM.07/1123. Berkenaan dengan permohonan surat Izin Studi Pendahuluan dan Observasi Data maka dengan ini kami memberi izin untuk melakukan studi Pendahuluan dan Observasi Data di wilayah kerja Rumah Sakit Umum Nirwana dengan data Mahasiswa sebagai berikut :</p>	
Nama	: Denisa Viona Anggraini
NIM	: SA20005
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru.
<p>Selama melakukan studi pendahuluan dan observasi, diwajibkan mengikuti tata tertib yang berlaku di RSU Nirwana dan mengikuti kode etik tanpa terkecuali.</p>	
<p>Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.</p>	
<p>Direktur RSU Nirwana, Direktur  dr. Deddi Reza Aldiano Nik. Z 19851215 201202 01</p>	
<p>Tembusan :</p> <p>1. Kepala Instalasi rekam Medis, Resepsionis dan rawat Jalan.</p>	

Lampiran 5. Lembar Informed Consent

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka mengumpulkan data survey **Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru**, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu sekalian meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner ini. Data ini sangat tergantung jawaban Bapak/Ibu sekalian yang sejujurnya dan sesuai dengan diri Bapak/Ibu. Identitas Bapak/Ibu akan dijamin kerahasiaannya.

Atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya, Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama :

Alamat :

No. Telpon/ HP :

Atas perhatian dan kesediaan anda menjadi partisipan dalam penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Banjarbaru,

Peneliti

Responden

(Denisa Viona Anggraeni)

(.....)

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,

(.....)

KUESIONER PENELITIAN

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PENDAFTARAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT UMUM NIRWANA 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 member tanda (√) pada jawaban yang tersedia.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pendidikan Terakhir : Tidak Sekolah SD
 SMP SMA/Sederajat
 Diploma Sarjana

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

II. Kuesioner Waktu Tunggu

III. No	PERTANYAAN	JAWABAN PASIEN
	Jam buka pelayanan	
1	Jam anda mulai mendaftar ?	
	Waktu tunggu periksa rawat jalan	
2	Jam berapa anda mulai di layani oleh dokter	

IV. Kuesioner Kepuasan

No.	Pernyataan	Kurang Puas	Puas
Bukti Fisik (<i>tangible</i>)			
1	Kelengkapan dan kebersihan peralatan yang ada di Rumah Sakit Nirwana		
2	Ruang tunggu pasien bersih dan nyaman		
3	Toilet bersih / layak digunakan		
4	Penampilan petugas selalu rapi dan bersih		
Kehandalan (<i>Reability</i>)			
5	Petugas pendaftaran dapat diandalkan ketika pasien membutuhkan bantuan		
6	Pasien mendapatkan nomor antrian dengan mudah		
7	Petugas memberikan informasi tentang alur pelayanan pasien dengan jelas		
8	Petugas melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur		
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
9	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan cepat		
10	Petugas selalu ada dan siap memberikan bantuan kepada pasien		
11	Petugas tanggap terhadap complain pelayanan yang diterima		
12	Petugas bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan pasien		

Jaminan (<i>Assuance</i>)			
13	Petugas dapat menjamin bahwa waktu tunggu yang diberikan kepada pasien cepat		
14	Petugas menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan SOP (standar pelayanan yang berlaku)		
15	Petugas memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan		
16	Petugas menjamin bahwa pelayanan yang diberikan aman, nyaman dan dapat dipercaya		
Empati (<i>Emphaty</i>)			
17	Petugas pendaftaran melayani tanpa membedakan suku, ras, agama dan golongan		
18	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial		
19	Petugas mendengarkan keluhan kesah pasien dengan sabar		
20	Pelayanan petugas pendaftaran tidak membedakan pasien PBI maupun non PBI		

Sumber : Maria Angela Agustina dengan judul “Hubungan Response Time Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bareng Kota Malang”. Berikut Uji Validitas dan Rehabilitas :

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas

No Item	R hitung	R tabel	Simpulan validitas R hitung > R Tabel
1	0,431	0,200	Valid
2	0,551	0,200	Valid
3	0,208	0,200	Valid
4	0,675	0,200	Valid
5	0,705	0,200	Valid
6	0,531	0,200	Valid
7	0,653	0,200	Valid
8	0,691	0,200	Valid
9	0,466	0,200	Valid
10	0,707	0,200	Valid
11	0,578	0,200	Valid
12	0,691	0,200	Valid
13	0,677	0,200	Valid
14	0,653	0,200	Valid
15	0,482	0,200	Valid
16	0,661	0,200	Valid
17	0,666	0,200	Valid
18	0,681	0,200	Valid
19	0,661	0,200	Valid
20	0,746	0,200	Valid

Berdasarkan Tabel 3.2 diatas, diketahui bahwa dari 20 item pertanyaan terkait kepuasan pasien dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel sebesar 0,200. Sehingga, 20 item pertanyaan tersebut dapat dilanjutkan untuk uji reliabilitas.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan apabila item pertanyaan dinyatakan valid. Uji reliabilitas dalam penelitian ini terdiri dari 20 pertanyaan terkait dengan kepuasan pasien yang telah valid. Adapun hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Instrumen	Cronbach Alpha	Simpulan Reliabilitas	Keterangan
Kepuasan Pasien	0,896	Reliabel	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 3.3 diatas maka dapat diketahui bahwa instrumen kepuasan pasien dinyatakan reliabel sehingga layak untuk digunakan dalam penelitian.

Lampiran 7. Karakteristik responden

No	Variabel	Frekuensi	Presentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	57	59.4%
	Perempuan	39	40.6%
2	Pendidikan		
	SD	6	6.3%
	SMP	6	6.3%
	SMA	39	40.6%
	Diploma	12	12.5%
	Sarjana	33	34.4%
3	Pekerjaan		
	Tidak Bekerja	3	3.1%
	IRT	31	32.3%
	Swasta	26	27.1%
	Wiraswasta	18	17.1%
	PNS	17	1.0%
	Lainnya	1	1.0%
4	Usia		
	21-40 tahun	2	2.1%
	41-60 ahun	43	44.8%
	41-60 tahun	36	37.5%
	61-80 tahun	14	14.6%
	81-100 tahun	1	1%

Lampiran 8. Master Data

No.	Nama	Coding	Usia	Coding	Jenis Kelamin	Coding	Pendidikan Terakhir	Coding	Pekerjaan	Coding	Waktu Tunggu	Coding
1	R1	2	43	3	Perempuan	2	SMP	2	Wiraswasta	4		8 2
2	R2	2	32	2	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		63 1
3	R3	1	93	5	Laki-laki	1	Sarjana	5	Swasta	3		65 1
4	R4	1	58	3	Laki-laki	1	SMA	3	Swasta	3		72 1
5	R5	1	54	3	Laki-laki	1	SMA	3	Swasta	3		64 1
6	R6	1	40	2	Laki-laki	1	Sarjana	5	Polri	5		63 1
7	R7	2	57	3	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		77 1
8	R8	1	67	4	Laki-laki	1	SMA	3	Swasta	3		30 2
9	R9	2	40	2	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		35 2
10	R10	2	60	3	Perempuan	2	SMA	3	PNS	5		15 2
11	R11	2	65	4	Perempuan	2	Sarjana	5	PNS	5		15 2
12	R12	2	67	4	Perempuan	2	SMP	2	IRT	2		13 2
13	R13	2	31	2	Perempuan	2	Sarjana	5	PNS	5		14 2
14	R14	2	65	4	Perempuan	2	SD	1	Swasta	3		22 2
15	R15	2	53	3	Perempuan	2	SMP	2	Swasta	3		75 1
16	R16	1	64	4	Laki-laki	1	Diploma	4	PNS	5		15 2
17	R17	2	65	4	Perempuan	2	SMA	3	PNS	5		76 1
18	R18	1	51	3	Laki-laki	1	Sarjana	5	PNS	5		22 2
19	R19	1	52	3	Laki-laki	1	SMP	2	Swasta	3		29 2
20	R20	2	56	3	Perempuan	2	SD	1	Tidak Bekerja	1		29 2
21	R21	2	32	2	Perempuan	2	SD	1	IRT	2		15 2
22	R22	2	29	2	Perempuan	2	Diploma	4	IRT	2		14 2
23	R23	2	27	2	Perempuan	2	Sarjana	5	IRT	2		16 2
24	R24	2	55	3	Perempuan	2	SMA	2	IRT	2		13 2

25	R25	2	32	2	Perempuan	2	Diploma	4	Swasta	3		14 2
26	R26	2	35	2	Perempuan	2	Sarjana	5	PNS	5		66 1
27	R27	1	24	2	Laki-laki	1	SMA	3	Wiraswasta	4		30 2
28	R28	1	19	1	Laki-laki	1	SMA	3	Swasta	3		25 2
29	R29	2	40	2	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		25 2
30	R30	2	59	3	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		10 2
31	R31	2	66	4	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		28 2
32	R32	1	43	2	Laki-laki	1	Diploma	4	Swasta	3		18 2
33	R33	2	74	4	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		23 2
34	R34	2	54	3	Perempuan	2	SMA	3	Wiraswasta	4		27 2
35	R35	2	49	3	Perempuan	2	Sarjana	5	Wiraswasta	4		33 2
36	R36	2	48	3	Perempuan	2	Diploma	4	Swasta	3		35 2
37	R37	2	56	3	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		42 2
38	R38	2	29	2	Perempuan	2	SMA	3	Swasta	3		70 1
39	R39	1	60	3	Laki-laki	1	Diploma	4	Wiraswasta	4		30 2
40	R40	2	65	1	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		37 2
41	R41	2	49	3	Perempuan	2	SMA	3	Swasta	3		28 2
42	R42	1	67	4	Laki-laki	1	SMA	3	Swasta	3		23 2
43	R43	2	64	4	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		22 2
44	R44	2	48	3	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		26 2
45	R45	1	46	3	Laki-laki	1	SMA	3	Wiraswasta	4		35 2
46	R46	2	38	2	Perempuan	2	Sarjana	5	IRT	2		34 2
47	R47	1	26	2	Laki-laki	1	Sarjana	5	PNS	5		67 1
48	R48	2	51	3	Perempuan	2	Sarjana	5	IRT	2		35 2
49	R49	1	27	2	Laki-laki	1	Sarjana	5	PNS	5		15 2
50	R50	1	47	3	Laki-laki	1	Sarjana	5	Wiraswasta	4		32 2

51	R51	1	26	2	Laki-laki	1	Sarjana	5	PNS	5		23 2
52	R52	1	36	2	Laki-laki	1	Sarjana	5	Wiraswasta	4		13 2
53	R53	1	30	2	Laki-laki	1	Sarjana	5	Swasta	3		16 2
54	R54	1	29	2	Laki-laki	1	Sarjana	5	Swasta	3		18 2
55	R55	2	28	2	Perempuan	2	Sarjana	5	Swasta	3		21 2
56	R56	2	32	2	Perempuan	2	Diploma	4	IRT	2		17 2
57	R57	1	21	2	Laki-laki	1	SMA	3	Swasta	3		61 1
58	R58	2	24	2	Perempuan	2	Sarjana	5	Swasta	3		26 2
59	R59	1	37	2	Laki-laki	1	Sarjana	5	Swasta	3		44 2
60	R60	2	28	2	Perempuan	2	Diploma	4	IRT	2		60 2
61	R61	1	36	2	Laki-laki	1	Sarjana	5	Swasta	3		62 1
62	R62	2	29	2	Perempuan	2	Sarjana	5	Wiraswasta	4		55 2
63	R63	1	62	4	Laki-laki	1	SMA	3	Petani	6		67 1
64	R64	1	42	3	Laki-laki	1	Sarjana	5	PNS	5		58 2
65	R65	1	35	2	Laki-laki	1	Sarjana	5	Wiraswasta	4		45 2
66	R66	2	43	3	Perempuan	2	SMA	3	Wiraswasta	4		65 1
67	R67	1	55	3	Laki-laki	1	SMA	3	Swasta	3		67 1
68	R68	1	54	3	Laki-laki	1	Diploma	4	Wiraswasta	4		76 1
69	R69	1	50	3	Laki-laki	1	Sarjana	5	PNS	5		60 2
70	R70	2	62	4	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		45 2
71	R71	2	42	3	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		66 1
72	R72	2	32	2	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		50 2
73	R73	2	40	2	Perempuan	2	SMA	3	IRT	2		48 2
74	R74	2	32	2	Perempuan	2	SMA	3	Tidak Bekerja	1		36 2
75	R75	2	45	3	Perempuan	2	Sarjana	5	Wiraswasta	4		28 2
76	R76	1	47	3	Laki-laki	1	Diploma	4	Tidak Bekerja	1		49 2

Jenis Kelamin

- 1 = Laki-laki
- 2 = Perempuan

Usia

- 1 = 10-20
- 2 = 21-40
- 3 = 41-60
- 4 = 61-80
- 5 = 81-100

Pendidikan

- 1 = SD
- 2 = SMP
- 3 = SMA
- 4 = Diploma
- 5 = Sarjana

Pekerjaan

- 1 = Tidak bekerja
- 2 = IRT
- 3 = Swasta
- 4 = Wiraswasta
- 5 = PNS
- 6 = Petani

Variabel Waktu Tunggu

- 1 = >60 Menit (tidak standar)
- 2 = <60 Menit (standar)

Variabel Kepuasan

- 1 = Kurang Puas
- 2 = Puas

Lampiran 9. Hasil Univariat dan Hasil Bivariat

		Waktu_Tunggu			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Standar	22	22.9	22.9	22.9
	Standar	74	77.1	77.1	100.0
Total		96	100.0	100.0	

		Kepuasan_Pasien			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang puas	21	21.9	21.9	21.9
	Puas	75	78.1	78.1	100.0
Total		96	100.0	100.0	

Hasil Bivariat

Kepuasan_Pasien * Waktu_Tunggu Crosstabulation					
		Waktu_Tunggu			
		Tidak Standar	Standar	Total	
Kepuasan_Pasien	Kurang puas	Count	18	3	21
		% within Kepuasan_Pasien	85.7%	14.3%	100.0%
		% within Waktu_Tunggu	81.8%	4.1%	21.9%
		% of Total	18.8%	3.1%	21.9%
Kepuasan_Pasien	Puas	Count	4	71	75
		% within Kepuasan_Pasien	5.3%	94.7%	100.0%
		% within Waktu_Tunggu	18.2%	95.9%	78.1%
		% of Total	4.2%	74.0%	78.1%
Total		Count	22	74	96
		% within Kepuasan_Pasien	22.9%	77.1%	100.0%
		% within Waktu_Tunggu	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	22.9%	77.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	60.007 ^a	1	<.001		
Continuity Correction ^b	55.543	1	<.001		
Likelihood Ratio	54.890	1	<.001		
Fisher's Exact Test				<.001	<.001
Linear-by-Linear Association	59.382	1	<.001		
N of Valid Cases	96				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.81.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 10. Dekumentasi Kegiatan penyebaran Kuesioner

