



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ)
DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG BANJARBARU**

SKRIPSI

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

Oleh

**Issanais Shobah
NIM SA20035**

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

PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat, rahmat dan hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru”

Penulis dalam kesempatan ini ingin menyampaikan rasa terimakasih atas segala bantuan dan dukungannya kepada:

1. Bapak Dr.Ir.Bambang Joko Priatmadi, Mp selaku Rektor Universitas Borneo Lestari.
2. Ibu Hj. Eny Hastuti, S. KM., M. Pd., MPH selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi serta selaku Dosen Penguji I.
3. Ibu Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi.,M.Kes selaku Kaprodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit serta selaku Dosen Pembimbing II.
4. Ibu Reny Marliadi, M.Ak selaku Dosen Pembimbing I skripsi saya yang telah memberikan banyak bantuan, motivasi, pengarahan serta meluangkan waktu dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ns. Andri Nur Rahman,S.Kep.,MARS selaku Dosen Penguji II skripsi saya atas ketersediaannya meluangkan waktu untuk menjadi dosen penguji serta memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pihak Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru yang telah memberikan izin kepada saya dalam melakukan penelitian.

7. Bapak H.Hasbullah dan Ibu Hj.Habibah selaku kedua orang tua saya, serta Mastika Rizkiani,A.Md.Ak selaku kaka dan Nayla Hayati selaku adik dan seluruh keluarga saya yang tidak pernah berhenti memberikan doa, memberikan semangat, memberikan motivasi serta dukungannya.
8. Teman seperjuangan saya yang bernama Anggi Noorsopie Maharani yang telah banyak membantu dan saling memberikan semangat saran satu sama lain, mendengarkan keluh kesah, tangis dan tawa saya selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi saya.
9. Kepada seluruh pihak yang turut membantu memberikan masukan, motivasi, dukungan, dan doa baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas ketulusan hati dan kebaikan yang telah diberikan kepada saya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis berharap agar pembaca berkenan memberikan kritik dan saran yang membangun untuk lebih baik kedepannya.

Banjarbaru, 14 Juni 2024

Issanais Shobah
SA20035

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL | viii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | Error! Bookmark not defined. |
| PERNYATAAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| PRAKATA | ix |
| ABSTRAK | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRACT | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| 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. |
| 1.4.1. Bagi Peneliti Selanjutnya | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4.2. Bagi Institusi | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4.3. Bagi Instansi | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II TINJAUAN LITERATUR..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1 Rumah Sakit..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1. Pengertian Rumah Sakit | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2. Fungsi Rumah Sakit | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3. Pengertian Pelayanan Kesehatan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4. Pelayanan Unit Rawat Jalan.. | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.5. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2 Waktu Tunggu | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3 Kepuasan Pasien | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.1. Pengertian Kepuasan Pasien.. | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.2. Indikator Kepuasan Pasien | Error! Bookmark not defined. |

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| 2.4. | Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pelayanan Rawat Jalan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.5. | <i>State Of The Art</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.6. | Kerangka Teori | Error! Bookmark not defined. |
| 2.7. | Kerangka Konsep..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.8. | Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III METODE PENELITIAN | | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1. | Gambaran Umum RSI Sultan Agung Banjarbaru | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2. | Jenis Penelitian/ Rancangan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3. | Lokasi dan 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. |
| 3.4. | Variabel Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5. | Definisi Operasional | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6. | Teknik Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.7. | Prosedur Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.8. | Pengolahan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.9. | Analisis Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.10. | Etika Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1. | Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1. | Uji Validitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.2. | Uji Reliabilitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.3. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.4. | Analisis Univariat | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.5. | Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2. | Pembahasan Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 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 |
|---|---------|
| 1. <i>State Of The Art</i> | 23 |
| 2. Definisi Operasional | 33 |
| 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan di RSI Sultan Agung Banjarbaru | 45 |
| 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Tunggu di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru | 47 |
| 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru | 48 |
| 6. Distribusi Frekuensi Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru | 48 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|------------------------------|---------|
| 1. Kerangka Teori | 25 |
| 2. Kerangka Konsep | 26 |
| 3. Prosedur Penelitian | 38 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---|---------|
| 1. <i>Informed Consent</i> Responden | 68 |
| 2. Kuesioner | 69 |
| 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 74 |
| 4. Hasil Karakteristik Responden..... | 75 |
| 5. Hasil Uji SPSS Waktu Tunggu | 76 |
| 6. Hasil Uji SPSS Kepuasan Pasien | 76 |
| 7. Hasil Uji <i>Chi-Square</i> Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien | 77 |
| 8. Rata-Rata Selisih Waktu Tunggu..... | 78 |
| 9. Gap Skor Atribut-Atribut Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien. | 79 |
| 10. Urutan Peringkat Atribut-Atribut Kinerja Kenyataan dan Harapan Kepuasan Pasien | 81 |
| 11. Surat Studi Pendahuluan | 83 |
| 12. Surat Balasan Studi Pendahuluan Rumah Sakit..... | 84 |
| 13. Surat Izin Penelitian | 86 |
| 14. Surat Uji <i>Ethical Clearance</i> | 87 |
| 15. Surat Balasan Izin Penelitian | 88 |
| 16. Kartu Konsul Skripsi I | 90 |
| 17. Kartu Konsul Skripsi II | 94 |
| 18. Dokumentasi Kegiatan | 96 |
| 19. Hasil Rekap Data Penelitian | 97 |

| | |
|---------------------------------|-----|
| 20. Jurnal Penelitian..... | 101 |
| 21. Hasil Turnitin Skripsi..... | 109 |
| 22. Riwayat Hidup | 110 |