

DAFTAR PUSTAKA

- Azizi, B., & Pardede, A. M. H. (2022). *Simulasi Antrian Pelayanan Masyarakat Dengan Metode Gamma Studi Kasus Dinas Sosial Kota Binjai. 2.*
- 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>
- Esty, R., Efendi, I., & Afriani, M. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Memengaruhi Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Selasih Kab. Pelalawan Riau. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 9(1), 675. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v9i1.2930>
- Fachri, M. (2024). *Pelayanan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Tahun 2023. 20(1).*
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). *Relationship Of The Quality Of Outstanding Services With Bpjs Patient Satisfaction At Bhayangkara Hospital Tk Iii Tebing Tinggi. 7(2).*
- Ilyas, Y. (2006). *Determinan Distribusi Dokter Spesialis Di Kota/Kabupaten Indonesia.*
- 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>
- Iriani, N., Sari Dewi, A. K. R., Sudjud, S., & D Talli, A. S. (2022). *Metodologi Penelitian.* Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Islam, S. (2023). *Responsivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Pangkajene Kabupaten Pangkep.*

- Kenre, Dr. I., & Fitriani. (2022). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Penerbit Cv.Eureka Media Aksara.
- Kurniawati, R. F., & Kusumawardhani, O. B. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Petugas Dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien Di Rumah Sakit*.
- Laeliyah, 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), Article 2. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Lasmiatun, K., Solehudin, Anindita, M., Fauzan, R., & Pomalingo, S. (2023). *Manajemen Dan Analisis Data*. Global Eksekutif Teknologi.
- Manyering, G. G., Wartiningih, M., Messakh, B. D., & Silitonga, H. T. H. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(2), 93–101. <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.8876>
- 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>
- Mishbahuddin. (2020). *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Penerbit Tangga Ilmu.
- Nugroho, B. S. (2017). *Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. (T.T.).

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. (T.T.).

Putri, V. J. (2018). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. 3(4).*

Putri Wulandari, Renny Listiawaty, & Aidil Hafiz. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan, 3(2), 265–269.* <https://doi.org/10.31850/makes.v3i2.523>

Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan, 13(1), 13–21.* <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>

Ramadhani, K. M., Silaen, M., & Fitriani, A. D. (2021). *Analysis Of Patients Satisfaction Level Of Bpjs Outpatient At Hospital Of Imelda Pekerja Indonesia. 7(2).*

Ridha, N. (2017). *Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian. 14(1).*

Rizany, I. (2021). The Relationship Between Waiting Time And Patient Satisfaction In The Outpatient Of Public Hospital In Banjarbaru. *Ijnp (Indonesian Journal Of Nursing Practices), 5(1), 60–66.* <https://doi.org/10.18196/ijnp.v5i1.10275>

Rosita Dewi, R. N. V., Oktamianti, P., & Muliawati, D. (2023). *Gambaran Kebijakan Pemenuhan Kebutuhan Tenaga Dokter Spesialis Di Indonesia.* <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jcm/article/view/1661/1357>

- Samura, J. A. P., Wasliati, B., & Fadillah, R. S. (2022). The Relationship Of Registration Waiting Time With Patient Satisfaction At The Outstanding Patient Registration Place. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 4(2), 111–115. <https://doi.org/10.35451/jkg.v4i2.1069>
- Sari, S. P., & Abdulah, R. (2018). *Survei Kepuasan Pelanggan Farmasi Poliklinik Di Rumah Sakit Di Indonesia*. <https://jurnal.unpad.ac.id/farmaka/article/view/17928>
- Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Cahyani Saragih, I. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tprrj). *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 3(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sukur, M. (2023). *Hubungan Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Poli Urologi Rumah Sakit Islam Banjarnegara*. https://repository.unissula.ac.id/33376/2/30902200278_Fullpdf.Pdf
- Suryanto, E. (2016). *Analisis Kesalahan Penggunaan Bahasa Indonesia Dalam Laporan Hasil Observasi Pada Siswa Smp. 4*.
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*. Penerbit Andi.
- Tominanto, & Maryati, W. (2013). *Sistem Informasi Berbasis Fingerprint Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran pasien Rawat Jalan*. 3(2).
- Tugiman, T., Herman, H., & Yudhana, A. (2022). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah

Sakit. *Jatisi (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(2), 1621–1630. <https://doi.org/10.35957/Jatisi.V9i2.2227>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. (T.T.). *Jakarta*.

Utami Dewi, A., Astuti, R., & Werdani, K. E. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Rsud Sukoharjo Aulia Utami Dewi*, Rukma Astuti**, Kusuma Estu Werdani***.

Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumpang Surakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.47701/Infokes.V8i1.197>

Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi*. 7.

Wibowo, F. C., Salampessy, M., Herniyatun, Sriwahyuni, E., Nanang, Sitopu, J. W., Cs, A., Syapitri, H., Sitorus, E., Junaidin, & Nababan, D. (2023). *Teknik Analisis Data Penelitian: Univariat, Bivariat Dan Multivariat*. Get Press Indonesia.

Wijayanti, S., & Daely, W. (2023). Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Eksekutif. *Journal Of Management Nursing*, 2(3), 237–245. <https://doi.org/10.53801/Jmn.V2i3.112>

LAMPIRAN

Lampiran 1. *Informed Consent* Responden

Nama : Issanais Shobah

NIM : SA20035

Prodi/ Fakultas : Program Studi Administrasi Rumah Sakit/ Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien ditempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) Dirumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru. Peneliti meminta saudara dengan sukarela dapat berpartisipasi mengisi kuesioner dengan benar dan jujur serta dapat mengikuti prosedur penelitian yang telah diberikan. Bila ada yang kurang jelas, saudara dapat bertanya kepada peneliti. Semua informasi yang berkaitan dengan identitas responden akan dijamin kerahasiannya dan hanya diketahui oleh peneliti. Peneliti akan memberikan sedikit kompensasi untuk waktu yang diberikan dan peneliti mengucapkan terimakasih atas pasrtisipasinya telah mengisi kuesioner dalam penelitian ini dengan baik.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

No Hp :

Menyatakan bersedia menjadi responden penelitian yang berjudul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Ditempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Dirumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru”

Tanda Tangan Responden

(.....)

Lampiran 2. Kuesioner

I. Kuesioner

II. Identitas Responden

- Nama :
- Umur :
- Jenis Kelamin :
- Alamat :
- Pendidikan Terakhir : Tidak sekolah SD
 SMP SMA/Sederajat
 Diploma Sarjana
- Pekerjaan : Ibu rumah tangga PNS/TNI/POLRI
 Petani Swasta
 Wiraswasta Tidak bekerja
- Kepesertaan : Umum BPJS

III. Kuesioner Waktu Tunggu

NO	PERTANYAAN	JAWABAN RESPONDEN
Jam Buka Pelayanan		
1	Jam berapa anda mulai mendaftar?	
Waktu Tunggu Periksa di Rawat Jalan		
2	Jam berapa anda mulai dilayani oleh dokter?	

Sumber: Nugroho (2017)

Sumber: (Irawan dkk., 2020)

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah berkenan mengisi kuesioner ini. Semoga apa yang telah Bapak/Ibu/Saudara/I tuliskan disini dapat membantu mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan masyarakat.

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	TOTAL_RLBLTY
Y.1	Pearson Correlation	1	.506**	.297	.640**	.585**	.601**	.570**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.004	.111	<.001	<.001	<.001	.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.506**	1	.103	.798**	.725**	.753**	.451*	.772**
	Sig. (2-tailed)	.004		.590	<.001	<.001	<.001	.012	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.297	.103	1	.221	.295	.243	.241	.567**
	Sig. (2-tailed)	.111	.590		.240	.114	.196	.200	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.640**	.798**	.221	1	.585**	.634**	.495**	.796**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.240		<.001	<.001	.005	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.585**	.725**	.295	.585**	1	.531**	.587**	.809**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.114	<.001		.003	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.601**	.753**	.243	.634**	.531**	1	.507**	.774**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.196	<.001	.003		.004	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	.570**	.451*	.241	.495**	.587**	.507**	1	.703**
	Sig. (2-tailed)	.001	.012	.200	.005	<.001	.004		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_RLBLTY	Pearson Correlation	.796**	.772**	.567**	.796**	.809**	.774**	.703**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	7

Lampiran 4. Hasil Karakteristik Responden

Usia					
		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Tahun	78	76.5	76.5	76.5
	31-40 Tahun	12	11.8	11.8	88.2
	41-50 Tahun	9	8.8	8.8	97.1
	51-55 Tahun	3	2.9	2.9	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	43	42.2	42.2	42.2
	Perempuan	59	57.8	57.8	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir					
		Frequen cy	Percent	Valid Percent	C umulative Percent
Valid	SD	2	2.0	2.0	2.0
	SMP	12	11.8	11.8	13.7
	SMA	59	57.8	57.8	71.6
	Diploma	8	7.8	7.8	79.4
	Sarjana	18	17.6	17.6	97.1
	Magister	3	2.9	2.9	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	26	25.5	25.5	25.5
	Tidak Bekerja	14	13.7	13.7	39.2
	Swasta	30	29.4	29.4	68.6
	Wiraswasta	18	17.6	17.6	86.3
	Petani	2	2.0	2.0	88.2
	PNS/TNI/POL RI	12	11.8	11.8	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Lampiran 5. Hasil Uji SPSS Waktu Tunggu

Waktu Tunggu					
Jam Mulai Mendaftar Sampai dilayani Dokter					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 60 Menit	57	55.9	55.9	55.9
	≤ 60 Menit	45	44.1	44.1	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Lampiran 6. Hasil Uji SPSS Kepuasan Pasien

		Kepuasan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	43	42.2	42.2	42.2
	Puas	59	57.8	57.8	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Kepuasan Pasien * Waktu Crosstabulation

			Waktu		Total	
			> 60 Menit	≤ 60 Menit		
Kepuasan Pasien	Tidak	Count	18	25	43	
		Puas	Expected Count	19.0	24.0	43.0
			% within Kepuasan Pasien	41.9%	58.1%	100.0%
			% within Waktu	40.0%	43.9%	42.2%
			% of Total	17.6%	24.5%	42.2%
	Puas	Count	27	32	59	
		Expected Count	26.0	33.0	59.0	
		% within Kepuasan Pasien	45.8%	54.2%	100.0%	
		% within Waktu	60.0%	56.1%	57.8%	
		% of Total	26.5%	31.4%	57.8%	
Total	Count	45	57	102		
	Expected Count	45.0	57.0	102.0		
	% within Kepuasan Pasien	44.1%	55.9%	100.0%		
	% within Waktu	100.0%	100.0%	100.0%		
	% of Total	44.1%	55.9%	100.0%		

Lampiran 7. Hasil Uji *Chi-Square* Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien

Chi-Square Tests					
	Value	Df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.154 ^a	1	.695		
Continuity Correction ^b	.036	1	.849		
Likelihood Ratio	.154	1	.695		
Fisher's Exact Test				.840	.425
Linear-by-Linear Association	.152	1	.697		
N of Valid Cases	102				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 18.97.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 8. Rata-Rata Selisih Waktu Tunggu

Waktu Tunggu					
Tidak Puas			Puas		
No	Menit	Rata-Rata	No	Menit	Rata-Rata
1	2	56.94	1	4	19.67
2	3	63.87	2	5	26.74
3	3	73.00	3	5	18.20
4	5	51.85	4	5	18.89
5	5	60.19	5	5	25.00
6	5	85.36	6	5	31.11
7	5	93.40	7	6	26.93
8	6	68.21	8	6	22.36
9	7	54.32	9	6	37.57
10	7	78.83	10	7	23.62
11	14	103.22	11	7	28.70
12	60	60.18	12	7	42.83
13	70	73.07	13	8	22.57
14	76	58.92	14	8	21.06
15	80	82.50	15	8	26.82
16	84	55.36	16	10	23.26
17	85	92.47	17	10	19.30
18	85	85.00	18	10	19.73
19	90	114.38	19	12	34.38
20	97	54.00	20	13	20.59
21	100	87.62	21	16	21.93
22	120	101.84	22	20	27.00
23	120	91.08	23	20	25.41
24	120	73.18	24	22	27.93
25	120	64.77	25	25	27.40
26	120	58.17	26	25	21.16
27	120	117.86	27	30	28.04
28	120	101.25	28	30	27.44
29	120	95.00	29	30	27.18
30	130	87.24	30	30	27.13
31	150	101.40	31	30	27.06
32	150	93.95	32	30	27.00
33	150	92.68	33	30	23.64
34	150	62.56	34	30	23.46
35	150	117.50	35	30	23.67

36	150	111.00	36	30	22.81
37	180	90.26	37	30	23.07
38	180	79.97	38	30	22.82
39	180	76.63	39	35	27.48
40	210	100.22	40	35	27.17
41	235	97.48	41	35	21.69
42	245	71.44	42	40	46.67
43	270	85.91	43	40	50.00
44	300	111.23	44	44	23.47
45	300	106.34	45	45	27.41
			46	45	22.56
			47	50	50.00
			48	55	26.98
			49	60	28.00
			50	60	27.39
			51	60	26.28
			52	60	25.55
			53	60	24.62
			54	60	21.00
			55	60	20.19
			56	60	50.00
			57	60	60.00

**Lampiran 9. Gap Skor Atribut-Atribut Kenyataan dan Harapan pada
Kepuasan Pasien**

No	Pernyataan	Rata-Rata		Gap Score	Rata-Rata
		Kenyataan	Harapan		
<i>Reliability (keandalan)</i>					
1	Pemberian pelayanan yang diberikan kepada pasien baik	3.58	3.63	-0.05	
2	Kesesuaian diagnosis pemberian pelayanan kepada pasien	3.57	3.70	-0.13	
3	Ketepatan waktu pemberian pelayanan sesuai dengan yang sudah ditetapkan	3.08	3.60	-0.52	-0.17
4	Pengobatan yang telah diberikan sesuai dengan keluhan	3.57	3.70	-0.13	
5	Dokter menjelaskan resiko atas tindakan kepada pasien	3.55	3.68	-0.13	

6	Pemenuhan hak-hak pasien oleh petugas paramedis (bidan/perawat)	3.54	3.64	-0.10	
7	Pemenuhan hak-hak pasien oleh	3.50	3.62	-0.12	
Assurance (jaminan)					
8	Dokter memiliki pengetahuan yang luas tentang penyakit yang dialami pasien	3.69	3.75	-0.06	
9	Pengetahuan yang dimiliki oleh perawat atau bidan tentang penyakit	3.69	3.68	0.01	
10	Sopan santun petugas yang telah ditunjukkan kepada pasien	3.72	3.73	-0.01	-0.03
11	Perhatian perawat/bidan yang telah ditunjukkan kepada pasien	3.75	3.77	-0.02	
12	Pegawai-pegawai rumah sakit menyenangkan	3.68	3.73	-0.05	
13	Petugas nonmedis (perawat dan bidan) menyenangkan	3.68	3.71	-0.03	
Tangible (bukti langsung)					
14	Ruang pelayanan yang dimiliki mudah untuk semua orang	3.59	3.56	0.03	
15	Alat-alat pelayanan yang dimiliki terjamin dan bagus	3.56	3.55	0.01	
16	Ruang tunggu pasien yang nyaman	3.49	3.45	0.04	
17	Ruang mandi, cuci, toilet untuk semua pasien	3.48	3.47	0.01	0.03
18	Tempat parkir yang ada	3.37	3.36	0.01	
19	Sarana/media komunikasi yang disediakan untuk semua pasien	3.37	3.41	-0.04	
20	Transparansi (ketersediaan kejelasan alur pelayanan, tarif, jadwal pelayanan, jadwal petugas)	3.45	3.41	0.04	
21	Ketersediaan obat untuk pasien	3.56	3.45	0.11	
Empaty (empati)					
22	Pemanggilan di tempat pendaftaran yang dilakukan petugas mudah diterima semua pasien	3.68	3.75	-0.08	-0.06
23	Nasehat yang diberikan dokter ketika memberikan pelayanan	3.76	3.82	-0.06	
24	Interaksi dengan petugas	3.67	3.75	-0.08	


	(nonmedis)				
25	Interaksi dengan dokter	3.72	3.78	-0.07	
26	Waktu konsultasi dengan dokter	3.67	3.71	-0.04	
Responsive (ketanggapan)					
27	Jika ada pelanggan, para staf segera ingin membantu tanpa keterlambatan	3.46	3.39	0.07	
28	Pemberian pelayanannya (tindakan) sesuai dengan keluhan pasien	3.39	3.37	0.02	
29	Keterampilan dalam menangani penyakit yang telah ditunjukkan oleh dokter	3.42	3.40	0.02	0.06
30	Tanggapan dokter ketika menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien	3.46	3.44	0.02	
31	Tanggapan perawat/bidan ketika menjawab pertanyaan yang diajukan pasien	3.47	3.40	0.07	
32	Keluhan pasien dapat ditangani	3.54	3.38	0.16	
RATA-RATA TINGKAT KEPUASAN					-0.03

Lampiran 10. Urutan Peringkat Atribut-Atribut Kinerja Kenyataan dan Harapan Kepuasan Pasien


Dimensi	Atribut No.	Gap Skor	Peringkat
Reliability (kehandalan)	1	-0.05	1
	2	-0.13	4
	3	-0.52	7
	4	-0.13	4
	5	-0.13	4
	6	-0.10	2
	7	-0.12	3
Assurance (jaminan)	8	-0.06	6
	9	0.01	1
	10	-0.01	2
	11	-0.02	3

	12	-0.05	5
	13	-0.03	4
	14	0.03	4
	15	0.01	5
	16	0.04	3
Tangible (bukti langsung)	17	0.01	5
	18	0.01	5
	19	-0.04	8
	20	0.04	2
	21	0.11	1
	22	-0.08	4
Empaty (empati)	23	-0.06	2
	24	-0.08	4
	25	-0.07	3
	26	-0.04	1
	27	0.07	2
Responsive (ketanggapan)	28	0.02	4
	29	0.02	4
	30	0.02	4
	31	0.07	2
	32	0.16	1

Lampiran 11. 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 Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
www.stikesborneolestari.ac.id - email: kontak@stikesborneolestari.ac.id

Banjarbaru, 15 November 2023

Nomor : 012/UNBL/FIKST/SIARS/PPM.07/1123
Lampiran : -
Perihal : Izin Melakukan Studi Pendahuluan Skripsi

Kepada Yth.
Pimpinan RSI Sultan Agung 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 : Issanais Shobah
NIM : SA20035

Mengajukan permohonan izin penelitian untuk Skripsi Mahasiswa agar dapat melakukan Studi Pendahuluan dengan judul "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung (BPJS Kesehatan)" dengan ini bertujuan untuk menanyakan perihal berikut :

1. Data profil RSI Sultan Agung Banjarbaru.
2. Data pasien rawat jalan selama 6 bulan terakhir
3. Data kepuasan pasien di 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



Hj. Eni Husali, N.Si., M.Pd., MPH
NIP. 196106108702

Lampiran 12. Surat Balasan Studi Pendahuluan Rumah Sakit



Nomor : 5240/B/RSI-SA/01/XI/2023
 Lampiran : 1 (satu) berkas
 Hal : Balasan Surat Izin Melakukan Studi
 Pendahuluan Skripsi

Banjarbaru, 04 Jumadil Awal 1445 H
 18 November 2023 M

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi
 Universitas Borneo Lestari
 di –
 Tempat

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Teriring rasa syukur semoga limpahan kasih sayang Allah SWT menyertai di dalam melaksanakan kegiatan sehari – hari. Aamiin.

Menanggapi surat dari Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari nomor 013/UNBL/FIKST/S1ARS/PPM.07/1123 perihal Permohonan Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari yang akan dilakukan oleh :

Nama	: Issanais Shohbah
NIM	: SA20035
Program Studi	: S1 Administrasi Rumah Sakit
Judul Penelitian	: Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Rumah Sakit Islam Sultan Agung
Lokasi Penelitian	: Sub Bagian Kemitraan & PKRS
Data yang diperlukan	: 1. Data profil RSI Sultan Agung Banjarbaru 2. Data pasien rawat jalan selama 6 bulan terakhir 3. Data kepuasan pasien di rawat jalan 6 bulan terakhir

Berikut kami sampaikan beberapa hal yang perlu menjadi perhatian :

1. Pada dasarnya pihak kami tidak keberatan memberikan ijin atas kegiatan yang dimaksud
2. Sebelum pengambilan data terlebih dahulu melapor/menemui pejabat yang berwenang setempat
3. Tidak dibenarkan melakukan pengambilan data penelitian yang tidak relevan/tidak ada hubungannya dengan tujuan penelitian
4. Harus mentaati peraturan perundangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat
5. Waktu pengambilan data harus dilakukan di waktu hari kerja
6. Setelah selesai wajib menyerahkan/mengirimkan salinan hasil penelitian (dalam bentuk cetak dan *soft copy*/PDF) ke :

Tim Koordinasi Pendidikan RSI Sultan Agung Banjarbaru
 Email : timkordik.rsisabjb@gmail.com



Kontak WA/Telp (jam kerja) : 081320542228 (Anthy / Sekretariat Tim Kordik)

Demikian atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

*Billahittaufiq wal hidayah
Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.*

DIREKTUR
RSI SULTAN AGUNG BANJARBARU
Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung

RSI SULTAN AGUNG
ISLAMIC TEACHING HOSPITAL
Banjarbaru - Kalimantan Selatan
RSI SULTAN AGUNG BANJARBARU

Tembusan :

1. Kasubbag. Kemitraan & PKRS
2. Ketua Tim Koordinasi Pendidikan

Lampiran 13. Surat Izin Penelitian



Banjarmas, 08 Januari 2024

Nomor : 018/UNBL/FIRST/SLARS/AKD.08.01.24
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Dekan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarmasin

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan dilaksanakannya 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 memintai mahasiswa/i kami agar dapat melakukan Izin Penelitian di Rumah Sakit Islam Sultan Agung. Adapun nama mahasiswa/i sebagai berikut:

No.	NIM	Nama	Judul Skripsi
1.	SA20035	Izzanah Sholah	Hubungan Waktu Tunggu Dengan Keuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (YPPK) di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarmasin

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

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan
 Sains Teknologi
 Universitas Borneo Lestari,

(Signature)
 Dr. Evi Hafid, S.KM., M.Pd., MPH
 NIK. 020418099

Lampiran 14. Surat Uji *Ethical Clearance*



**KOMISI ETIK PENELITIAN
UNIVERSITAS SARI MULIA
BANJARMASIN**
Jln. Pramuka No.02 Banjarmasin
Telp/Fax. (0511)3268105 / (0511)3270134

ETHICAL CLEARANCE
No. 100/KEP-UNISM/VI/2024

Komisi Etik Penelitian Universitas Sari Mulia Banjarmasin, setelah membaca dan menelaah Usulan Penelitian dengan judul :

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

Peneliti : Issanais Shobah
Pembimbing 1 : Remy Marliadi, M.Ak
Pembimbing 2 : Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes

Setuju untuk dilaksanakan, dengan memperhatikan prinsip-prinsip yang dinyatakan dalam Deklarasi Helsinki 1975, yang diamendemen di Seoul 2008 dan Pedoman Nasional Etik Penelitian Kesehatan (PNEPK) Departemen Kesehatan RI 2011.

Peneliti diwajibkan menyerahkan laporan ke KEP UNISM jika penelitian sudah selesai & dilampiri dengan Abstrak Hasil Penelitian.

Banjarmasin, 25 Juni 2024
Ketua Komisi Etik Penelitian UNISM
Ketua TPPM,



Prita Wilasari Darsono, S.Si., M.Pd
NIK 1166012018116

Lampiran 15. Surat Balasan Izin Penelitian

			
Nomor	: 0435/B/RSI-SA/01/I/2024	Banjarbaru, 12 Rajab	1445 H
Lampiran	: 1 (satu) berkas	24 Januari	2024 M
Hal	: Balasan Permohonan Izin Penelitian		

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan & Sains Teknologi
 Universitas Borneo Lestari
 di –
 Tempat

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.


Teriring rasa syukur semoga limpahan kasih sayang Allah SWT menyertai di dalam melaksanakan kegiatan sehari – hari. Amin.

Menanggapi surat dari Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi perihal Permohonan Izin Penelitian nomor 018/UNBLFIKST/S1ARS/AKD.08/0124 yang akan dilakukan oleh :

Nama	: Issanah Shobah
Program Studi	: Sarjana Administrasi Rumah Sakit
NPM	: SA20035
Judul Skripsi	: Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru
Data yang diperlukan	: Hasil Kuesioner kepada pasien rawat jalan (kuesioner terlampir)

Berikut kami sampaikan beberapa hal yang perlu menjadi perhatian :

1. Pada dasarnya pihak kami tidak keberatan memberikan izin atas kegiatan yang dimaksud
2. Sebelum pengambilan data terlebih dahulu melapor/menemui pejabat yang berwenang setempat
3. Tidak dibenarkan melakukan pengambilan data yang tidak relevan/tidak ada hubungannya dengan tujuan kegiatan
4. Harus mentaati peraturan perundangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat
5. Waktu pengambilan data harus dilakukan di waktu hari kerja
6. Setelah selesai wajib menyerahkan/mengirimkan salinan hasil penelitian (dalam bentuk cetak dan soft copy/PDF) ke :
 Tim Koordinasi Pendidikan RSI Sultan Agung Banjarbaru
 Email : timkordik.rsisabjb@gmail.com


 Mencintai Allah, Menyayangi Sesama | Berkhidmat Menyelamatkan Umat



Kontak WA/Telp (jam kerja) : 081320542228 (Anthy / Sekretariat Tim Kordik)

Demikian atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.



Billahittoufiq wal hidayah
Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

DIREKTUR
RSI SULTAN AGUNG BANJARBARU
Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung
RSI SULTAN AGUNG
ISLAMIC TEACHING HOSPITAL
BANJARBARU - KALIMANTAN SELATAN
Sdr. RIFQIANNOR, MARS

Tembusan Kepada Yth :


1. Ka. Instalasi Rawat Inap & Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru
2. Penanggungjawab Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru
3. Tim Koordinasi Pendidikan RSI Sultan Agung Banjarbaru

Lampiran 16. Kartu Konsul Skripsi I

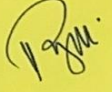

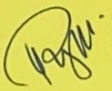

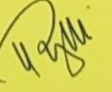

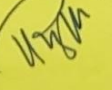


YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
 PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
 Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
 www.unbl.ac.id - email: kontak@stikesborneolestari.ac.id


KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI I

Nama : Issanais Shobah
NIM : SA20035
Program Studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pasien Pendaftaran Rawat Jafan (TPPRJ) di Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Banjarbaru

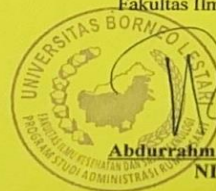


Dosen Pembimbing I : Reny Marliadi, M.Ak

PEMBIMBING I					
No	Hari/Tanggal	Materi Yang Dikonsultasikan	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa
1.	8 / 9 / 2023	BAB I s.d BAB III	<ul style="list-style-type: none"> - Memperkuat latar belakang - Terkait sitasi diperbaiki - Memperbaiki kerangka konsep - Memperbaiki BAB III 		
2.	15 / 9 / 2023	BAB I s.d. BAB III	<ul style="list-style-type: none"> - Memperkuat latar belakang - Terkait Penulisan - Sitasi di update yang terbaru - Memperbaiki definisi Operasional 		
3.	20 / 10 / 2023	BAB I s.d BAB III	<ul style="list-style-type: none"> - Daftar isi diperbaiki dan halaman - Di pengurangan diperjelas dasarnya - Uji hipotesis dirubah lagi - Jadwal penelitian diperbaiki 		
4.	4 / 11 / 2023	BAB I s.d BAB III	<ul style="list-style-type: none"> - Menentukan rs yang sesuai dengan tempar pda - Memperkuat latar belakang - Kerangka teori dirubah - Lokasi dan waktu penelitian diperbaiki 		

S.	23 4 / 2023	BAB I s.d BAB III	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki sesuai Catatan - Lampiran daftar isi tabel, dan gambar - Penulisan dapus diperbaiki 	<i>Ram</i>	<i>Sidq</i>
C.	28 11 / 2023	BAB I s.d BAB III	<ul style="list-style-type: none"> - Kerangka teori ditamam - Memperbaiki latar belakang - Dapusnya diperbaiki 	<i>Ram</i>	<i>Sidq</i>
7.	30 11 / 2023	BAB I s.d BAB III	<ul style="list-style-type: none"> - Menambahkan data kunjungan pasien - Memasukkan jumlah populasi ke rumus - Memperjelas dasar penguraian persamaan 	<i>Ram</i>	<i>Sidq</i>
B.	1 11 / 2023	BAB I s.d BAB III	Perbaiki sedikit lagi format catatan.	<i>Ram</i>	<i>Sidq</i>
9.	2 / 12 / 2023	Bab III	Ace feizer proposal	<i>Ram</i>	<i>Sidq</i>

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



Abdurrahman Sidq, S.KM., MARS
NIK 070318096


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




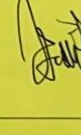

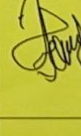

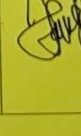
Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
www.unbl.ac.id - email: kontak@stikesborneolestari.ac.id




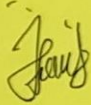




KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI I

Nama : Issanais Shobah
NIM : SA20035
Program Studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pasien Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) di Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Banjarbaru

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

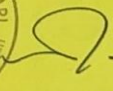


PEMBIMBING II					
No	Hari/Tanggal	Materi Yang Dikonsultasikan	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa
1.	25 / 11 / 2023	BAB I s.d BAB III	- Terkait Penulisan - Tabel pada Do diperbaiki		
2.	26 / 11 / 2023	BAB I s.d BAB III	- Terkait Penulisan dll.		
2.	27 / 11 / 2023	BAB I s.d BAB III	- Terkait Penulisan - Typo nya diperbaiki lagi		
1.	28 / 11 / 2023	BAB I s.d BAB III	- Terkait Penulisan		



5.	24 / 2023 "	BAB I s.d BAB III	- Terkait Penulisan dll.		
6.	20 / 2023 "	BAB I s.d BAB III	- Terkait Penulisan dll.		
7.	1 / 2023 "	BAB I s.d BAB III	- Terkait Penulisan dll.		
8.	2 / 2023 "	BAB I s.d BAB III	ACC		

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





Abdurrahman Sidiq, S.KM., MARS
NIK 070318096

Lampiran 17. Kartu Konsul Skripsi II


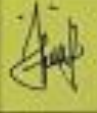

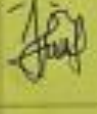
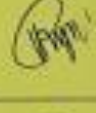

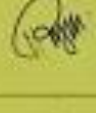

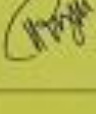
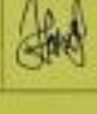

YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
 PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
Jl. Balikpapan & Sempu Bontak Telp. (0532) 4781717 Fax. 241. 8000 001. Samarapura Kalimantan Tengah 70714
 www.unbls.ac.id email: unbls@unbls.ac.id


KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI II

Nama : Ismah Sholah
 NEM : SA28035
 Program Studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit
 Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPRJ) di Rumah Sakit Islam Saban Agung Banjarmasin



Dosen Pembimbing I : Rony Marlinda, M.Ak
 Dosen Pembimbing II : Hj. Liana Fitriani Haryani, S.Pi., M.Kes

PENGIMBING I					
No	Hari/Tanggal	Materi Yang Di Konsultasikan	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa
1.	Kamis 24 / 2024	BAB IV	-Perbaiki penempatan dan tabel -Perbaiki deskripsi di bawah tabel.		
2.	Kamis 30 / 2024	BAB IV & BAB V	-Perbaikan di hasil wawancara dengan kepuasan pasien		
3.	Senin 3 / 2024	BAB IV & BAB V	-Perbaikan A pen- balasan		
4.	Salasa 4 / 2024	BAB IV & BAB V	-Perbaikan nomor dan pembahasan		
5.	Senin 8 / 2024	BAB IV & BAB V	-Perbaikan tabel - ppt		



YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
 PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
 Jl. Tripartit 8 Bontol Bontol Tngg. 75112 470212 Kot. Jay. Borneo, Kalimantan Tengah Kode Pos 70714
 www.uibl.ac.id email: ylb@uibl.ac.id



--	--	--	--	--	--

PEMBIMBING II

No	Hari/Tanggal	Materi Yang Di Konstruksikan	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa
1.	Jum'at 21 / 8 / 2024	BAB IV & BAB V	- Memperbaiki hasil keterampilan dalam membuat dan kegiatan belajar		
2.	Senin 1 / 9 / 2024	BAB IV & BAB V	- Memperbaiki hasil		
3.	Senin 3 / 9 / 2024	BAB IV & BAB V	- Memperbaiki Penulisan		
4.	Selasa 9 / 9 / 2024	BAB IV & BAB V	- Memperbaiki Penulisan		
5.	Senin 16 / 9 / 2024	BAB IV & BAB V	Dec		

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

Dr. Lina Elvina Halvoni, S.Pi, M.Kes
 NIK. 810915075

Lampiran 18. Dokumentasi Kegiatan



Lampiran 19. Hasil Rekap Data Penelitian

Rekap Data Hasil Penelitian							
Responden	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Waktu Tunggu	Hasil Akhir WT	Hasil Akhir Harapan-Kenyataan	Kepuasan
1	23	SMA/Sederajat	Wiraswasta	35	Kurang	0.00	Puas
2	20	Magister	Wiraswasta	300	Lebih	0.81	Puas
3	42	Diploma	PNS/TNI/POLRI	300	Kurang	-0.28	Tidak Puas
4	42	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	120	Kurang	0.00	Puas
5	27	SMA/Sederajat	Swasta	150	Kurang	0.56	Puas
6	21	SMP	Swasta	22	Lebih	0.00	Puas
7	21	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	30	Lebih	0.03	Puas
8	34	SD	Wiraswasta	210	Kurang	0.50	Puas
9	35	SMA/Sederajat	Swasta	60	Kurang	0.06	Puas
10	20	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	235	Lebih	-0.06	Tidak Puas
11	32	Magister	PNS/TNI/POLRI	150	Lebih	0.06	Puas
12	30	SMA/Sederajat	Wiraswasta	25	Kurang	-0.41	Tidak Puas
13	23	Sarjana	Tidak bekerja	30	Kurang	-0.53	Tidak Puas
14	25	SMA/Sederajat	PNS/TNI/POLRI	85	Lebih	0.34	Puas
15	22	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	60	Kurang	-0.41	Tidak Puas
16	20	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	5	Kurang	-0.44	Tidak Puas
17	48	Magister	PNS/TNI/POLRI	30	Kurang	-0.06	Tidak Puas
18	29	Sarjana	Swasta	30	Kurang	-0.09	Tidak Puas
19	22	Diploma	Petani	30	Kurang	-0.44	Tidak Puas
20	29	Sarjana	Swasta	150	lebih	-0.28	Tidak Puas
21	21	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	120	Lebih	0.47	Puas
22	21	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	30	Kurang	0.19	Puas
23	24	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	180	Lebih	-0.13	Tidak Puas
24	24	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	6	Kurang	-0.28	Tidak Puas
25	25	Sarjana	Swasta	100	Lebih	0.06	Puas
26	21	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	45	Kurang	-0.06	Tidak Puas
27	21	SMA/Sederajat	Swasta	20	Kurang	0.13	Puas
28	23	SMA/Sederajat	Swasta	35	Kurang	0.03	Puas
29	26	Sarjana	Swasta	130	Lebih	1.22	Puas
30	26	Diploma	Wiraswasta	55	Kurang	-0.25	Tidak Puas
31	29	Sarjana	Wiraswasta	270	Lebih	0.41	puas
32	45	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	60	Kurang	-0.03	Tidak Puas
33	45	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	20	Kurang	0.06	Puas

34	29	Sarjana	Swasta	180	Lebih	0.38	Puas
35	26	Sarjana	Wiraswasta	180	Lebih	0.78	Puas
36	53	SMP	Swasta	70	Lebih	0.09	Puas
37	23	Sarjana	Swasta	120	Lebih	0.09	Puas
38	31	Sarjana	Swasta	245	Lebih	0.63	Puas
39	25	SMA/Sederajat	Wiraswasta	60	Kurang	0.50	Puas
40	28	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	60	Kurang	0.13	Puas
41	30	SMP	Petani	120	lebih	0.00	Puas
42	53	SMP	Ibu rumah tangga	30	Kurang	-0.03	Tidak Puas
43	42	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	30	Kurang	0.19	Puas
44	30	SMP	Tidak bekerja	10	Kurang	-0.03	Tidak Puas
45	20	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	30	Kurang	-0.16	Tidak Puas
46	21	SMA/Sederajat	Swasta	44	Kurang	-0.16	Tidak Puas
47	55	SMP	Swasta	30	Kurang	0.03	Puas
48	30	SMA/Sederajat	Swasta	8	Kurang	0.00	Puas
49	49	SMA/Sederajat	Swasta	30	Kurang	-0.31	Tidak Puas
50	27	SMA/Sederajat	Wiraswasta	30	Kurang	0.00	Puas
51	28	SMP	Ibu rumah tangga	45	Kurang	0.03	Puas
52	20	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	35	Kurang	0.28	Puas
53	23	Sarjana	Wiraswasta	25	Kurang	-0.09	Tidak Puas
54	30	SMP	Ibu rumah tangga	60	Kurang	0.13	Puas
55	28	Diploma	Swasta	150	Lebih	-0.22	Tidak Puas
56	21	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	10	Kurang	0.06	Puas
57	25	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	10	Kurang	0.09	Puas
58	26	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	76	Lebih	-0.06	Tidak Puas
59	30	SMP	Wiraswasta	120	Lebih	0.09	Puas
60	27	SMA/Sederajat	Swasta	84	Lebih	0.06	Puas
61	34	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	60	Kurang	0.06	Puas
62	45	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	97	Lebih	0.16	Puas
63	30	SMA/Sederajat	Swasta	5	Kurang	-0.09	Tidak Puas
64	25	SMP	Swasta	5	Kurang	-0.03	Tidak Puas
65	29	Diploma	PNS/TNI/POLRI	4	Kurang	0.06	Puas
66	24	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	13	Kurang	-0.13	Tidak Puas
67	28	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	8	Kurang	-0.19	Tidak Puas
68	25	SMA/Sederajat	Ibu rumah	16	Kurang	-0.09	Tidak Puas

			tangga				
69	29	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	6	Kurang	0.25	Puas
70	29	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	5	Lebih	-0.09	Tidak Puas
71	25	Sarjana	Wiraswasta	7	Lebih	-0.16	Tidak Puas
72	27	Sarjana	Swasta	2	Lebih	-0.03	Tidak Puas
73	35	SMA/Sederajat	Swasta	60	Lebih	0.06	Puas
74	29	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	5	Lebih	-0.13	Tidak Puas
75	27	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	3	Lebih	-0.13	Tidak Puas
76	29	SMP	Ibu rumah tangga	6	Lebih	0.00	Puas
77	26	Diploma	PNS/TNI/POLRI	3	Lebih	-0.13	Tidak Puas
78	24	SMA/Sederajat	Swasta	7	Lebih	-0.03	Tidak Puas
79	26	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	5	Lebih	-0.13	Tidak Puas
80	26	Sarjana	Swasta	5	Lebih	-0.34	Tidak Puas
81	28	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	14	Lebih	-0.19	Tidak Puas
82	27	SMA/Sederajat	PNS/TNI/POLRI	7	Kurang	-0.19	Tidak Puas
83	28	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	5	Kurang	0.00	Puas
84	25	Diploma	Swasta	8	Kurang	-0.03	Tidak Puas
85	28	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	7	Kurang	-0.09	Tidak Puas
86	26	SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	Kurang	0.09	Puas
87	25	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	12	Kurang	0.16	Puas
88	28	SMA/Sederajat	Ibu rumah tangga	6	Kurang	0.00	Puas
89	27	Diploma	PNS/TNI/POLRI	7	Kurang	0.06	Puas
90	38	SMP	Ibu rumah tangga	90	Lebih	-0.06	Tidak Puas
91	40	SMA/Sederajat	Swasta	120	Lebih	0.09	Puas
92	29	SMA/Sederajat	Swasta	150	Lebih	0.00	Puas
93	27	SMA/Sederajat	Wiraswasta	150	Lebih	0.19	Puas
94	35	SMA/Sederajat	Swasta	50	Kurang	0.00	Puas
95	36	SMA/Sederajat	Swasta	120	Lebih	0.13	Puas
96	30	SMP	Wiraswasta	120	Lebih	0.06	Puas
97	38	SMA/Sederajat	Wiraswasta	80	Lebih	0.09	Puas
98	28	SMA/Sederajat	Wiraswasta	85	Lebih	-0.03	Tidak Puas
99	43	SD	Ibu rumah tangga	60	Kurang	0.16	Puas
100	27	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	40	Kurang	0.16	Puas

101	26	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	40	Kurang	0.00	Puas
102	25	SMA/Sederajat	Swasta	60	Kurang	0.00	Puas

Lampiran 20. Jurnal Penelitian

Issanaish Shobah, Remy Marliadi, M.Ak

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

Issanaish Shobah

Prodi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Borneo Lestari,
issanaishshobah.apple23@gmail.com

Remy Marliadi

Prodi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Borneo Lestari,
remymarliadi.edu@gmail.com

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

Prodi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Borneo Lestari,

ABSTRACT

Satisfaction is closely related to improving the quality of service, especially hospital services. One effort that can be made to increase patient satisfaction is improving the health service system such as waiting times for services. This study aims to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction at the outpatient registration site (TPPRJ) RSI Sultan Agung Banjarbaru. This research uses quantitative methods with a cross-sectional approach. The population and sample are outpatients at TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru with a total sample of 102 respondents. The instrument used is a questionnaire. Data were analyzed using the Chi-Square test. Most patients were satisfied with the percentage (57.8%). Meanwhile, in terms of waiting time, almost all of them have waiting times for services that do not meet the standard of >60 minutes. The results of the chi-square test show that there is no significant relationship between waiting time for service and patient satisfaction, with a p-value of (0.695) or >0.05. This means that the waiting time for service is not the cause of patient satisfaction.

Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Kepuasan dekat kaitannya oleh peningkatan kualitas layanan, khususnya pelayanan rumah sakit. Sebuah strategi dalam memberikan peningkatan kepuasan pasien ialah dengan memperbaiki sistem layanan kesehatan, layaknya waktu tunggu layanan. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSI Sultan Agung Banjarbaru. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi dan sampel yakni pasien rawat jalan di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru dengan jumlah sampel keseluruhan 102 responden. Instrumen yang digunakan ialah kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Mayoritas pasien merasa puas dengan presentase (57,8%). Sementara terkait waktu tunggu, hampir semuanya mempunyai waktu tunggu layanan yang tidak sesuai terhadap standar >60 menit. Hasil uji chi-square menampilkan bahwasanya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien yang diperoleh nilai p-Value (0,695) atau >0,05. Artinya waktu tunggu pelayanan bukanlah suatu faktor kepuasan pasien.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit diterangkan bahwasanya institusi pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan individu dengan paripurna harus sedia dalam melayani rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat. Kemampuan sebuah rumah sakit mampu diperhitungkan melalui taraf kepuasan pasien yang dimulai sejak penerimaan mereka ketika datang sampai mereka hendak meninggalkan rumah sakit. Layanan kesehatan yang bermutu mampu menciptakan kepuasan pada pasien. Adapun mutu layanan dipengaruhi oleh faktor petugas dalam memberikan layanan. Seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) rumah sakit wajib memahami metode pelayanan yang terbaik untuk pasiennya (Gultom dkk., 2021).

Waktu tunggu membawakan pengaruh positif terhadap perbaikan layanan serta pengalaman tersebut bagi pasien ialah parameter penting terkait kepuasan pasien (Simarmata dkk., 2021). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan untuk indikator waktu tunggu layanan dirawat jalan yakni ≤ 60 menit dimulai ketika pasien mendaftar hingga dilayani oleh dokter. Durasi itu berpengaruh terhadap kepuasan pasien, apabila layanan yang diperoleh cepat tentunya pasien akan puas, serta sebaliknya. Berdasarkan Permenkes yang sama, dinyatakan bahwasanya terdapat korelasi waktu tunggu terhadap kepuasan dalam unsur layanan ataupun aspek pada pelaksanaan layanan.

Berdasarkan masalah yang peneliti dapat ialah pada ulasan google maps di RSI Sultan Agung terdapat keluhan pasien terhadap pelayanan lamanya waktu tunggu tak hanya satu ataupun dua orang yang mengeluhkan hal tersebut tetapi beberapa dan salah satu dari mereka ada yang sudah beberapa kali berkunjung menurut pasien tersebut pelayanannya tetap sama. Berdasarkan data pada studi pendahuluan RSI Sultan Agung diketahui bahwa jumlah kunjungan rawat jalan pada bulan Mei s.d juli ada mengalami naik turun.

Maka tujuan penelitian ini ialah guna mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSI Sultan Agung Banjarbaru.

METODE

Penelitian ini dijalankan melalui pendekatan kuantitatif serta jenis rancangan penelitian menggunakan metode *cross-sectional*. Penelitian ini dijalankan pada bulan Agustus 2023-Januari 2024. Kelompok populasi yang menjadi subyek penelitian mencakup semua pasien rawat jalan di RSI Sultan Agung Banjarbaru. Adapun jumlah partisipan yang dikutsertakan pada penelitian ini ialah 102 responden. Instrumen pengumpulan data yang dipilih adalah kuesioner yang mencakup variabel independen yakni waktu tunggu serta variabel dependen kepuasan pasien pada penelitian ini.

Terdapat lima proses yang dilakukan dalam pengolahan data penelitian, yaitu: Pemeriksaan data (*Editing*), Pengkodean (*Coding*), Klasifikasi (*Classifying*), Verifikasi (*Verifying*), Tabulasi data (*Tabulating*). Analisis data ditunjang dengan perangkat software komputer dalam dua fase yakni analisis univariat beserta bivariat. Uji *Chi-Square* dengan derajat keyakinan dengan taraf nyata (n) – 5% dengan tidak signifikansi 69,5%.

HASIL

Penelitian ini melibatkan pasien rawat jalan di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru sebagai partisipan. Metode yang diterapkan adalah survei kuesioner, dimana kuesioner diberikan kepada pasien rawat jalan di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru. Jumlah partisipan dalam studi ini adalah 102 orang. Responden yang diteliti dapat dikelompokkan berdasarkan beberapa karakteristik yang tercantum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	43	42.2
Perempuan	59	57.8
Total	102	100%
Usia		
20-30 Tahun	78	76.5
31-40 Tahun	12	11.8
41-50 Tahun	9	8.8
51-55 Tahun	3	2.9
Total	102	100%
Pendidikan Terakhir		
SD	2	2.0
SMP	12	11.8
SMA	59	57.8
Diploma	8	7.8
Sarjana	18	17.6
Magister	3	2.9
Total	102	100%
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	26	25.5
Tidak Bekerja	14	1.7
Swasta	30	29.4
Wiraswasta	18	17.6
Petani	2	2.0
PNS/TNI/POLRI	12	11.8
Total	102	100%

Tabel 1. Menggambarkan atribut peserta penelitian. Menurut hasil penelitian. Mayoritas, peserta adalah perempuan dengan jumlah 59 responden (57,8%), berusia antara 20-30 tahun dengan jumlah 78 responden (76,5%), memiliki tempat pendidikan terakhir setara SMA berjumlah 59 responden (57,8%), bekerja sebagai karyawan swasta berjumlah 30 responden (29,4%).

Tabel 2. Hasil Analisis Univariat

Variabel	N	%
Waktu Tunggu Jam Mulai Mendaftar Sampai dilayani Dokter		
≤ 60 Menit	45	44.1
> 60 Menit	57	55.9
Total	102	100%
Kepuasan Pasien		
Puas	59	57.8
Tidak Puas	43	42.2
Total	102	100%

Tabel 2. memperlihatkan bahwa mayoritas responden mempunyai waktu tunggu yang standar berjumlah 45 responden atau (44,1%) selanjutnya diikuti waktu tunggu yang lama dengan presentase (55,9%) atau 57 responden. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu di RSI Sultan Agung Banjarbaru tergolong dalam kategori lama. Untuk kepuasan pasien yang menyatakan puas 59 responden atau (57,8%) dan yang tidak puas 43 responden atau (42,2%). Hasil tersebut menampilkan bahwasanya mayoritas pasien rawat jalan merasa puas terhadap layanan yang ada.

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat

Kepuasan Pasien	Waktu Tunggu				Total		p-value
	≤60 menit		>60 menit		N	%	
	N	%	N	%			
Puas	32	54.2	27	45.8	59	57.8	0,895
Tidak Puas	25	58.1	18	41.9	43	42.2	
Total	57	100	45	100	102	100	

Tabel 3. Menampilkan data pengujian bivariat dan hasil hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. Data pengujian bivariat menampilkan bahwasanya korelasi waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dengan hasil uji Chi-Square dengan mendapatkan nilai *p-Value* (0,895) atau $>0,05$ hal ini menunjukkan bahwasanya tak terdapat hubungan yang signifikan antar waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru.

PEMBAHASAN

Waktu Tunggu Pelayanan

Durasi layanan yang ditempuh pasien nyatanya lebih dari standar (> 60 menit). Hasil penelitian menemukan bahwasanya mayoritas pasien rawat jalan menunggu dengan waktu yang tak selaras terhadap standar yang ada dan berdasarkan observasi selama penelitian dapat dilihat melonjaknya pasien setiap harinya yang membuat antrian panjang dan kadang terdapat pasien yang tidak kebagian kursi untuk duduk. Di samping itu, itu juga petugas pendaftaran sedikit dan kadang ada yang cuti dan tidak ada yang menggantikan, SDM yang minim membuat tidak efisiennya layanan pada rawat jalan di rumah sakit sultan agung banjarbaru.

Menurut Permenkes No. 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan terkait indikator waktu tunggu layanan rawat jalan yakni ≤ 60 menit dimulai semenjak pasien melakukan pendaftaran hingga dilayani oleh dokter.

Waktu tunggu di suatu instansi, khususnya layanan kesehatan ialah sebuah komponen penting yang perlu menjadi perhatian. Begitupun di RSI Sultan Agung Banjarbaru, waktu tunggu pasien di TPPRJ mengatakan lama dengan presentase 55,9% yang belum selaras terhadap standar layanan minimum. Penelitian ini sejalan dengan (Dewi dkk., 2020) waktu tunggu TPPRJ tergolong lama yang disebabkan beberapa faktor dan belum sesuai terhadap standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit yang sudah ditentukan.

Kepuasan Pasien

Hasil pada penelitian ini memperlihatkan bahwasanya terdapat kepuasan pasien yang menyatakan puas 59 responden atau dengan presentase 57,8% dan yang tidak puas 43 responden dengan presentase 42,2%. Hasil ini menunjukkan mayoritas pasien rawat jalan sudah merasa puas terhadap layanan yang ada. Kepuasan pasien di TPRPJ RSI Sultan Agung Banjarbaru didasarkan pada 5 dimensi kepuasan, dimensi yang mempunyai kepuasan tertinggi ialah dimensi *responsive* (ketanggapan), serta *tangible* (bukti langsung) hingga dimensi yang mempunyai kepuasan terminim ialah *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ialah ketepatan waktu pemberian pelayanan sesuai atas yang sudah ditetapkan, Kesesuaian diagnosis pemberian pelayanan kepada pasien dll. Hal tersebut selaras dengan kenyataan bahwasanya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien serta keputusan kunjungan (pengobatan) ke rumah sakit ialah tentang layanan yang diberikan terhadap pasien, sarana serta prasarana, keramahan petugas, dan waktu tunggu pelayanan.

Persaingan bisnis layanan kesehatan yang kian kompetitif telah mengalihkan pemikiran masyarakat untuk menentukan layanan kesehatan mereka. Hal tersebut ialah sebuah desakan untuk RS agar mampu melakukan peningkatan layanan beserta kepuasan atas pasiennya. Guna meraih hal itu, pihak RS wajib menggunakan sumber daya yang ada dengan optimal agar mampu mencapai tujuan utama terkait pengembangan mutu layanan (Fachri, 2024).

Kepuasan pasien beserta mutu layanan ialah suatu parameter kesuksesan layanan dirumah sakit. selain itu, dengan adanya pengukuran pasien dirumah sakit akan memperoleh saran dari pasien tentang kekurangan dari pelayanan sehingga pihak rumah sakit bisa memperbaiki kekurangan tersebut. Jika kepuasan pasien tidak diperhatikan dalam memberikan pelayanan kesehatan, tentunya berpengaruh terhadap angka kunjungan pasien. Sebab pasien yang merasa tidak puas akan memberikan komentar negatif terhadap pelayanan dirumah sakit, sehingga pasien tidak balik lagi kerumah sakit, selain itu juga pasien bisa memberikan komentar di web rumah sakit bisa dapat dibaca oleh orang lain. Hal ini membuat orang enggan untuk pergi kerumah sakit sehingga jumlah kunjungan menurun dan berpengaruh kepada pendapatan rumah sakit.

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Adapun hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dengan hasil uji Chi-Square memperoleh nilai *p-Value* (0,695) atau $>0,05$ hal ini menunjukkan bahwasanya tak terdapat hubungan yang signifikan antar waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di TPRPJ RSI Sultan Agung Banjarbaru. Menurut hasil riset beserta teori pendukungnya, memberikan asumsi terhadap peneliti secara keseluruhan bahwasanya meskipun durasi tunggu layanan tak selaras terhadap standar, sebagian pasien merasa puas. Sebaliknya, dengan durasi tunggu yang selaras terhadap standar, separuh pasien merasakan puas serta separuh lainnya sebaliknya. Nyatanya, waktu tunggu layanan mungkin bukanlah sebuah alasan kepuasan pasien.

Penyebab lamanya durasi tunggu tersebut dikarenakan sebagian besar untuk pasien online yang sudah mendaftar di aplikasi harus mendaftar lagi menggunakan mesin untuk pengambilan nomor antrian salah satu penyebab juga dikarenakan pelayanan terlalu panjang dan terkadang jika waktu kedatangan pasien bertepatan dengan waktu mulai penerimaan, maka waktu tunggu pelayanan akan lebih lama. Selain itu, pada aplikasi kadang ketidaksesuaian dokter yang membatasi pasien dikarenakan sudah terlalu banyak yang mana pasien tersebut baru disampaikan setelah lama menunggu selama pendaftaran.

Penelitian ini selaras terhadap (Putri Wulandari dkk., 2020) yang mengutarakan bahwasanya tak terdapat hubungan antar waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada puskesmas x kota Jambi, melalui hasil Uji *chi-square* didapatkan nilai *P-Value* sejumlah 0.322 >0.05 disamping karena aspek tertentu pada total pasien rawat jalan, hal vital yang berpengaruh terhadap waktu tunggu ialah manajemen yang kurang optimal dalam meregulasi alur tetap pada puskesmas kota Jambi. Terdapat beragam faktor yang mengakibatkan tak

terdapatnya hubungan waktu tunggu tersebut seperti pemeriksaan dokter yang terlampaui lama, sehingga pasien sudah biasa erhadap layanan tersebut dengan runtutan jenis pemeriksaan yang diberikan atas pasien menciptakan waktu tunggu yang lama, meskipun tak terlalu memiliki pengaruh atas kepuasan pasien di puskesmas tersebut.

Penelitian ini memungkinkan kita untuk menyimpulkan bahwa waktu tunggu bukan menjadi alasan kepuasan pasien, karena waktu tunggu juga dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti aspek administrasi. Waktu tunggu yang lama juga dikarenakan antrean panjang serta waktu kedatangan pasien lebih singkat dibandingkan waktu pelayanan. Terkait hal tersebut, kenyamanan lingkungan ialah sebuah aspek yang memiliki pengaruh atas kepuasan pelanggan terhadap sebuah jasa. Keamanan layanan ialah penjaminan taraf keamanan lingkungan pelaksana layanan kesehatan atau terkait dengan sarana yang dipakai, sehingga masyarakat tenang dalam memperoleh layanan beserta risiko yang berpotensi ketika memperoleh layanan tersebut.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh beragam tipe layanan yang diperoleh ketika memakai berbagai fase layanan kesehatan. Ketidakpuasan yang didapatkan di tahap awal layanan menyebabkan pandangan seperti mutu layanan yang buuruk pada tahapan setelahnya, sehingga konsumen tak puas terhadap layanan secara komprehensif. Kepuasan itu ialah ujung tombak pada kompetensi bisnis RS kini.

KESIMPULAN

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan terhadap pasien RSI Sultan Agung Banjarbaru sebanyak 102 responden, mamu disimpulkan:

1. Penelitian terkait waktu tunggu di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru ini diperoleh hasil 55,9% yang belum sesuai terhadap standar pelayanan minimal (SPM) artinya masih terdapat pasien yang mengeluhkan terhadap lamanya waktu tunggu.
2. Dari kepuasan pasien di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru diperoleh hasil pada penelitian ini yang menyatakan puas sebesar 59 responden atau dengan presentase 57,8% dan yang menyatakan tidak puas sebesar 43 responden atau dengan presentase 42,2% disimpulkan bahwa masih banyak responden yang merasa puas atas pelayanan di rumah sakit tersebut.
3. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antar waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru dan hasil uji *Chi-Square* memperlihatkan *p-Value* (0,695) atau $>0,05$. Maka, waktu tunggu pelayanan bukanlah alasan dari sebuah kepuasan pasien.

SARAN

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan untuk peneliti mendatang dalam melaksanakan penelitian menggunakan aspek lainnya, sehingga mampu mengetahui bagaimana kepuasan pasien mampu hadir.
2. Bagi Institusi
Sebaiknya mahasiswa/i Universitas Borneo Lestari memakai hasil penelitian ini sebagai basis literatur, sehingga menciptakan penelitian yang optimal.
3. Bagi Instansi
Sebaiknya untuk petugas lebih sadar terkait durasi tunggu pasien di TPPRJ dengan cara bekerja secara cepat serta sesuai ketentuan, sehingga pasien puas terhadap layanan yang diberikan.

Issanais Shobah, Reny Marliadi, M.Ak

REFERENSI

- Fachri, M. (2024). *Pelayanan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Tahun 2023*. 20(1).
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). *Relationship Of The Quality Of Outstanding Services With Bpjs Patient Satisfaction At Bhayangkara Hospital Tk Iii Tebing Tinggi*. 7(2).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. (T.T.).
- 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*. (T.T.).
- 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>
- Putri Wulandari, Renny Lisliawaty, & Aidil Hafiz. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265–269. <https://doi.org/10.31850/makes.v3i2.523>

Jurnal Penelitian Issanais Shobah

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.csdforum.com Internet Source	2%
2	www.researchgate.net Internet Source	2%
3	Submitted to iGroup Student Paper	2%
4	repository.wima.ac.id Internet Source	1%
5	digilib.unisayogya.ac.id Internet Source	1%
6	jurnal.uui.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Student Paper	1%
8	fr.scribd.com Internet Source	1%
9	repository.upm.ac.id Internet Source	1%

Lampiran 21. Hasil Turnitin Skripsi

BAB I-BAB V ISSANAIS SHOBAH-1.docx			
ORIGINALITY REPORT			
13%	13%	4%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	es.scribd.com Internet Source		2%
2	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper		1%
3	eprints.ums.ac.id Internet Source		1%
4	docplayer.info Internet Source		1%
5	journal.ugm.ac.id Internet Source		1%
6	perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id Internet Source		<1%
7	repositori.unsil.ac.id Internet Source		<1%
8	repository.unja.ac.id Internet Source		<1%
9	jurnal.anfa.co.id Internet Source		<1%

Lampiran 21. Riwayat Hidup



Penulis skripsi yang berjudul “Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru” memiliki nama lengkap Issanais Shobah yang dilahirkan di Tanah Laut pada tanggal 27 Agustus 2002 yang merupakan anak kedua dari bapak H.Hasbullah dan ibu Hj.Habibah. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN Bati-Bati 2 pada tahun 2014. Penulis lulus dari Madrasah Tsanawiyah Ubudiyah pada tahun 2017, kemudian sekolah menengah di Madrasah Aliyah Ubudiyah di tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Borneo Lestari (UNBL) pada program studi S-1 Administrasi Rumah Sakit. Selama menempuh pendidikan sarjana S-1 Administrasi Rumah Sakit penulis mengikuti himpunan ikatan mahasiswa administrasi rumah sakit (HIMA) pada periode 2022 dan mengikuti Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Paduan Suara Universitas Borneo Lestari pada periode 2022.