



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
CENGKARENG TAHUN 2024**

SKRIPSI

**ANDRE KIRANA
2021001**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
2024**



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
CENGKARENG TAHUN 2024**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

**Oleh :
ANDRE KIRANA
2021001**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
JULI, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CENGKARENG
TAHUN 2024**

Oleh:

ANDRE KIRANA

2021001

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama



Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

NIK : 122 940 089

Pembimbing Anggota



Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

NIK : 119 830 073

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Andre Kirana

NIM : 2021001

Tanda Tangan : 

Tanggal : 24 Juli 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Andre Kirana
NPM : 2021001
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M (.....)

Pembimbing Anggota : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M (.....)

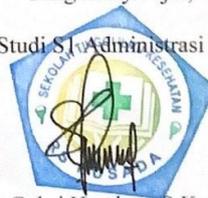
Penguji Utama : Yurita Mailintina, S. Tr.Keb, MARS (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Juli 2024

Yang menyetujui,

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan



Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
Ketua Prodi

**HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya.

Nama : Andre Kirana

NIM : 2021001

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan
di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil *plagiat* atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab.

Jakarta, 24 Juli 2024

Yang Menyatakan



Materai

Andre Kirana

NIM : 2021001

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andre Kirana

NIM : 2021001

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada Hak **Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 24 juli 2024

Yang menyatakan,



(Andre Kirana)

*Karya ilmiah, karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan karya spesialis

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT sebab berkat, rahmat, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis bisa menyusun serta menyelesaikan Proposal Skripsi pada judul sebagai berikut “Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024 “ dengan baik. Sholawat serta salam juga penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan rahmat bagi seluruh alam semesta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari peran dari sejumlah pihak yang sudah memberi dukungan serta bimbingannya, sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ellynia, S.E., M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.
2. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M selaku Kaprodi S1 Administrasi Kesehatan dan selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan,selalu membimbing dengan sabar, memberi wawasan serta ilmu yang bermanfaat, selalu menyemangati pada tahapan penulisan skripsi, memberikan saran-saran untuk penulis menyusun skripsi.
3. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M selaku pembimbing anggota yang telah berkenan meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
4. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS selaku penguji seminar proposal peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen S1 Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada yang tidak disebutkan satu per satu oleh penulis tetapi tidak mengurangi rasa hormat penulis, karena sudah memberikan ilmu yang tak ternilai kepada penulis selama perkuliahan.

6. Terimakasih kepada Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng yang telah memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian skripsi.
7. Kepada orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan semangat, kasih sayang, biaya serta doa yang selalu disertakan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada abang dan kakak penulis terimakasih atas doa dan segala dukungan yang diberikan kepada peneliti.
9. Kepada keluarga besar penulis yang sudah memberikan dukungan, doa dan semangat untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
10. Kepada sahabatku tersayang Tri Aulia, Rika Situmorang, terimakasih karena telah bersama penulis pada hari hari yang tidak mudah dan sudah membantu tenaga serta pikiran kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada teman teman ku Okky Octavianti, Steffani, Siti Zuariyah, Ellencia Pramesti, yang sudah menjadi teman seperjuangan yang saling menghibur dan memberikan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.
12. Kepada Dhea Rizkia, Zanety Ulul, Risma Darmawan yang sudah membantu penulis dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
13. Ka Priskha Anggraini selaku kakak tingkat penulis terimakasih karena sudah meluangkan waktu untuk memberikan ilmu dan semangat kepada penulis.
14. Muhammad Fachrul Hakim selaku teman penulis terimakasih karena sudah memberikan dukungan, motivasi dan menghibur setiap harinya kepada penulis.
15. Kepada pihak pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu satu oleh penulis, terimakasih atas bantuan dan semangat yang diberikan kepada penulis selama ini.

16. Last but not least, kepada diri saya sendiri terimakasih banyak telah berjuang dan bertahan sampai sejauh ini, saya bangga dengan diri saya sendiri karena sudah bisa menyelesaikan skripsi ini, saya sangat bangga dengan kamu Andre Kirana.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dikemudian hari.

Jakarta, 24 Juli 2024

Penulis,



Andre Kirana

ABSTRACT

Name : Andre Kirana
Title : *The Relationship Between Waiting Time and Outpatient Satisfaction at Cengkareng Regional General Hospital*
Supervisor : 1. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
2. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Patient satisfaction includes part of a person's or individual's feelings, such as for example, feeling happy and disappointed in something obtained, either in the form of services or goods, just like the satisfaction of services received in health services, including short or slow waiting times in hospitals, in outpatient services can be one of the factors of patient satisfaction. The purpose of this study is to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction at the Cengkareng Regional General Hospital in 2024. This research method uses a quantitative cross sectional study. The population in this study is outpatients with a sample of 150 respondents. The sampling technique in this study uses a purposive sampling technique. Data analysis was carried out with univariate to see the picture and bivariate to see the relationship. The results of the study showed that most patients felt according to the standard > 60 minutes, for satisfaction most patients felt satisfied with the services that had been provided by health workers, nurses and doctors. In addition, the study's results showed a relationship between waiting time and patient satisfaction at the Cengkareng Regional General Hospital in 2024 with a value of $P < 0.000$.

Keywords: *Waiting Time, Patient Satisfaction, Outpatient, Hospital.*

ABSTRAK

Nama : Andre Kirana
Judul : Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024
Pembimbing : 1. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
2. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Kepuasan pasien termasuk bagian dari perasaan seseorang atau individu seperti contoh perasaan senang dan kecewa terhadap sesuatu yang didapat baik berupa jasa maupun barang sama seperti hal kepuasan pelayanan yang diterima dalam pelayanan kesehatan termasuk waktu tunggu di rumah sakit yang singkat maupun lambat dalam layanan rawat jalan dapat menjadi salah satu faktor dari kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif cross sectional study. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan sampel 150 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan univariat untuk melihat gambaran dan bivariat untuk melihat hubungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasakan sesuai standar ≥ 60 menit, untuk kepuasan sebagian besar pasien merasakan puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas kesehatan, perawat dan juga dokter. Selain itu hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024 dengan nilai $P < 0,000$.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Hospital.

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ivi
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Literatur	6
2.1.1 Waktu Tunggu	6
2.1.2 Kepuasan Pasien	7
2.2 Penelitian Relavan	12
2.3 Kerangka Teori	15
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	16
3.1 Kerangka Konsep	16
3.2 Definisi Operasional	17
3.3 Hipotesis	19
BAB 4 PROFIL TEMPAT PENELITIAN	20
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng	20
4.2 Visi dan Misi	20
4.3 Fasilitas dan Pelayanan	20
4.4 Data Kunjungan Pasien	22

4.5 Struktur Organisasi.....	24
BAB 5 METODELOGI PENELITIAN	24
5.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	24
5.2 Populasi	24
5.3 Sampel.....	24
5.4 Teknik Pengumpulan Data	26
5.4.1 Data Primer	26
5.4.2 Data Sekunder	26
5.4.3 Metode Pengumpulan Data	26
5.4.4 Rencana Instrumen Penelitian	26
5.5 Uji Validitas dan Realibilitas	27
5.5.1 Uji Validitas	27
5.5.2 Uji Realibilitas.....	29
5.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
5.7 Teknik Analisis Data.....	29
5.8 Etika Penelitian	30
BAB 6 HASIL PENELITIAN.....	31
6.1 Analisis Univariat	31
6.1.1 Karakteristik Responden	31
6.1.2 Data Pernyataan.....	32
6.1.3 Waktu Tunggu	36
6.1.4 Kepuasan Pasien	36
6.2 Analisis Bivariat	38
6.2.1 Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien	38
BAB 7 PEMBAHASAN	39
7.1 Keterbatasan Penelitian	39
7.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	39
7.2.1 Karakteristik Responden	39
7.2.2 Waktu Tunggu	41
7.2.3 Kepuasan Pasien	42
7.2.4 Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien	45
BAB 8 KESIMPULAN DAN SARAN	48
8.1 Kesimpulan.....	48
8.2 Saran	49

8.2.1 Bagi Rumah Sakit Daerah Cengkareng.....	49
8.2.2 Bagi STIKes RS Husada	49
8.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

<u>Nomor</u>	<u>Judul Tabel</u>	<u>Halaman</u>
2.2	Penelitian Relavan.....	12
3.2	Definisi Operasional.....	17
4.4	Data Kunjungan Pasien 5 Tahun terakhir.....	23
4.4.1	Data Kunjungan Pasien 5 bulan tahun 2024.....	23
5.5.1	Hasil Uji Validitas.....	29
5.5.2	Hasil Uji Reabilitas.....	30
6.1.1	Karakteristik Responden.....	32
6.1.2	Data Pernyataan Waktu Tunggu.....	33
6.1.2	Data Pernyataan Kepuasan Pasien.....	34
6.1.3	Gambaran Waktu Tunggu.....	36
6.1.4	Gambaran Kepuasan Pasien.....	37
6.2.1	Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien.....	38

DAFTAR GAMBAR

<u>Nomor</u>	<u>Judul Gambar</u>	<u>Halaman</u>
2.3	Kerangka Teori.....	15
3.1	Kerangka Konsep.....	16
4.5	Organisasi Struktur.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Nomor</u>	<u>Judul Lampiran</u>	<u>Halaman</u>
1	Daftar Riwayat Hidup	51
2	Lembar Persetujuan.....	52
3	Pengantar Kuesioner.....	53
4	Petunjuk Pengisian Kuesioner.....	54
5	Lembar Kuesioner.....	55
6	Lembar Penentuan Kriteria Objektif.....	59
7	Lembar Kesiapan Pembimbing Skripsi.....	62
8	Lembar Pengajuan Judul Skripsi.....	63
9	Surat Izin Penelitian.....	64
10	Surat Balasan Izin Penelitian.....	65
11	Surat Pengantar Etik.....	66
12	Surat Kelayakan Etik.....	67
13	Olahan Data SPSS.....	68
14	Turnitin.....	81
15	Dokumentasi.....	82

DAFTAR SINGKATAN

RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng
SS	: Sangat Setuju
S	: Setuju
RR	: Ragu – ragu
TS	: Tidak Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju
RS	: Rumah Sakit
IGD	: Instalasi Gawat Darurat

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien termasuk bagian dari perasaan seseorang atau individu seperti contoh perasaan senang dan kecewa terhadap sesuatu yang didapat baik berupa jasa maupun barang sama seperti hal kepuasan pelayanan yang diterima dalam pelayanan kesehatan menjadi suatu harapan saat pasien datang ke fasilitas kesehatan (Anggraini, 2023). Rumah sakit ialah institusi kesehatan yang memberikan layanan kesehatan secara menyeluruh kepada individu, termasuk bagian gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan. Rumah sakit harus memiliki kemampuan untuk menyediakan setidaknya layanan medik umum seperti gawat darurat, keperawatan medik, rawat jalan, rawat inap, bedah, operasi, penunjang medis, farmasi, gizi, sterilisasi, rekam medik, administrasi, dan perawatan pasien (Kemenkes RI, 2010).

Rumah sakit dalam layanan rawat jalan mempunyai waktu tunggu, waktu tunggu adalah waktu dibutuhkan pasien saat mulai mendaftar sampai memperoleh layanan dokter spesialis. Dalam keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan telah dinyatakan bahwa standar waktu tunggu pelayanan unit rawat jalan yaitu ≤ 60 menit (Kemenkes, 2022).

Dengan memiliki waktu tunggu yang singkat maupun lambat dalam layanan rawat jalan dapat menjadi salah satu faktor dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien ialah respons efektif, evaluatif, dan bisa disebut juga emosional yang berkaitan dengan kualitas layanan rumah sakit dan tingkat layanan yang diharapkan pasien (Mumu et al., 2015).

Berdasarkan penelitian (Sara, 2019) yakni hasil penelitian yang dikerjakan kepada 62 orang responden menyatakan kurang puas dan waktu lama dalam pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian dari (Nugroho, 2017) yakni terdapat 70 responden pada penelitian ini menyatakan 36 orang puas dan 34 tidak puas dengan ini dinyatakan adanya pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan (Siti Nurliani, 2021) yakni terdapat 85 responden dipenelitian ini dengan ini dinyatakan adanya pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian yang dilakukan (Nurfadillah & Setiatin, 2021) menunjukkan dari 25 responden mengatakan kepuasan pelayanan pendaftaran kurang puas karena total waktu tunggu yang melebihi dari standarnya, dengan ini menyatakan bahwa ditemukan pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di klinik.

Penelitian yang dilakukan (Utami, 2015) menunjukkan dari 30 responden mengatakan 21 responden mengatakan sesuai standar dan 9 responden mengatakan tidak sesuai, dengan ini menyatakan adanya hubungan waktu tunggu rawat jalan dengan kepuasan pasien. Pada penelitian yang dilakukan (Dewi et al., 2020) menunjukkan dari 110 responden menyatakan terdapat hubungan antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan (Putri et al., 2018), menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dalam waktu tunggu merasa tidak sesuai standar yang sudah ditetapkan, sedangkan untuk kepuasan sebagian besar pasien merasakan puas. Pada penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwasanya sebanyak 159 orang merasa waktu tidak sesuai standar, sedangkan untuk kepuasan pasien sebanyak 183 pasien merasakan puas.

Penelitian yang dilakukan (Antik Pujihastuti, 2021), menunjukkan dari hasil literature review 5 artikel 3 tidak sesuai standar dan 2 sesuai standar, menyatakan rata-rata waktu tunggu masih terbilang lambat. Pada penelitian yang dilakukan (Tambunan, 2021) yakni terdapat dari 237 responden yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan

tingkat kepuasan pasien. Pada penelitian yang dilakukan (Rohmatul Ula et al., 2021) menunjukkan 100 responden menyatakan bahwa pelayanan dan kepercayaan berdampak positif kepada kepuasan pasien.

Kepuasan pasien termasuk bagian dari perasaan seseorang atau individu seperti contoh perasaan senang dan kecewa terhadap sesuatu yang didapat baik berupa jasa maupun barang sama seperti hal kepuasan pelayanan yang diterima dalam pelayanan kesehatan menjadi suatu harapan saat pasien datang ke fasilitas kesehatan, Dengan memiliki waktu tunggu yang singkat maupun lambat dalam layanan rawat jalan dapat menjadi salah satu faktor dari kepuasan pasien. Berdasarkan hasil observasi pengamatan peneliti di rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng masih terdapat waktu tunggu > 60 menit, waktu tunggu begitu penting untuk menggambarkan bagaimana kualitas dari pelayanan di fasilitas kesehatan, semakin baik kualitas yang diberikan semakin tinggi peluang besar pasien memiliki kepuasan yang baik.

Berdasarkan dari penjabaran tinjauan penelitian terdahulu dan hasil pengamatan peneliti yang tertulis di latar belakang hal ini menarik perhatian peneliti guna melakukan penelitian dengan judul Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tahun 2024.

1.2 Rumusan Masalah

Waktu tunggu di rumah sakit yaitu mempunyai standar ≤ 60 menit sesuai yang sudah ditetapkan oleh KEPMENKES, dalam hal waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi dan berhubungan dengan kepuasan dari pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Dari hal permasalahan tersebut maka rumusan masalahnya adalah apakah terdapat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024?

1.3 Pertanyaan Penelitian

- 1.3.1 Bagaimana gambaran waktu tunggu pasien pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tahun 2024?
- 1.3.2 Bagaimana gambaran kepuasan pasien dari dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan dan kepastian), *empathy* (empati) di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tahun 2024?
- 1.3.3 Bagaimana hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tahun 2024.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini ialah guna mengetahui apakah terdapat adanya hubungan waktu tunggu jalan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tahun 2024

1.4.2 Tujuan Khusus

- 1.4.2.1 Untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pasien pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tahun 2024
- 1.4.2.2 Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien dari dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan dan kepastian), *empathy* (empati) di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tahun 2024?
- 1.4.2.3 Untuk mengetahui hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tahun 2024?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil temuan penelitian yang dilakukan ini memiliki potensi guna menghasilkan manfaat untuk dunia pendidikan di ranah bidang Administrasi Kesehatan dalam ruang lingkup pelayanan kesehatan. Diharapkannya dapat membantu perkembangan ilmu pengetahuan dan literatur ilmiah guna sebagai bahan kajian peneliti selanjutnya yang mempelajari topik serupa di masa depan.

1.5.2 Manfaat Praktik

1.5.2.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng

Penelitian ini guna menjadi salah satu landasan masukan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu rawat jalan serta guna menjadi bahan pertimbangan evaluasi mengenai waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan.

1.5.2.2 Bagi STIKes RS Husada

Temuan hasil dari penelitian yang dikerjakan ini guna memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan tentang kepuasan pasien juga guna menjadi acuan untuk bahan bacaan untuk peneliti yang ingin membahas lebih dalam dengan judul yang hampir serupa.

1.5.2.3 Bagi Peneliti

Sebagai ketentuan untuk meraih gelar sarjana kesehatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada serta guna sebagai suatu pengalaman dan dapat menambah pengetahuan dari proses penelitian ini

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Literatur

2.1.1 Waktu Tunggu

Berlandaskan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan telah dinyatakan bahwa standar waktu tunggu pelayanan unit rawat jalan yaitu ≤ 60 menit. Berlandaskan dasar standart pelayanan minimal rumah sakit, yaitu waktu tunggu rawat jalan ialah waktu yang di butuhkan dari pasien mendaftar dan menerima layanan dokter spesialis tidak lebih dari 60 menit(Kemenkes, 2022).

Waktu tunggu dikatakan sebagai berapa banyak waktu yang dibutuhkan oleh pasien dari saat mereka mendaftar hingga mereka menerima layanan dari seorang dokter spesialis. Pasien yang berada di rumah sakit tertentu sering mengeluh tentang menunggu waktu, yang terkait dengan layanan kesehatan seperti catatan medis, poliklinik, gawat darurat dan lainnya. lamanya waktu tunggu bisa dilihat dari petuga dalam memberikan pelayanan di rumah sakit. layanan yang ramah, cepat, dan menyenangkan menunjukkan layanan dan kualitas yang luar biasa (Nughroho, 2017).

Waktu tunggu yang lama menjadi suatu alasan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Apabila pasien berobat kerumah sakit dan ternyata sakitnya tidak sembuh, pasien akan berfikir pelayanan kesehatan buruk, termasuk antrian yang lama, perawat yang tidak ramah, meskipun mereka adalah profesional(Utami, 2015).

2.1.1.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu

1. *First waiting time* : yaitu total waktu keseluruhan yang digunakan dari pasien tiba hingga pada jam pertemuan yang sudah ditentukan.
2. *True waiting time* : yaitu total waktu keseluruhan yang digunakan dari pasien saat perjanjian hingga dokter memeriksa pasien
3. *Total primary waiting time* : yaitu total waktu yang dibutuhkan pasien dari pasien datang sampai diperiksa dokter (Arietta, 2012).

2.1.2 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien yakni bentuk tingkat dari rasa hati yang dirasakan pasien sebagai hasil dari apa yang diterimanya, setelah dibandingkan dengan hal yang mereka harapkan. Endang dalam (Rohmatul Ula et al., 2021) menurut Pohan(2018) menyatakan bahwa kepuasan pasien didasarkan pada apa yang dikatakan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan, dan mengatakan bahwa evaluasi pelayanan kesehatan setidaknya dapat memenuhi atau melampaui harapan pasien(Rohmatul Ula et al., 2021).

Menurut Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, Wulan Kusumastuti (Taekab et al., 2019) Kepuasan pasien adalah yakni dimana setiap kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien yang berkunjung bisa terpenuhi. Jika sebuah rumah sakit dapat menyajikan dan mengadakan pelayanan dengan kualitas yang tidak perlu diragukan kepada seluruh pasien, serta dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dasar kesehatan kepada seluruh pasien, maka rumah sakit tersebut bisa dikatakan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan dari pelanggan bisa membuat pandangan pasien dan kemudian dapat menempatkan produk suatu perusahaan di mata pelanggannya (Kusumaningtyas, 2016).

2.1.2.1 Manfaat Kepuasan Pasien

Menurut Novianti (dalam siti nurlian, 2021) kepuasan pasien guna menghasilkan manfaat, yakni:

1. Menciptakan jalinan hubungan harmonis kepada pemberi pelayanan dan pasien.
2. mewujudkan alasan yang baik untuk melakukan kunjungan kembali dari pasien.
3. Membantu menciptakan kesetiaan dari pasien.
4. Menciptakan bentuk promosi berupa cara satu orang ke orang lain yang dapat memberikan keuntungan kepada pemberi pelayanan.
5. Pandangan pasien kepada pemberi layanan membentuk ke arah yang baik.
6. Membantu dalam peningkatan jumlah pendapatan

2.1.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien

Menurut (Fatihudin & Firmansyah, 2019) ada beberapa tingkatan kepuasan konsumen sebagai berikut:

1. Tingkatan kepuasan *Expected*
Expected yaitu urutan pertama dalam hierarki kepuasan pasien. expected berartikan seperti kemauan yang di harapkan tetapi bila tidak ada hal itu tidak mengurangi kepuasan kita.
2. Tingkatan kepuasan *Desire*
Desire yaitu kategori lanjutan setelah expected dalam hierarki kepuasan pasien. Desire merupakan keinginan yang hanya ada dalam gambaran kita saat memperoleh service.
3. Tingkatan kepuasan *Unexpected*
hierarki kepuasan pasien dalam kategori tertinggi ialah unexpected. Unexpected merupakan keinginan yang justru tidak kita pikirkan akan terjadi namun sebaliknya.

2.1.2.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut pendapat Budiastuti dalam (Handayani, 2020) Mengatakan pasien mempertimbangkan beberapa faktor untuk mengetahui seberapa puas mereka, yakni:

1. Kualitas produk atau jasa.

Pasien tentu senang andaikan dari pengamatannya terhadap rumah sakit memperlihatkan bahwa jasa atau layanan yang mereka gunakan berkualitas tinggi. Dua hal yang dapat mempengaruhi impresi mereka terhadap kualitas barang atau layanan yaitu kenyataan pada produk atau pelayanan yang diberikan.

2. Kualitas Pelayanan.

dalam dunia kualitas pelayanan jasa mempunyai peran penting. Pasien akan puas jika mereka mendapatkan layanan yang diinginkannya.

3. Faktor Emosional.

Pasien yang memiliki tingkat kebanggaan yang tinggi dan percaya bahwa orang lain juga mengagumi konsumennya cenderung lebih puas, dan berarti dalam memilih layanan medis yang sudah mempunyai anggapan bahwa itu adalah “rumah sakit dengan harga mahal” lebih mengarah mempunyai tingkat kepuasan dengan lebih tinggi lagi.

4. Harga.

Harga termasuk dalam bagian berarti, tetapi yang terpenting yaitu pemastian kualitas untuk memenuhi kebutuhan mereka. Walaupun begitu aspek harga juga dapat berpengaruh kepada mereka dari pengeluaran yang digunakan, umumnya harga pengobatan yang cenderung mahal bisa membuat mereka memiliki harapan besar. Sebaliknya jika rumah sakit yang harga pengobatannya lebih murah, maka pasien mempunyai harapan yang rendah.

5. Biaya.

Memperoleh barang atau pelayanan, mereka yang tidak memerlukan pengeluaran uang tambahan atau tak perlu membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memperoleh jasa pelayanan, lebih menjurus ke arah puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

2.1.2.4 Dimensi Penilaian Kepuasan Pasien

Menurut Zeithml Parasuraman (1997) dalam (Handayany, 2020), mengemukakan pendapat yaitu bentuk dari kepuasan yang menyeluruh juga memfokuskan pada pelayanan jasa dan baranh mencakup beberapa dimensi penilaian :

1. *Responsiveness* ialah kehandalan petugas dalam melayani pelanggan dengan sigap, cepat serta dapat bertanggung jawab dalam hal menanggapi masalah dan mengambil tindakan segera bila dibutuhkan.
2. *Reliability* ialah suatu bentuk kemahiran petugas dalam melayani pasien dengan sigap, dan akurat yang tidak memungkinkan kesalahan.
3. *Assurance* ialah kehandalan petugas dalam melayani pasien yang dipercayakan dengan jaminan kesembuhan & keselamatannya dan meliputi hal kesopanan dan kepercayaan
4. *Empathy* ialah kehandalan petugas dalam menjaga komunikasi, merawat pasien, dan mencari tahu keperluan pasien dalam memberikan perhatian kepada semua pasien.
5. *Tangible* ialah kesiapan sarana dan prasarana yang berupa nyata dapat dilihat dan digunakan secara langsung kepada pasien, dan performa petugas yang bisa dirasakan untuk menilai kualitas pelayanan (Handayany, 2020)

2.1.2.5 Metode Pengukuran Kepuasan

Kepuasan pasien dapat diukur dengan cara membanding bandingkannya seperti yang di kemukakan oleh kontler dan Armstrong dalam (Handayany, 2020) tentang teknik mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Sistem keluh dan saran

Yakni menawarkan peluang untuk mereka guna memberikan pendapat dan keprihatinan mereka dengan saluran ini yaitu menggunakan seperti kotak saran, kartu komentar, dan botline khusus.

2. Riset kepuasan pelanggan

Cara ini bertujuan untuk menyelidiki kepuasan pelanggan melalui survei tentang layanan yang di mereka kenakan. Survei ini juga membuktikan keadaan yang sebenarnya dalam hal sikap responden tentang layanan yang dirasakan.

3. *Ghost shopping*

Ini adalah cara yang serupa dari intelijen pemasaran dan melibatkan peniruan identitas penyedia layanan pesaing dengan berpura-pura menjadi pembeli atau pengguna layanan, dengan tujuan mengetahui dari kelemahan dan kekuatan produk layanan dan bagaimana mengatasi persaingan dari perusahaan pesaing.

4. Analisis pelanggan yang hilang

Yaitu menyelidiki konsumen yang tidak lagi memakai barang/jasa dan melakukan pengkajian kepada bekas pelanggan mereka.

2.2 Penelitian Relavan

Tabel 2.2 Penelitian Relavan

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1.	“Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan(siti nurlian, 2021)”	Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien	Penelitian dengan 85 responden, mendapatkan hasil menyatakan adanya pengaruh variabel independen dan dependen	Persamaan: memiliki metode penelitian yang sama dan variabel yang sama Perbedaan : Untuk mencari pengaruh dari 2 variabel
2	“Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun(Nughro ho, 2017)”	Metode survey melalui pendekatan <i>cross sectional study</i>	Waktu tunggu dan kepuasan pasien	Penelitian dengan 70 responden, penelitian waktu tunggu dengan hasil 52,9% dan kepuasan pasien dengan hasil 51,4% dan menyatakan adanya pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.	Persamaan: memiliki variabel yang sama dan metode penelitian yang sama Perbedaan : Untuk mencari pengaruh dari 2 variabel
3	“Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pnedaftaran di Klinik X Kota Bandung(Nurfa dillah & Setiatin, 2021)”	Kuantitatif statistik deskriptif	Waktu tunggu dan kepuasan pasien	dengan hasil 25 responden, menyatakan adanya pengaruh variabel independen dan dependen	Persamaan: memiliki variabel yang sama dan metode penelitian yang sama Perbedaan : Penelitian dilakukan di klinik
4	“hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan	kuantitatif, rancangan <i>cross sectional</i>	Waktu tunggu dan kepuasan pasien	Dari 62 responden, menyatakan 25 puas dan waktu tidak lama, 37	Persamaan: memiliki variabel yang sama dan metode

	pasien poli penyakit dalam RSUD Dr Muhammad Zein Painan Tahun 2019(Sara, 2019)			menyatakan tidak puas dan lama	penelitian yang sama Perbedaan : Yakni dilakukan di RSUD Dr Muhammad Zein Painan Tahun 2019
5	“Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ (Antik Pujihastuti, 2021)”	Desain <i>literature review</i>	Waktu tunggu Pendaftaran di TPPRJ	Dikatakan waktu tunggu rawat jalan masih lama dikarenakan oleh beberapa faktor SDM, Pendidikan, dan umur	Persamaan: yakni membahas waktu tunggu pendaftaran rawat jalan Perbedaan : Tidak membahas tentang kepuasan pasien dan metode penelitian yang berbeda
6	“Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSU ASSALAM GEMOLONG (Utami, 2015)”	Metode analitik dan pendekatan <i>cross sectional</i>	Waktu tunggu rawat jalan dan kepuasan pasien rawat jalan	Dengan 30 responden, menyatakan waktu tunggu sesuai standar	Persamaan: yakni membahas variabel yang sama Perbedaan : tidak membahas <i>tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy.</i>
7	“Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien (Rohmatul Ula et al., 2021)	angket, observasi, dan dokumentasi	Kepuasan pasien, pelayanan prima, trust pasien	Menyatakan hasil bahwa kualitas prima sangat berpengaruh positif kepada kepuasan pasien.	Persamaan: yakni membahas kepuasan pasien Perbedaan : Menggunakan analisis positivistik,

					Tidak membahas waktu tunggu
8	“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu (Tambunan, 2021)”	Kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i>	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien	Menyatakan 237 responden yang mendapatkan hasil yaitu ada hubungan antara variabel independen dan dependen	<p>Persamaan: yakni membahas dimensi <i>tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy.</i></p> <p>Perbedaan : tidak membahas waktu tunggu pasien</p>
9	“Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung (Dewi et al., 2020)	<i>Cross sectional</i>	Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien	berlandaskan 110 responden, menyatakan terdapat hubungan antar variabel independen dan dependen	<p>Persamaan: yakni membahas dimensi <i>tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy</i></p> <p>Perbedaan : Penelitian dilakukan di puskesmas</p>
10	“Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022 (Zulaika et al., 2022)	Analitik kuantitatif melalui desain <i>cross sectional</i>	Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien	berdasarkan jumlah 75 responden, menyatakan terdapat hubungan antar variabel independen dan dependen	<p>Persamaan: yakni membahas dimensi <i>tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy.</i></p> <p>Perbedaan : target penelitian di poli umum klinik</p>

2.3 Kerangka Teori

Kerangka teori yakni suatu kerangka yang tersusun dari 1 atau lebih dari teori yang telah ada dan menghubungkannya menjadi landasan untuk menyusun suatu kerangka konseptual (Pradono et al., 2018)

Indikator Waktu Tunggu	
Standar waktu tunggu Unit Rawat Jalan :	Faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu :
Waktu Tunggu Rawat Jalan \leq 60 Menit	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>First waiting time</i> 2. <i>True waiting time</i> 3. <i>Total primary waiting time</i>
(Kemenkes, 2022)	(Arietta, 2012)



Indikator Kepuasan			
Tingkat Kepuasan Pasien :	Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien :	Dimensi Penilaian Kepuasan Pasien :	Metode pengukuran kepuasan pasien :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkatan kepuasan <i>EXPECTED</i> 2. Tingkatan kepuasan <i>DESIRE</i> 3. Tingkatan kepuasan <i>UNEXPECTED</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas produk dan jasa 2. Kualitas pelayanan 3. Faktor emosional 4. Harga 5. Biaya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) 2. <i>Realibility</i> (Keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian) 5. <i>Empathy</i> (Empati) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem keluhan dan saran 2. Riset kepuasan pelanggan 3. Ghost shopping 4. Analisis
(Fatihudin & Firmansyah, 2019)	(Handayany, 2020)	(Handayany, 2020)	(Handayany, 2020)

Gambar 2.3 Kerangka Teori

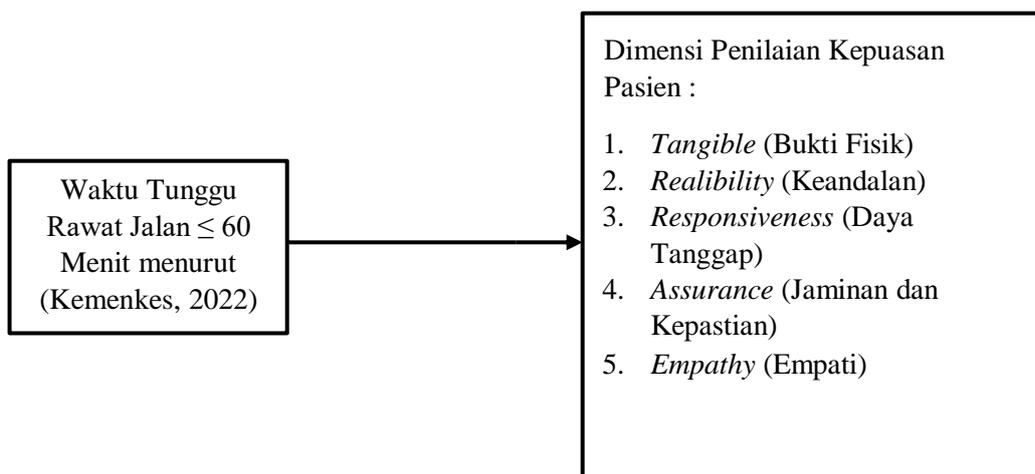
KEPMENKES (2022), Parasuraman dalam buku (Handayany, 2020), Kotler & Armstrong dalam buku (Handayany, 2020), Fatihudin & Firmansyah (2019) dan fetter dalam (Arietta, 2012)

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep yang menyangkut hubungan gagasan tentang masalah penelitian secara bersama sama, dan membangun hubungan di antara mereka didasarkan pada teori yang digunakan, dan membangun hubungan di antara mereka namun tetap ada batasan atas masalah yang diteliti dengan menyesuaikan rumusan masalah (Pradono et al., 2018)



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

KEPMENKES (2022) dan Parasuraman dalam buku (Handayany, 2020)

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional yakni suatu gabungan pengertian mengenai dari variabel yang akan diukur, dan tentukan oleh penulis (Pradono et al., 2018).

Tabel 3.2 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur dan Cara Pengukuran	Hasil Ukur	Skala Data
Karakteristik					
1.	Usia	Yakni usia seseorang sejak awal lahir hingga maksimal pengisian kuesioner (Setiawan, 2017)	Kuesioner	1. Dewasa Dini : 18 – 24 tahun 2. Dewasa : 25 – 45 tahun 3. Lansia : 46 - 65 tahun (Hudiono, 2022)	Nominal
2.	Jenis Kelamin	Jenis kelamin yakni 2 kategori(Candra et al., 2019)	Kuesioner	1. Laki – laki 2. Perempuan (Candra et al., 2019)	Nominal
3.	Pendidikan	Pendidikan terakhir termasuk sekolah formal yang ditempuh oleh responden (Kurniawati & Hartarto, 2022)	Kuesioner	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. PERGURUAN TINGGI (Kurniawati & Hartarto, 2022)	Nominal
4	Pekerjaan	Kegiatan responden yang menghasilkan pendapatan (Setiawan, 2017)	Kuesioner	1. Pelajar/Mahasiswa 2. Karyawan Swasta 3. Pegawai Negeri Sipil 4. Wiraswasta 5. IRT 6. Lainnya... (Simpedak, 2019)	Nominal
Variabel Independen					
1.	Waktu Tunggu	waktu tunggu yakni seberapa banyak waktu yang dikenakan pasien guna memperoleh layanan(Nughroho, 2017)	Kuesioner dari Modifikasi (Kemenkes, 2022)	1 = ≤ 60 menit kategori Tidak lama 0 = >60 menit kategori lama (Kemenkes, 2022)	Ordinal

Variabel Dependen					
1.	<i>Reliability</i>	Yakni kecakapan petugas menawarkan pelayanan yang baik (Handayany, 2020).	Kuesioner dari Modifikasi (Sara, 2019) Skala Likert dengan skor 0 = Sangat Tidak Setuju 1 = Tidak Setuju 2 = Ragu Ragu 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju	1 = Puas, jika jawaban ≥ 10 0 = Tidak Puas, jika jawaban < 10 (Sara, 2019)	Ordinal
2.	<i>Assurance</i>	Yakni ialah kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan sigap dan akurat atau tidak ada kesalahan (Handayany, 2020)	Kuesioner dari Modifikasi (Sara, 2019)	1 = Puas, jika jawaban ≥ 10 0 = Tidak Puas, jika jawaban < 10 (Sara, 2019)	Ordinal
3.	<i>Tangible</i>	Ialah kesiapan sarana dan prasarana yang nyata atau secara langsung oleh pasien, dan performa kerja yang bisa dirasakan guna menilai kualitas pelayanan (Handayany, 2020).	Kuesioner dari Modifikasi (Sara, 2019)	1 = Puas, jika jawaban ≥ 10 0 = Tidak Puas, jika jawaban < 10 (Sara, 2019)	Ordinal
4.	<i>Empathy</i>	Ialah kehandalan petugas dalam menjaga komunikasi, merawat pasien, dan mencari tahu keperluan pasien dalam memberikan perhatian kepada semua pasien (Handayany, 2020).	Kuesioner dari Modifikasi (Sara, 2019)	1 = Puas, jika jawaban ≥ 12 0 = Tidak Puas, jika jawaban < 12 (Sara, 2019)	Ordinal

5	<i>responsiveness</i>	Ialah kemampuan petugas dalam melayani pelanggan dengan sigap. (Handayani, 2020).	Kuesioner dari Modifikasi (Sara, 2019)	1 = Puas, jika jawaban ≥ 10 0 = Tidak Puas, jika jawaban < 10 (Sara, 2019)	Ordinal `
---	-----------------------	---	--	--	-----------

3.3 Hipotesis

Hipotesis ialah suatu dugaan sementara dari peneliti mengenai hubungan 2 variabel, sehingga memerlukan pembuktian (Pradono et al., 2018). Jika nilai signifikansi uji $t > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dan Jika nilai signifikansi uji $t < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hipotesis dari penelitian ini ditentukan berdasarkan:

H_a = Ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Cengkareng Tahun 2024

H_0 = Tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Cengkareng Tahun 2024

BAB 4

PROFIL TEMPAT PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng

Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng ialah Rumah Sakit Umum Daerah Pertama di daerah Jakarta Barat, hal ini dikarenakan adanya pengusulan dari WaliKota dan Dinas Kesehatan DKI Jakarta Barat untuk pembangunan Rumah Sakit Umum Daerah dan kemudian disetujui oleh Gubernur DKI Jakarta Barat. yang ber-alamat di JL. Bumi Cengkareng Indah No.1, RT.13/RW.10, Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat.

4.2 Visi dan Misi

4.2.1 Visi

Menjadi Rumah Sakit Terbaik Pilihan Masyarakat

4.2.2 Misi

1. Mengembangkan sumber daya manusia unggul yang berorientasi pada layanan
2. Mengembangkan layanan prima yang mampu bersaing dan menyelenggarakan pendidikan tenaga kesehatan berkualitas
3. Mengembangkan sarana dan prasarana berbasis teknologi yang terintegrasi
4. Mewujudkan suasana kerja yang harmonis, kondusif dan produktif
5. Mewujudkan kepercayaan dan kemitraan dengan seluruh pihak terkait.

4.3 Fasilitas dan Pelayanan

4.3.1 Fasilitas Medis

1. Instalnasi Gawat Darurat (IGD)
2. Poliklinik
3. Rawat Inap
4. Pelayanan Tindakan Operasi
5. Perawatan intensif (ICU, ICCU dan NICU)

6. Perawatan Isolasi
7. Pelayanan Kebidanan
8. Perawatan intermediate
9. Perawatan Intensif perina

4.3.2 Pelayanan Umum

1. Poliklinik Bedah Umum
2. Poliklinik Bedah Urologi
3. Poliklinik Neurologi
4. Poliklinik Mata
5. Poliklinik Gigi
6. Poli klinik Bedah Onkologi
7. Poliklinik Kulit Kelamin
8. Poliklinik Psikiatri
9. Poliklinik Bedah Syaraf
10. Poliklinik Orthopedic
11. Poliklinik Bedah Anak
12. Poliklinik Edukasi
13. Poliklinik Anak
14. Poliklinik THT
15. Poliklinik Psikologi
16. Poliklinik Jantung
17. Poliklinik Imunisasi
18. Poliklinik Paru
19. Poliklinik Penyakit Dalam
20. Poliklinik Kebidanan

4.3.3 Pelayanan Penunjang

1. Ambulans
2. Apotek
3. Laboratorium
4. Gizi
5. Radiologi
6. Laundry

7. CSSD
8. Motuari

4.4 Data Kunjungan Pasien

Tabel 4.4 Tabel Data Kunjungan Pasien 5 Tahun Terakhir

Tahun	Jumlah
2019	266.067
2020	183.345
2021	163.222
2022	213.527
2023	255.710

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwasanya jumlah kunjungan pasien Poliklinik Rawat Jalan dari tahun 2019 sampai tahun 2023 yakni sebanyak 1.081.871 pasien, yang dimana di tahun 2019 mencapai kunjungan paling tertinggi yaitu 266.067 pasien sedangkan tahun 2021 mencapai kunjungan pasien terendah yaitu 163.222 pasien.

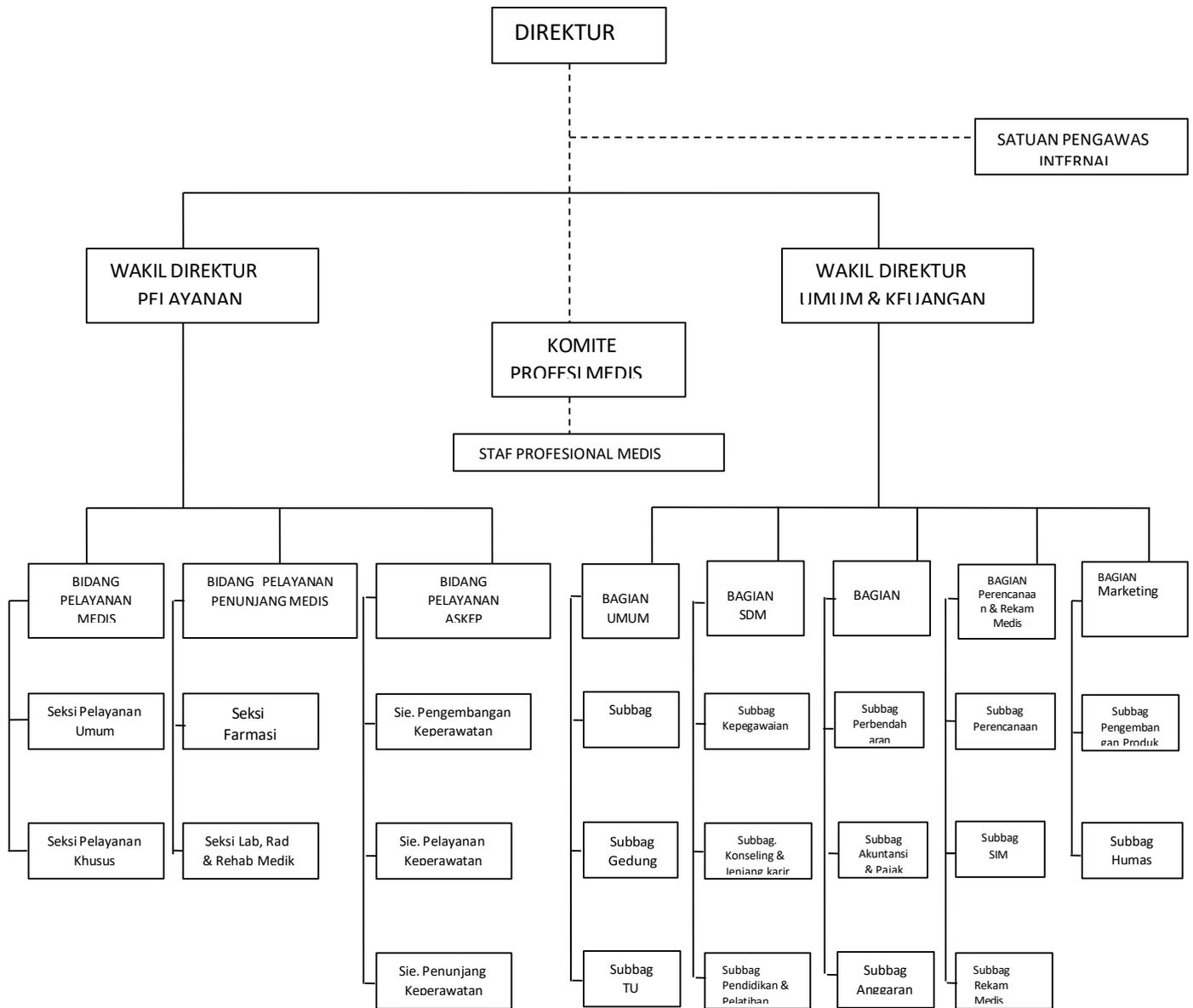
Tabel 4.4.1 Tabel Data Kunjungan Pasien Januari – Mei 2024

Bulan	Jumlah
Januari	23.328
Febuari	20.834
Maret	21.659
April	21.208
Mei	23.818

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwasanya jumlah kunjungan pasien dari bulan Januari – Mei 2024 memiliki jumlah 110.847 pasien, dengan jumlah tertinggi kunjungan di dapati pada bulan Mei 2024 yaitu 23.818 pasien sedangkan kunjungan terendah pada bulan febuari 2024 yaitu 20.834.

4.5 Organisasi Struktur



Gambar 4.5 Gambar Organisasi Struktur Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng

BAB 5

METODELOGI PENELITIAN

5.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yakni variabel indenpenden serta dependen akan diukur saat watu yang sama.

5.2 Populasi

yakni semua objek kajian, baik berupa orang, wilayah atau tempat, lembaga, kelompok sosial, dan lain-lain yang perlu dinilai(Kusumastuti et al., 2020). Dalam penelitian ini yang termasuk kedalam Populasi ialah semua pasien rawat jalan RSUD Cengkareng. Populasi dalam penelitian ini ialah pasien yang berobat rawat jalan seluruh poliklinik RSUD Cengkareng dari bulan Maret – Mei dengan jumlah 66.685 orang.

5.3 Sampel

Yakni unsur dari jumlah populasi yang memenuhi karakteristik untuk diteliti peneliti(Duli, 2019). Sampel pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan poliklinik Bedah Urologi, Penyakit Dalam, Penyakit Jantung Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng. Cara dari pengambilan sampel ini secara *non probability* sampling yaitu *Purposive Sampling*. Melalui cara *Purposive Sampling* peneliti bisa mendapatkan yang lebih respresentatif berdasarkan pertimbangan dari peneliti (Duli, 2019).

Rencana penentuan jumlah sampel ditentukan melalui rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

diketahui :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah Populasi

a : Tingkat Kesalahan

Berdasarkan rumus diatas untuk penentuan jumlah sampel dengan tingkat eror 10% atau 0,1 serta jumlah pasien semua poli bulan Maret sampai Mei ialah 66.685, maka jumlah sampel yang dapat ditentukan dengan perhitungan rumus *slovin* ialah:

$$n = \frac{66.685}{1 + 66.685(0,1)^2}$$

$$n = \frac{66.685}{666,86}$$

$$n = 99,9 = 99$$

Sehingga didapat hasil yang sudah digenapkan menjadi 99 sampel, akan tetapi dari penelitian ini yang akan dijadikan sampel yakni 150 responden.

5.3.1 Kriteria Inklusi Sampel

Berikut kriteria sampel yang akan dijadikan sampel:

1. Pasien Rawat Jalan berusia >18 tahun.
2. Pasien Rawat Jalan Poliklinik Bedah Urologi, Penyakit Dalam, Penyakit Jantung Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.
3. Pasien bisa berkomunikasi dengan baik.
4. Pasien bersedia menjadi responden.

5.3.2 Kriteria Eksklusi Sampel

Berikut kriteria sampel yang tidak termasuk dijadikan sampel:

1. Pasien Rawat Jalan berusia < 18 tahun.
2. Bukan pasien Rawat Jalan Poliklinik Bedah Urologi, Penyakit Dalam, Penyakit Jantung Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.
3. Pasien yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik.
4. Pasien yang tidak dapat bersedia untuk menjadi responden.

5.4 Teknik Pengumpulan Data

5.4.1 Data Primer

yakni sebuah bahan informasi yang berasal melalui sumber individu atau kelompok sebagai objek dari penelitian yang dilakukan guna dijadikan sebagai sarana mendapatkan data dan informasi (Duli, 2019). Penulis akan mengambil data memakai kuesioner yang akan diedarkan dan diisi langsung oleh objek penelitian.

5.4.2 Data Sekunder

Yakni sebuah data yang sudah ada sebelumnya seperti jurnal, karya ilmiah, dokumentasi, informasi internal (Duli, 2019). Yakni data sekunder penelitian ini didapatkan dari Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng, yakni data jumlah rawat jalan terbaru.

5.4.3 Metode Pengumpulan Data

Yakni metode yang dikenakan pada penulis yaitu berwujud kuesioner yang mengandung pernyataan yang harus dijawab oleh responden menurut pendapatnya dan dokumentasi yang digunakan sebagai bukti dokumen/data dan informasi penelitian.

5.4.4 Rencana Instrumen Penelitian

Rencana instrumen ini mengenakan kuesioner. Dengan menggunakan kuesioner responden diberikan kesempatan untuk menjawab sesuai dengan pengetahuannya dan untuk mendapatkan jawaban yang berbeda. Kuesioner yang digunakan merupakan hasil dari teori KEPMENKES (2022) dan teori parasuraman (1997) yang dimana pada kuesioner ini terdapat 3 aspek penilaian yakni:

1. Karakteristik responden menguraikan terkait umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

2. Waktu tunggu

Merupakan variabel indenpenden yang menguraikan 2 (dua) pernyataan memakai skala guttman yang modifikasi dari (Kemenkes, 2022) .

3. Kepuasan pasien

Merupakan variabel dependen yang menguraikan 5 (lima) indikator yakni *Reliability* (keandalan) dengan 5 pernyataan, *Assurance* (Jaminan) dengan 5 pernyataan, *Tangible* (penampilan fisik) dengan 5 pernyataan, *Empathy* (empati) dengan 6 pernyataan, *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan 5 pernyataan memakai skala likert yang modifikasi dari (Sara, 2019).

Skala pengukuran likert yang digunakan untuk kepuasan pasien adalah sebagai berikut : Sangat Tidak Setuju (0), Tidak Setuju (1), Ragu – ragu (2), Setuju (3), Sangat Setuju (4).

5.5 Uji Validitas dan Realibilitas

5.5.1 Uji Validitas

Yakni menguji kevalidan kuesioner yang dikenakan penulis guna mendapatkan data dari para responden yang diteliti yaitu dengan cara uji validitas (Raharjo, 2019).

Jika koefisien korelasi $> 0,361$ dan taraf signifikan sebesar 5% (0,05) maka valid, dengan nilai r hitung diambil dari *output SPSS Cronbach Alpha*, kemudian nilai r tabel mengenakan rumus $df = n - 2$. Jadi jika jumlah sampel berupa 30 maka $df = 30 - 2$ maka dari itu r tabel sebesar 0,361.

- Jika nilai r hitung $> r$ tabel, yakni item pernyataan dari kuesioner dikatakan valid
- Jika nilai r hitung $< r$ tabel, yakni item pernyataan dari kuesioner dikatakan tidak valid.

Berikut tabel hasil uji validitas pada instrumen penelitian ini.

Tabel 5.5.1 Hasil Uji Validitas (n=26)

Pernyataan	R hitung	Keterangan
Pernyataan 1	0,649	Valid
Pernyataan 2	0,651	Valid
Pernyataan 3	0,716	Valid
Pernyataan 4	0,635	Valid
Pernyataan 5	0,781	Valid
Pertanyaan 6	0,743	Valid
Pernyataan 7	0,722	Valid
Pernyataan 8	0,665	Valid
Pernyataan 9	0,628	Valid
Pernyataan 10	0,748	Valid
Pernyataan 11	0,886	Valid
Pernyataan 12	0,819	Valid
Pernyataan 13	0,804	Valid
Pernyataan 14	0,746	Valid
Pernyataan 15	0,840	Valid
Pernyataan 16	0,850	Valid
Pernyataan 17	0,693	Valid
Pernyataan 18	0,903	Valid
Pernyataan 19	0,881	Valid
Pernyataan 20	0,878	Valid
Pernyataan 21	0,693	Valid
Pernyataan 22	0,698	Valid
Pernyataan 23	0,873	Valid
Pernyataan 24	0,824	Valid
Pernyataan 25	0,876	Valid

Pernyataan 26	0,886	Valid
----------------------	-------	-------

Berlandaskan tabel 5.5.1 diatas bisa disimpulkan dari 26 butir pernyataan dinyatakan valid semua dikarenakan r hitung $>$ r tabel.

5.5.2 Uji Realibilitas

Yakni guna mendapati tingkat konsistensi dari jawaban responden terhadap kuesioner yang dibuat penulis (Raharjo, 2019). Menurut barker, et Al dalam (Zulhafiqi, 2014) menyebutkan bila skor yang diperoleh $>0,7$ maka instrumen dikatakan memiliki nilai reliabilitas yang layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 5.5.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	n of Items
.912	26

Berlandaskan tabel 5.5.2 didapat hasil Cronbach's Alpha 0,912 dengan jumlah pernyataan 26 item yang artinya reliabilitas tinggi, maka dari itu item item yang digunakan ini reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur variabel *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*.

5.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Cengkareng yang beralamat di Jl. Kamal Raya Outer Ring Road JL. Bumi Cengkareng Indah No.1, RT.13/RW.10, Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730. Waktu penelitian berlangsung pada bulan febuari samapi juli 2024.

5.7 Teknik Analisis Data

Analisis data yang akan dilakukan yaitu :

1. Setiap variabel penelitian dilakukan analisis univariat untuk memberikan gambaran, dengan tabel distribusi frekuensi yakni mendapatkan distribusi presentase per item variabel penelitian.

2. Analisis bivariat guna melihat hubungan antara variabel X dengan Y dari uji statistik *chi-square*.

5.8 Etika Penelitian

Dalam melakukan penelitian adanya etika yang harus dipatuhi oleh peneliti untuk mengurangi risiko kesalahan serta pelanggaran etika dengan cara :

1. Yakni Peneliti melakukan izin etik di Lembaga Komisi Etik dengan No. 367/UMB/KE/VI/2024, peneliti melakukan uji etik di Komisi Etik Penelitian Universitas Muhammadiyah Banjarmasin dengan mengisi form yang sudah dicantumkan di web resmi UMB, kemudian setelah mengisi form nya selanjutnya peneliti dapat melihat hasilnya jika sudah dinyatakan lulus uji etik maka pihak UMB akan mengirim sertifikat yang bisa digunakan sebagai tanda bukti kelayakan.
2. Peneliti mengajukan surat izin penelitian kepada pihak RSUD Cengkareng.
3. Peneliti melakukan pengambilan data secara langsung di RSUD Cengkareng setelah Surat Keputusan dari pihak RSUD Cengkareng telah turun dan disetujui oleh pihak petinggi RSUD Cengkareng bahwa penelitian boleh dilakukan.
4. Lembar persetujuan (*informed consent*) dituju bagi responden yang menyatakan bahwa bersedia untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapatnya dan pihak peneliti akan menghargai dan menjaga kerahasiaan jawaban dari pihak responden.
5. Kuesioner yang berisi jawaban dari responden harus dijamin kerahasiaanya oleh pihak peneliti.

BAB 6

HASIL PENELITIAN

6.1 Analisis Univariat

6.1.1 Karakteristik Responden

Analisis ini menggambarkan juga mendeskripsikan mengenai karakteristik responden pada masing-masing variabel. Pada penelitian ini peneliti memakai 3 karakteristik ialah jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan. Berikut tabel hasil univariat yaitu:

Tabel 6. 1.1 Tabel Karakteristik Responden (n=150)

Kategori	Frekuensi	
	n	%
Jenis Kelamin		
Laki Laki	52	34,7
Perempuan	98	65,3
Usia		
18 - 24	3	2
25- 45	55	36,7
46 - 65	92	61,3
Pendidikan Terakhir		
SD	16	10,7
SMP	26	17,3
SMA	96	64
Perguruan Tinggi	12	8
Pekerjaan		
Pelajar / Mahasiswa	0	0
Karyawan Swasta	64	42,7
Pegawai Negeri Sipil	4	2,7
Wiraswasta	25	16,7
IRT	57	38
Lainnya	0	0

Berdasarkan dari tabel 6.1.1 bisa dilihat bahawasanya jenis kelamin laki laki memiliki jumlah responden sebanyak 52 responden (34,7%) sedangkan untuk perempuan mempunyai jumlah 98 responden (65,3%). Berikutnya karakteristik Usia 18 – 24 tahun memiliki jumlah 3 orang (2%, untuk usia 25 – 45 memiliki jumlah 55 orang (36,7%), untuk usia 46-65 tahun memiliki jumlah 92 orang (61,3%). Berikutnya

karakteristik pendidikan terakhir yaitu ada SD memiliki jumlah responden 16 orang (10,7%), Untuk SMP memiliki jumlah responden 26 orang (17,3%), untuk SMA memiliki jumlah responden 96 orang (64%), untuk perguruan tinggi memiliki jumlah responden 12 orang (85%). Berikutnya karakteristik berdasarkan pekerjaan untuk kategori Pelajar / Mahasiswa tidak memiliki jumlah responden, untuk kategori karyawan swasta memiliki jumlah responden 64 orang (42,7%), untuk kategori Pegawai Negeri Sipil memiliki jumlah responden 4 orang (2,7%), untuk kategori wiraswasta memiliki jumlah responden 25 orang (16,7%), untuk kategori IRT memiliki jumlah responden 57 orang (38%) dan terakhir kategori lainnya tidak memiliki jumlah responden.

6.1.2 Data Pernyataan

Tabel 6.1.2 Data Pernyataan Waktu Tunggu (n=150)

Pernyataan	Waktu Tunggu		
	Ya	Tidak	%
Waktu tunggu pendaftaran sampai pemeriksaan dokter kurang lebih dari 60 menit	92	58	100
Waktu tunggu pendaftaran sampai pemeriksaan dokter lebih dari 60 menit.	58	92	100

Hasil ini menggambarkan bahwasanya sebagian pasien dalam pernyataan waktu tunggu menyatakan ≤ 60 menit yaitu 92 orang untuk pernyataan ialah “waktu tunggu pendaftaran sampai pemeriksaan dokter ≤ 60 menit” sedangkan terdapat 58 pasien setuju dengan pernyataan A2 yaitu “waktu tunggu pendaftaran sampai pemeriksaan dokter > 60 menit”.

Tabel 6.1.2 Tabel Data Pernyataan Kepuasan Pasien (n=150)

Reability						
Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	%
Petugas pelayanan pendaftaran memberikan informasi tentang alur pendaftaran kepada pasien.	28	122	0	0	0	100
Petugas pelayanan pendaftaran mengatur antrean pelayanan pendaftaran dengan baik.	34	115	0	1	0	100
Petugas pelayanan rawat jalan melaksanakan tugas dengan baik.	21	120	3	6	0	100
Dokter tiba tepat waktu pada saat pemeriksaan.	25	103	4	17	1	100
Dokter melakukan tugas dengan baik.	35	98	12	5	0	100
Assurance						
Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	%
Petugas pendaftaran mengarahkan pasien yang berobat sesuai keluhan	35	114	1	0	0	100
Petugas pendaftaran melayani sesuai Dengan kebutuhan saya seperti diloket pendaftaran	39	111	0	0	0	100
Dokter selalu menyampaikan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan	53	95	1	1	0	100
Terciptanya suasana aman dan Tenram dilingkungan rs	28	122	0	0	0	100
Petugas pendaftaran memberikan Kesempatan kepada pasien dan Keluarga untuk bertanya	21	119	6	4	0	100
Tangible						
Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	%
Ruang tunggu pendaftaran dalam Keadaan bersih	35	115	0	0	0	100
Ruang tunggu pemeriksaan dalam Keadaan bersih	35	109	4	2	0	100
Jumlah tempat duduk diruang Tunggu poliklinik cukup	29	107	2	12	0	100
Ruang tunggu pasien cukup luas	27	113	4	6	0	100
Petugas kesehatan berpenampilan rapih	30	120	0	0	0	100
Empathy						
Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	%
Dokter bersikap ramah saat Pemeriksaan	45	97	3	4	0	100
Petugas kesehatan bersikap ramah Dan sopan dalam melayani pasien	30	118	2	0	0	100
Pelayanan yang diberikan perawat Tidak memandang pangkat Status tapi berdasarkan kondisi anda	27	122	1	0	0	100

Dokter menggunakan bahasa yang Mudah dimengerti oleh pasien Saat berkomunikasi	41	109	0	0	0	100
Petugas kesehatan menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti Oleh pasien saat berkomunikasi	36	114	0	0	0	100
Perawat memberikan perhatian Dam memberikan dukungan moril Terhadap keadaan anda	23	116	6	5	0	100
Responsiveness						
Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	%
Petugas kesehatan cepat dan tanggap Dalam melayani pasien	18	131	1	0	0	100
Dokter mendengarkan keluhan Pasien dengan seksama	29	120	1	0	0	100
Petugas kesehatan menawarkan Bantuan ketika melihat anda Kesulitan atau kebingungan	23	120	6	1	0	100
Saat saya bertanya petugas kesehatan Cepat dan tanggap saat menjawab Dan merespon	26	123	1	0	0	100
Dokter dengan cepat dan tanggap saat Menjawab atau merespon	33	116	1	0	0	100

Berlandaskan tabel 6.1.2 dapat disimpulkan bahwasanya untuk pernyataan pertama Indikator *Reability* sebagian besar memilih setuju atas pernyataan petugas pendaftaran memberikan tentang alur pendaftaran kepada pasien. Untuk Pernyataan kedua sebagian besar memilih setuju atas pernyataan petugas pendaftaran mengatur antrian dengan baik, sedangkan terdapat 1 pasien yang merasa tidak setuju. Untuk pernyataan ketiga sebagian besar pasien merasakan setuju atas pernyataan petugas pelayanan rawat jalan melaksanakan tugas dengan baik, terdapat 3 pasien memilih ragu ragu dan 6 orang memilih tidak setuju. Untuk pernyataan keempat sebagian besar memilih setuju atas pernyataan dokter tiba tepat waktu tetapi terdapat 4 pasien memilih ragu ragu, 17 pasien memilih tidak setuju dan 1 pasien memilih tidak setuju. Untuk pernyataan kelima sebagian pasien memilih setuju atas pernyataan dokter melakukan tugas dengan baik, tetapi terdapat 12 orang ragu ragu dan 5 pasien tidak setuju.

Selanjutnya untuk pertanyaan pertama indikator *Assurance* sebagian besar pasien memilih setuju atas pernyataan petugas pendaftaran mengarahkan pasien berobat sesuai keluhan tetapi terdapat 1 orang ragu ragu. Untuk pertanyaan kedua sebagian besar pasien memilih setuju atas pernyataan petugas pendaftaran melayani sesuai dengan kebutuhan pasien di loket pendaftaran. Untuk pertanyaan ketiga sebagian besar pasien memilih setuju atas pernyataan dokter selalu menyampaikan hasil pemeriksaan, namun ada 1 pasien memilih ragu ragu dan tidak setuju. Untuk pertanyaan keempat sebagian besar pasien memilih setuju atas pernyataan suasana yang aman dilingkungan rumah sakit. Untuk pertanyaan kelima sebagian besar pasien memilih setuju atas pernyataan petugas pendaftaran memberikan kesempatan untuk bertanya, tapi ada 6 orang memilih ragu ragu dan tidak setuju.

Selanjutnya pertanyaan pertama indikator *Tangible* sebagian besar pasien memilih setuju. Untuk pertanyaan kedua sebagian besar memilih setuju, tapi ada 2-4 pasien yang memilih ragu ragu dan tidak setuju. Untuk pertanyaan ketiga sebagian besar memilih setuju dan 2 orang memilih ragu ragu, 12 orang yang memilih tidak setuju. Untuk pertanyaan keempat sebagian besar memilih setuju tetapi ada 4 orang ragu ragu dan 6 orang tidak setuju, Untuk pertanyaan kelima sebagian besar pasien memilih setuju.

Selanjutnya pertanyaan pertama indikator *Empathy* sebagian besar pasien memilih setuju, tetapi ada 3 pasien memilih ragu ragu dan 4 pasien tidak setuju, Untuk pertanyaan kedua sebagian besar pasien memilih setuju tapi ada 2 pasien yang memilih ragu ragu, untuk pertanyaan ketiga sebagian besar pasien memilih setuju dan 1 pasien memilih ragu ragu, Untuk pertanyaan keempat dan kelima sebagian besar pasien juga memilih setuju, dan untuk pertanyaan keenam sebagian besar memilih setuju namun 6 pasien memilih ragu ragu dan 5 pasien memilih tidak setuju.

Selanjutnya pertanyaan pertama indikator *Responsiveness* sebagian besar memilih setuju namun ada 1 pasien memilih ragu ragu, untuk pertanyaan kedua sebagian besar juga memilih setuju namun ada 1 pasien yang ragu ragu, Untuk pertanyaan ketiga sebagian besar pasien memilih setuju namun ada 6 orang memilih ragu ragu dan 1 pasien tidak setuju, Untuk pertanyaan keempat dan kelima sebagian besar pasien memilih setuju.

6.1.3 Waktu Tunggu

Hasil ini menggambarkan juga mendeskripsikan mengenai variabel data waktu tunggu. Pada variabel ini menggunakan 150 responden untuk mengukur waktu tunggu di RSUD Cengkareng. Berikut tabel hasil distribusi frekuensi yaitu:

Tabel 6.1.3 Tabel Gambaran Waktu Tunggu (n=150)

No	Waktu Tunggu	Frekuensi	Presentase (%)
1	> 60 menit	58	38,7
2	≤ 60 Menit	92	61,3
	Jumlah	150	100

Berlandaskan tabel 6.1.2 bisa disimpulkan bahwasanya sebagian besar responden merasakan tidak lama terhadap waktu tunggu ialah sebanyak 92 orang (61,3%) sedangkan responden yang merasakan lama ialah sebanyak 58 orang (38,7%).

6.1.4 Kepuasan

Hasil ini menggambarkan juga mendeskripsikan mengenai variabel data kepuasan pasien. Pada variabel ini menggunakan 150 responden untuk mengukur waktu tunggu di RSUD Cengkareng. Berikut tabel hasil distribusi frekuensi yaitu:

Tabel 6.1.4 Tabel Gambaran Kepuasan Pasien (n=150)

Variabel	Frekuensi	
	n	%
<i>Reability</i>		
Puas	141	94
Tidak Puas	9	6
<i>Assurance</i>		
Puas	150	100
Tidak Puas	0	0
<i>Tangible</i>		
Puas	147	98
Tidak Puas	3	2
<i>Empathy</i>		
Puas	150	100
Tidak Puas	0	0
<i>Responsiveness</i>		
Puas	150	100
Tidak Puas	0	0

Berlandaskan tabel 6.1.3 bisa disimpulkan bahwasanya sebagian besar responden merasakan puas terhadap indikator *reability* ialah sebanyak 141 orang (94%) sedangkan yang merasa tidak puas ialah sebanyak 9 orang (6%). Selanjutnya untuk indikator *assurance* seluruh responden merasakan puas ialah 150 orang (100%). Selanjutnya untuk indikator *tangible* sebagian merasa puas ialah sebanyak 147 orang (98%) sedangkan yang merasa tidak puas 3 orang (2%). Selanjutnya untuk indikator *empathy* seluruh responden merasakan puas 150 orang (100%). Selanjutnya untuk indikator *responsiveness* juga seluruh responden merasakan puas 150 orang (100%).

6.2 Analisis Bivariat

6.2.1 Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 6. 2.1 Tabel Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien (n=150)

Waktu Tunggu	Kepuasan				Total	P value
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
> 60 Menit	37	63.8	21	36.2	58	100%
≤ 60 Menit	87	94.6	5	5.4	92	100%

Berdasarkan tabel 6.2.1 disimpulkan bahwasanya pasien yang merasa waktu tunggu lama dan puas ialah sebanyak 37 orang (63.8%) lebih banyak dari pasien yang merasa waktu tunggu lama dan tidak puas ialah sebanyak 21 orang (36.2%). Sedangkan pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama dan puas ialah sebanyak 87 orang (94.6%) lebih banyak dari pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama dan tidak puas ialah sebanyak 5 orang (5.4%).

Dari hasil uji statistik didapat nilai p value = 0,000 yang dimana dapat disimpulkan bahwasanya H_a diterima adanya hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien hal ini dikarenakan hasil p value kurang dari 0,05.

BAB 7

PEMBAHASAN

7.1 Keterbatasan Penelitian

- 7.1.1 Peneliti hanya menggunakan 1 dimensi untuk menilai waktu tunggu yaitu standar waktu tunggu ≤ 60 menit, sedangkan ada teori waktu tunggu yang menggunakan 3 indikator tetapi peneliti tidak memakainya.
- 7.1.2 Keterbatasan dalam menganalisa hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien karena hanya menggunakan analisis univariat dan bivariat, sehingga perlu dikembangkan penelitian lebih lanjut untuk multivariat.

7.2 Pembahasan Hasil Penelitian

7.2.1 Karakteristik Responden

Berlandaskan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwasanya terdapat jenis kelamin laki laki memiliki jumlah responden sebanyak 52 responden sedangkan untuk perempuan mempunyai jumlah yang lebih banyak 98 responden hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi et al., 2020) yang dimana jumlah responden laki laki terdapat 53 orang, dan perempuan 57 orang dari 110 jumlah responden.

Berdasarkan dari pengamatan peneliti untuk jenis kelamin sebagian besar wanita lebih banyak dari laki laki, hal ini peneliti beranggapan bahwasanya perempuan lebih peduli dengan kesehatan dan sakit yang mereka rasakan, berbeda dengan laki laki yang lebih sedikit berkunjung ke pelayanan kesehatan jika sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Beda Ama et al., 2020) yang dimana dapat dikatakan bahwasanya perempuan cenderung lebih memanfaatkan layanan kesehatan jika merasa sakit, dan lebih prihatin dengan keadaan diri nya sendiri jika dibandingkan dengan lelaki yang merasa lebih tidak terlalu memperdulikan hal seperti itu.

Berikutnya karakteristik Usia Yakni usia seseorang sejak awal lahir hingga maksimal pengisian kuesioner (Setiawan, 2017) untuk

Usia kategorikan yang didapat dalam penelitian ini yaitu 18 – 24 tahun memiliki jumlah 3 orang, untuk usia 25 – 45 memiliki jumlah 55 orang, untuk usia 46-65 tahun memiliki jumlah 92 orang. Berdasarkan pengamatan peneliti untung rentang usia sebagian besar lebih banyak untuk usia lansia jika dibandingkan dengan usia dewasa lebih sedikit hal ini peneliti beranggapan bahwasanya untuk usia lansia lebih rentan terkena penyakit dengan umurnya yang sudah beranjak 46-65 tahun, dibandingkan dengan usia dewasa dari umur 18 – 24 tahun lebih sedikit memiliki keluhan penyakit dari usia lansia.

Berikutnya karakteristik pendidikan terakhir, pendidikan terakhir termasuk sekolah formal yang ditempuh oleh responden (Kurniawati & Hartarto, 2022) untuk pendidikan terakhir kategori yang didapat dalam penelitian ini yaitu ada SD memiliki jumlah responden 16 orang , Untuk SMP memiliki jumlah responden 26 orang , untuk SMA memiliki jumlah responden 96 orang , untuk perguruan tinggi memiliki jumlah responden 12 orang.

Berdasarkan dari pengamatan peneliti untuk karakteristik pendidikan sebagian besar lulusan SMA lebih banyak dari kategori lainnya seperti SD dan SMP, peneliti beranggapan bahwasanya tingkat pendidikan mempengaruhi seseorang dalam mengetahui krisis kesadaran akan pentingnya pelayanan kesehatan dan kesehatan itu sendiri, maka dari itu dapat disimpulkan oleh peneliti bahwasanya semakin tinggi pendidikan yang ditempuh responden maka hal itu akan mempengaruhi kesadaran akan pentingnya pelayanan kesehatan dan kesehatan. hal ini sejalan dengan penelitian(Nughroho, 2017) dikatakan untuk pendidikan SD terdapat 5 orang, untuk SMP terdapat 10 orang, untuk SMA terdapat 30 orang, untuk Perguruan Tinggi terdapat 7 orang yang dimana bahwasanya untuk tingkat SMA paling terbanyak.

Berikutnya karakteristik berlandaskan pekerjaan yakni kegiatan responden yang menghasilkan pendapatan(Setiawan, 2017) untuk kategori yang didapat peneliti dari penelitian ini yaitu Pelajar /

Mahasiswa tidak memiliki jumlah responden, untuk kategori karyawan swasta memiliki jumlah responden 64 orang, untuk kategori Pegawai Negeri Sipil memiliki jumlah responden 4 orang, untuk kategori wiraswasta memiliki jumlah responden 25 orang, untuk kategori IRT memiliki jumlah responden 57 orang dan terakhir kategori lainnya tidak memiliki jumlah responden.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan untuk pekerjaan sebagian besar karyawan swasta dan IRT yang memiliki jumlah lebih banyak dari kategori lainnya, peneliti beranggapan bahwasanya hal ini dipengaruhi oleh beban kerja dan aktivitas yang dilakukan oleh pasien setiap harinya seperti pelajar tidak melakukan kegiatan berat dalam beraktivitas sedangkan untuk karyawan swasta dan IRT memiliki aktivitas rutin setiap harinya hal ini dapat disimpulkan oleh peneliti yaitu alasan kenapa karyawan swasta dan irt lebih banyak dari kategori yang lain. hal ini sejalan dengan penelitian (Putri et al., 2018) dikatakan pelajar / mahasiswa terdapat 2 orang, untuk karyawan swasta terdapat swasta 15 orang, untuk PNS terdiri dari 4 orang, untuk wiraswasta terdiri dari 15 orang, untuk IRT terdiri 49 orang dan untuk kategori lainnya ialah terdiri dari 3 orang yang dimana membuktikan bahwa untuk kategori IRT paling terbanyak.

7.2.2 Waktu Tunggu

Waktu tunggu dikatakan sebagai berapa banyak waktu yang dibutuhkan oleh pasien dari saat mereka mendaftar hingga mereka menerima layanan dari seorang dokter spesialis (Nugroho, 2017). Waktu tunggu yang lama menjadi suatu alasan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien hal ini sejalan dengan (Utami, 2015) Apabila pasien berobat kerumah sakit dan ternyata sakitnya tidak sembuh, pasien akan berfikir pelayanan kesehatan buruk, termasuk antrian yang lama, perawat yang tidak ramah, meskipun mereka adalah profesional.

Berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung pasien yang menjadi responden sebagian besar merasakan waktu tunggu yang tidak lama hal ini dikarenakan mereka mempunyai nomor antrian yang kecil sehingga cepat dipanggil untuk pemeriksaan, tetapi untuk pasien yang

merasa lama sebagian besar mereka memiliki nomor antrian yang besar namun dia datang lebih pagi yang dimana hal tersebut membuat pasien menunggu >60 menit.

Berlandaskan hasil penelitian yang didapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden di RSUD Cengkareng merasakan tidak lama terhadap waktu tunggu yang dapat dikatakan bahwa waktu tunggu sudah sesuai standar \geq 60 menit. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Utami, 2015) yang dimana dikatakan terdapat pasien merasakan waktu tunggu tidak lama ialah sebanyak 21 orang sedangkan yang merasa waktu tunggu lama ialah sebanyak 9 orang hal ini membuktikan bahwasanya sebagian besar pasien merasakan waktu tunggu tidak lama. Tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan (Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, 2019) yang dimana dikatakan terdapat pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama sebanyak 40 orang dan pasien yang merasakan waktu tunggu lama terdiri dari 159 orang hal ini membuktikan bahwasanya dikatakan pasien yang merasa waktu tunggu lama lebih banyak daripada pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama.

Dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng merasa waktu tunggu yang cukup baik atau bisa dikatakan sudah sesuai standar yang berlaku tentang waktu tunggu, hal ini dibuktikan dengan jumlah pasien yang lebih banyak merasa waktu tunggu cepat daripada jumlah pasien yang merasa waktu tunggu lama.

7.2.3 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien termasuk bagian dari perasaan seseorang atau individu seperti contoh perasaan senang dan kecewa terhadap sesuatu yang didapat baik berupa jasa maupun barang sama seperti hal kepuasan pelayanan yang diterima dalam pelayanan kesehatan menjadi suatu harapan saat pasien datang ke fasilitas kesehatan hal ini sejalan dari pendapat menurut Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, Wulan Kusumastuti (Taekab et al., 2019) Kepuasan pasien adalah yakni dimana setiap kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien

yang berkunjung bisa terpenuhi. Jika sebuah rumah sakit dapat menyajikan dan mengadakan pelayanan dengan kualitas yang tidak perlu diragukan kepada seluruh pasien, serta dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dasar kesehatan kepada seluruh pasien, maka rumah sakit tersebut bisa dikatakan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Indikator *Reliability* ialah suatu bentuk kemahiran petugas dalam melayani pasien dengan sigap, dan akurat yang tidak memungkinkan kesalahan. Berdasarkan hasil penelitian bisa disimpulkan bahwasanya sebagian besar responden merasakan puas terhadap indikator *Reliability*, dikarenakan menurut pengamatan peneliti sebagian besar merasakan puas dengan keandalan dari petugas kesehatan, dan dokter yang diberikan kepada pasien, hal ini membuat pasien merasakan senang. Hasil ini sejalan dengan (Anggraini, 2023) dikatakan 88 orang menyatakan puas terhadap indikator *reability* sedangkan 12 orang memilih tidak puas terhadap indikator *reability* yang dimana dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar responden memilih puas terhadap ketepatan waktu petugas kesehatan dalam bertugas. Tetapi hasil ini tidak sejalan dengan (Zulaika et al., 2022) dikatakan 34 orang merasa puas dengan indikator *reability* sedangkan 41 orang merasa tidak puas dengan indikator *reability* yang dimana bahwasanya dapat dikatakan sebagian besar responden memilih tidak puas.

Indikator *Assurance* ialah kehandalan petugas dalam melayani pasien yang dipercayakan dengan jaminan kesembuhan & keselamatannya dan meliputi hal kesopanan dan kepercayaan Selanjutnya untuk indikator *Assurance* seluruh responden merasakan puas ialah 150 orang dan disimpulkan bahwasanya semua responden merasakan puas terhadap indikator *assurance*. Hasil ini sejalan dengan (Sumera et al., 2022) yang dimana dikatakan 33 orang memilih puas sedangkan 1 orang tidak merasakan puas, yang dapat dikatakan bahwasanya sebagian besar orang merasa puas dengan pelayanan yang

diberikan perawat kepada mereka. Tetapi hasil ini tidak sejalan dengan (Detty, 2020) yang dikatakan terdapat 61 mengatakan tidak puas dengan pelayanan, sedangkan 44 orang mengatakan puas yang dimana bahwasanya sebagian besar responden merasa tidak puas.

Indikator *Tangible* ialah kesiapan sarana dan prasarana yang berupa nyata dapat dilihat dan digunakan secara langsung kepada pasien, dan performa petugas yang bisa dirasakan untuk menilai kualitas pelayanan, hasil untuk indikator *Tangible* sebagian merasa puas ialah sebanyak 147 orang sedangkan yang merasa tidak puas 3 orang hal ini dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar merasakan puas. Hasil ini sejalan dengan (Fatmawati et al., 2018) dikatakan bahwasanya terdiri dari 24 orang memilih puas terhadap indikator *tangible* hasil ini membuktikan bahwasanya pasien puas dengan keadaan pelayanan obat dalam keadaan bersih dan rapih. Tetapi hasil ini tidak sejalan dengan (Zulaika et al., 2022) yang dikatakan terdapat 48 orang tidak puas, sedangkan terdapat 27 orang yang merasa puas, hal ini membuktikan bahwasanya mereka tidak puas dengan luas ruang tunggu yang sudah disediakan dan tempat duduk yang tidak terpenuhi ekspektasi.

Indikator *Empathy* ialah kehandalan petugas dalam menjaga komunikasi, merawat pasien, dan mencari tahu keperluan pasien dalam memberikan perhatian kepada semua pasien, selanjutnya untuk hasil indikator *empathy* seluruh responden merasakan puas 150 orang dengan ini dikatakan bahwasanya seluruh pasien merasa puas dengan sikap empati dari semua petugas yang bekerja saat melayani mereka. Hal ini sejalan dengan (Fatmawati et al., 2018) dikatakan terdapat 47 orang merasa puas, sedangkan 3 orang merasa tidak puas, hal ini dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar orang merasakan puas terhadap sikap empati perawat dan dokter selama pelayanan. Tetapi hasil ini tidak sejalan dengan (Detty, 2020) dikatakan terdapat 64 orang merasa tidak puas, sedangkan 41 merasa puas. Dapat disimpulkan

bahwasanya hampir sebagian orang merasa tidak puas dengan sikap dan respon perawat saat menjalani perawatan.

Indikator *Responsiveness* ialah kehandalan petugas dalam melayani pelanggan dengan sigap, cepat serta dapat bertanggung jawab dalam hal menanggapi masalah dan mengambil tindakan segera bila dibutuhkan. Hasil untuk indikator *responsiveness* juga seluruh responden merasakan puas 150 orang, hal ini sejalan dengan (Fatmawati et al., 2018) dikatakan terdapat 48 orang mengatakan puas, sedangkan 2 orang merasa tidak puas, hal ini pun dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar merasa puas dengan ketanggapan semua petugas yang berkerja disana. Tetapi hasil ini tidak sejalan dengan (Detty, 2020) dikatakan terdapat 57 orang merasa kurang puas sedangkan 48 orang merasakan puas, hal ini dapat pun dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar orang merasa tidak puas dengan dengan ketanggapan yang dilakukan petugas maupun perawat selama pasien berobat disana.

Berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung sebagian besar pasien merasakan puas dengan pelayanan yang sudah diberikan dari mendapatkan nomor antrian, pelayanan petugas rawat jalan, tempat duduk dan kebersihan ruang tunggu yang terjaga, pelayanan yang diberikan perawat dan dokter.

7.2.4 Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien

Waktu tunggu dikatakan sebagai berapa banyak waktu yang dibutuhkan oleh pasien dari saat mereka mendaftar hingga mereka menerima layanan dari seorang dokter spesialis (Nugroho, 2017). Waktu tunggu yang lama menjadi suatu alasan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien hal ini sejalan dengan (Utami, 2015) Apabila pasien berobat kerumah sakit dan ternyata sakitnya tidak sembuh, pasien akan berfikir pelayanan kesehatan buruk, termasuk antrian yang lama, perawat yang tidak ramah, meskipun mereka adalah profesional.

Kepuasan pasien termasuk bagian dari perasaan seseorang atau individu seperti contoh perasaan senang dan kecewa terhadap sesuatu yang didapat baik berupa jasa maupun barang sama seperti hal kepuasan pelayanan yang diterima dalam pelayanan kesehatan menjadi suatu harapan saat pasien datang ke fasilitas kesehatan, Dengan memiliki waktu tunggu yang singkat maupun lambat dalam layanan rawat jalan dapat menjadi salah satu faktor dari kepuasan pasien, pernyataan ini didukung oleh (Nughroho, 2017) yang dimana di dalam penelitiannya menyatakan bahwasannya pasien yang datang ke pelayanan kesehatan untuk melakukan berobat agar sembuh namun jika dalam proses pengobatan pelayanan yang diberikan kurang baik, antian terlalu lama, waktu tunggu yang cukup lama untuk pemeriksaan dokter hal ini akan mempengaruhi bagaimana respon pasien terhadap pelayanan yang diberikan dari fasilitas kesehatan yang mereka tuju.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan dapat disimpulkan bahwasanya pasien yang merasa waktu tunggu lama dan puas sebagian besar lebih banyak dari pasien yang merasa waktu tunggu lama dan tidak puas. Sedangkan pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama dan puas sebagian besar lebih banyak dari pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama dan tidak puas. Dengan memiliki waktu tunggu yang singkat maupun lambat dalam layanan rawat jalan dapat menjadi salah satu faktor dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien ialah respons efektif, evaluatif, dan bisa disebut juga emosional yang berkaitan dengan kualitas layanan rumah sakit dan tingkat layanan yang diharapkan pasien (Mumu et al., 2015). Dari hasil uji statistik didapat nilai p value = 0,000 yang dimana dapat disimpulkan bahwasanya H_a diterima karna hasil kurang dari 0,005 yaitu ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Zulaika et al., 2022) dimana dikatakan bahwasanya hasil uji chi-square yaitu 0,000 yang dimana kurang dari p value 0.05 dan dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan dapat dikatakan terdapat adanya hubungan waktu tunggu dengan

kepuasan pasien. Tapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan (Putri et al., 2018) yang dimana dikatakan bahwa hasil uji statistik 1,000 berarti melebihi p value 0,005 yang dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien, dikatakan sebagian besar pasien disana sudah merasakan puas tapi tidak dengan waktu tunggu yang lama. Dari hasil ini peneliti dapat berasumsi bahwa sebagian seluruh pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng sudah merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan perawat maupun dokter dan petugas lainnya disana, tetapi mereka kurang puas dengan waktu tunggu yang masih terbilang lama dan memakan waktu yang cukup dan hal itu juga dikarenakan kedatangan pasien yang terlalu cepat dan angka antrian pasien yang terlalu tinggi jadi membuat waktu tunggu menjadi lama.

BAB 8

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan

Berlandaskan hasil dan pembahasan pada penelitian hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng bisa diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 8.1.1 Penelitian yang dilakukan tentang waktu tunggu di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng di peroleh hasil yang dimana pasien merasa waktu tunggu tidak lama lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang merasa waktu tunggu lama hasil ini didapatkan setelah peneliti melakukan penyebaran kuesioner mengenai waktu tunggu dan dari pengamatan peneliti sebagian besar pasien merasa waktu tunggu tidak lama lebih banyak dikarenakan ada beberapa poliklinik yang memang cepat dalam pelayanannya dibandingkan poliklinik yang memiliki waktu tunggu lama.
- 8.1.2 Penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan dengan lima indikator di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng di peroleh hasil bahwasanya sebagian besar responden merasakan puas terhadap indikator *reability* dibandingkan dengan yang tidak puas. Selanjutnya untuk indikator *assurance* seluruh responden merasakan puas terhadap indikator *assurance* tidak ada yang memilih tidak puas. Selanjutnya untuk indikator *tangible* sebagian besar pasien merasa puas jika dibandingkan dengan yang tidak puas. Selanjutnya untuk indikator *empathy* seluruh responden merasakan puas dan tidak ada yang merasa tidak puas dengan indikator *empathy*. Dan juga untuk indikator *responsiveness* juga seluruh responden merasakan puas dan tidak ada yang merasa tidak puas hal ini dari hasil pengawasan peneliti bahwasanya sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh dokter maupun petugas kesehatan lainnya.
- 8.1.3 Hasil dari analisis penelitian ini dikatakan bahwa terdapat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah

Cengkareng dengan nilai p value = 0,000 yang dimana dapat disimpulkan bahwasanya H_A diterima karna hasil kurang dari 0,005 yaitu ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

8.2 Saran

8.2.1 Bagi Rumah Sakit Daerah Cengkareng

Hasil penelitian ini bisa menjadi masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng dalam memperhatikan waktu tunggu di rumah sakit dan meningkatkannya serta mempertahankan kepuasan pelayanan yang diberikan untuk pasien

8.2.2 Bagi STIKes RS Husada

Dapat dijadikan karya ilmiah hasil mahasiswa sebagai bahan referensi untuk mempelajari dan guna memperdalam ilmu penelitian bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian selanjutnya serta menambah pengetahuan tentang kepuasan pasien dan waktu tunggu.

8.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat meneliti diseluruh poliklinik di Rumah Sakit dan menambahkan jumlah sampel yang ingin diteliti agar mendapatkan hasil yang bervariasi dari seluruh pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di tempat Pendaftaran Pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan satu. *Jurnal Administrasi Publik*, 1–9.
- Anggraini, P. 2023. (2023). *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rs Husada*.
- Antik Pujihastuti. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Di Tpprj. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 1(2). <https://doi.org/10.54877/ijhim.v1i2.13>
- Arietta, R. R. (2012). Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi Dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad Tahun 2011. Tesis, Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit, Universitas Indoseia, Depok. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 4(2), 68–80.
- Beda Ama, P. G., Wahyuni, D., & Kurniawati, Y. (2020). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Preferensi dalam Memilih Pelayanan Kesehatan pada Mahasiswa Perantau. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(01), 35–42. <https://doi.org/10.33221/jikm.v9i01.479>
- Candra, K., Heryanto, B., & Rochani, S. (2019). Analisis Pengaruh Upah, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Usia Terhadap Produktifitas Tenaga Kerja Pada Sektor Industri Tenun Ikat Di Kota Kediri. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 38. <https://doi.org/10.30737/jimek.v2i1.428>
- Detty, A. U. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap Dan Ruang Operasi Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), 342–351. <https://doi.org/10.33024/jikk.v7i1.2417>
- Dewi, A., Eravianti, & Putri, D. K. (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. *Seminar Nasional Syedza Sainika*, 45–54.
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*.
- Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, H. S. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Kesehatan*, 1(April), 23.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. CV BUDI UTAMA.
- Fatmawati, A. T., Yuliastuti, F., & Hapsari, W. S. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Balai Kesehatan Paru Masyarakat (Bkpm) Magelang Periode Februari 2016. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, IV(1), 16–23. <https://doi.org/10.31603/pharmacy.v4i1.2585>

- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative.
- Hudiono, R. (2022). Pengaruh Jenis Kelamin dan Usia Terhadap Kecenderungan Berwisata Selama Pandemi COVID-19. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(2), 123–128. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i2.50060>
- Kemenkes. (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*. 1054, 1–93.
- Kemenkes RI, 2010. (2010). *Klasifikasi Rumah Sakit*. 116.
- Kurniawati, D., & Hartarto, D. (2022). <p>Hubungan tingkat pendidikan ibu dengan pola asuh kesehatan gigi dan mulut pada anak usia prasekolah</p>The relationship between a mother’s education level and oral health care pattern for preschool children. *Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran*, 34(2), 143. <https://doi.org/10.24198/jkg.v34i2.37329>
- Kusumaningtyas, D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit X Di Kota Malang. *Jurnal NUSAMBA*, 1(1), 68–76.
- Kusumastuti, A., Khoiron, ahmad mustamil, & Achmadi, taofan ali. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- 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>
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, Diana V, (2015). (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado. *Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1.
- Nugroho, B. S. (2017). *pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan rumah sakit santa clara madiun tahun 2017*.
- Nurfadillah, A., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di Klinik X Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133–1139. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.194>
- Pradono, J., Hapsari, D., Supardi, S., & Budiarto, W. (2018). Buku Panduan Manajemen Penelitian Kuantitatif. In *Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan* (Vol. 53, Issue 9).
- Putri, V. J., Firdaus, & Adriansyah, A. A. (2018). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Ahmad Yani Surabaya. *Global Health Science*, 3(4), 387–393.
- Raharjo, R. (2019). *UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS DENGAN SPSS*. september 2016, 1–6.
- Rohmatul Ula, V., Ahsanul Hayat, A., & Ahmad Dahlan Lamongan, I. (2021).

- Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.
- Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun 2019. In *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang*.
- Setiawan, D. (2017). Hubungan Antara Umur Dan Intensitas Cahaya Las Dengan Kelelahan Mata Pada Juru Las Pt. X Di Kabupaten Gresik. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 5(2), 142. <https://doi.org/10.20473/ijosh.v5i2.2016.142-152>
- Simpedak. (2019). REFENSI PENGELOMPOKAN JENIS PEKERJAAN. *Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar*, 1, 32.
- siti nurlian, 2021. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan. *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1–13.
- Sumera, Syahrudin, Lina Marlina, & Endang Susilawati. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Konawe. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 1(3), 52–61.
- Taekab, A. H., Suryati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jkm, Volume 7*(ISSN: 2356-3346), 31–40.
- Tambunan, E. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas AEK BATU*. 6.
- Utami, Y. T. (2015). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD ASSALAM GEMOLONG. *Prosiding Nasional APIKES-AKBID Citra Medika Surakarta*, 195–205.
- Zulaika, Z., Suhermi, S., & Soejoto, N. N. (2022). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(2), 298–307. <https://doi.org/10.37012/jik.v14i2.1277>
- Zulhafiqi. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK BANDA ACEH. *ANALISIS PENGARUH KEDISIPLINAN DAN PELATILIAN TERHADAP KNERJAJEPGAWAIDINASPEKERJAAN UMUM KABUPATEN TAPANULI TENGAH DENGAN KOMPETENSI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TAPM*.

Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup

LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Andre Kirana
Tempat Lahir : Jakarta
Tanggal Lahir : 31 juli 2001
Jenis Kelamin : Laki laki
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Raya Kamal Cengkareng, Jakarta Barat

Riwayat Pendidikan : 1. SDN Cengkareng 14 Pagi Tahun 2008 – 2014
2. SMPN 249 Jakarta Tahun 2014 – 2017
3. SMA Yadika 2 Jakarta Tahun 2017 – 2020
4. STIKes RS Husada Tahun 2020 – 2024

Pengalaman :

1. Organisasi
Hima Administrasi Kesehatan Tahun 2021 – 2022
2. Magang
Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan
Kementerian Kesehatan RI Tahun 2023
3. Freelance
PT. TJHINDATAMA MULIA Tahun 2021
PAMELO SHOP Tahun 2022

Lampiran 2 : Lampiran Persetujuan

LAMPIRAN



LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN
(*INFORMED CONSENT*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan persetujuan saya untuk ikut serta sebagai responden dalam penelitian tentang **“Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cengkaareng Tahun 2024”**. Saya menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara sadar dan sukarela tanpa paksaan dari pihak manapun.

Saya juga memperkenalkan kepada peneliti untuk menggunakan data – data yang saya berikan untuk dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Saya menyadari dan memahami bahwa data yang saya berikan dan yang akan digunakan memuat informasi – informasi yang jelas tentang diri saya. Walaupun demikian, berbagai informasi seperti nama jelas, alamat lengkap, dan informasi lengkap lainnya hanya saya izinkan untuk diketahui peneliti.

Jakarta, 2024

Responden

(.....)

Lampiran 3 : pengantar kuesioner

KUESIONER PENELITIAN



HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CENGKARENG TAHUN 2024

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi saya di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Kesehatan, maka saya mohon kesediaan Bapa/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini digunakan untuk kepentingan ilmiah dan tidak menjadi bahan penelitian prestasi kerja. Semua jawaban Anda akan kami jaga kerahasiaannya. Oleh sebab itu, Bapa/Ibu/Saudara/i tidak perlu takut atau ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya. Setiap jawaban yang diberikan sangat berpengaruh pada keberhasilan penelitian ini.

Apabila saudara/i setuju terlibat dalam penelitian ini dimohon menandatangani lembar persetujuan yang telah disediakan. Atas kesediaan dan kerjasama Bapa/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Andre Kirana

NIM : 2021001

Lampiran 4 : Petunjuk Pengisian Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

**“HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CENGAKRENG TAHUN 2024”**

Data Responden

Petunjuk Pengisian : Silahkan berikan tanda check (\checkmark) atau tanda silang (X) pada salah satu jawaban berbentuk pilihan atau istilah titik – titik dengan tulisan tangan yang sesuai dengan identitas Bapa/Ibu/Saudara/i.

Nama :

Jenis Kelamin : Laki – laki Perempuan

Usia : 18 – 24 Tahun 25 – 45 Tahun

46 – 65 Tahun

Pendidikan Terakhir : Sekolah Dasar Perguruan Tinggi

Sekolah Menengah Pertama

Sekolah Menengah Atas

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Wiraswasta

Karyawan Swasta IRT

Pegawai Negeri Sipil Lainnya

Lampiran 5 : Lembar Kuesioner

Pernyataan Penelitian

Petunjuk Pengisian : berikut penilaian dengan memberikan tanda (\surd) atau silang (X) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini dari : Puas (1), Tidak Puas (0)

Kuesioner Waktu Tunggu Modifikasi Kuesioner dari (Kemenkes, 2022)

No	PERNYATAAN	Tidak Lama	Lama
1.	Waktu tunggu pendaftaran sampai pemeriksaan dokter kurang lebih dari 60 menit		
2.	Waktu tunggu pendaftaran sampai pemeriksaan dokter lebih dari 60 menit		

Kuesioner Kepuasan Modifikasi Kuesioner dari (Sara, 2019)

No	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Reliability (Keandalan)						
3.	Petugas pelayanan pendaftaran memberikan informasi tentang alur pendaftaran kepada pasien					
4.	Petugas pelayanan pendaftaran mengatur antrean pelayanan pendaftaran dengan baik					
5.	Petugas pelayanan rawat jalan					

	melaksanakan tugas dengan baik					
6.	Dokter tiba tepat waktu pada saat pemeriksaan					
7.	Dokter melakukan tugas dengan baik					
Assurance (Jaminan)						
8.	Petugas pendaftaran mengarahkan pasien yang berobat sesuai keluhan					
9.	Petugas pendaftaran melayani sesuai dengan kebutuhan saya seperti loket pendaftaran					
10.	Dokter selalu menyampaikan hasil pemeriksaan yang telah di lakukan					
11.	Terciptanya suasana aman dan tenang di lingkungan rumah sakit					
12.	Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya					
Tangible (Penampilan Fisik)						

13.	Ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih					
14.	Ruang tunggu pemeriksaan dalam keadaan bersih					
15.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu poliklinik mencukupi					
16.	Ruang tunggu pasien cukup luas					
17.	Petugas kesehatan berpenampilan rapih					
Empathy (Empati)						
18.	Dokter bersikap ramah saat pemeriksaan					
19.	Petugas kesehatan bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien					
20.	Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/ status tapi berdasarkan kondisi anda					
21.	Dokter menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien saat berkomunikasi					
22.	Petugas kesehatan menggunakan bahasa					

	yang mudah dimengerti oleh pasien saat berkomunikasi					
23.	Perawat memberikan perhatian dan memberikan dukungan moril terhadap keadaan anda					
Responsiveness (Ketanggapan)						
24.	Petugas kesehatan cepat dan tanggap dalam melayani pasien					
25.	Dokter mendengarkan keluhan pasien dengan seksama					
26.	Petugas kesehatan menawarkan bantuan ketika melihat anda kesulitan atau kebingungan					
27.	Saat saya bertanya petugas kesehatan cepat dan tanggap saat menjawab dan merespon					
28.	Dokter dengan cepat dan tanggap saat menjawab atau merespon					

Lampiran 6: Lembar Penentuan Kriteria Objektif

CARA MENENTUKAN KRITERIA OBJEKTIF

Cara menentukan kriteria objektif dengan menggunakan rumus *cut off point*

Rumus cut off point :

$$\frac{(\text{jumlah soal} \times \text{skor tertinggi}) + (\text{jumlah soal} \times \text{skor terendah})}{2}$$

$$\begin{aligned} 1. \text{ Waktu tunggu} \\ &= \frac{(2 \times 4) + (2 \times 0)}{2} \\ &= \frac{8+0}{2} \\ &= 4 \end{aligned}$$

Dikatakan tidak lama jika jawaban responden ≥ 4 dari total skor pernyataan dan dapat dikatakan lama jika jawaban responden < 4 dari total skor pernyataan.

$$\begin{aligned} 2. \text{ Kepuasan Pasien (Realibility)} \\ &= \frac{(5 \times 4) + (5 \times 0)}{2} \\ &= \frac{20+0}{2} \\ &= 10 \end{aligned}$$

Dikatakan puas jika jawaban responden ≥ 10 dari total skor pernyataan dan dapat dikatakan kurang puas jika jawaban responden < 10 dari total skor pernyataan.

$$\begin{aligned} 3. \text{ Kepuasan Pasien (Assurance)} \\ &= \frac{(5 \times 4) + (5 \times 0)}{2} \\ &= \frac{20+0}{2} \\ &= 10 \end{aligned}$$

Dikatakan puas jika jawaban responden ≥ 10 dari total skor pernyataan dan dapat dikatakan kurang puas jika jawaban responden < 10 dari total skor pernyataan.

4. Kepuasan Pasien (Realibility)

$$= \frac{(5 \times 4) + (5 \times 0)}{2}$$

$$= \frac{20+0}{2}$$

$$= 10$$

Dikatakan puas jika jawaban responden ≥ 10 dari total skor pernyataan dan dapat dikatakan kurang puas jika jawaban responden < 10 dari total skor pernyataan.

5. Kepuasan Pasien (Tangible)

$$= \frac{(5 \times 4) + (5 \times 0)}{2}$$

$$= \frac{20+0}{2}$$

$$= 10$$

Dikatakan puas jika jawaban responden ≥ 10 dari total skor pernyataan dan dapat dikatakan kurang puas jika jawaban responden < 10 dari total skor pernyataan.

6. Kepuasan Pasien (Empathy)

$$= \frac{(6 \times 4) + (5 \times 0)}{2}$$

$$= \frac{24+0}{2}$$

$$= 12$$

Dikatakan puas jika jawaban responden ≥ 10 dari total skor pernyataan dan dapat dikatakan kurang puas jika jawaban responden < 10 dari total skor pernyataan.

7. Kepuasan Pasien (Responsiveness)

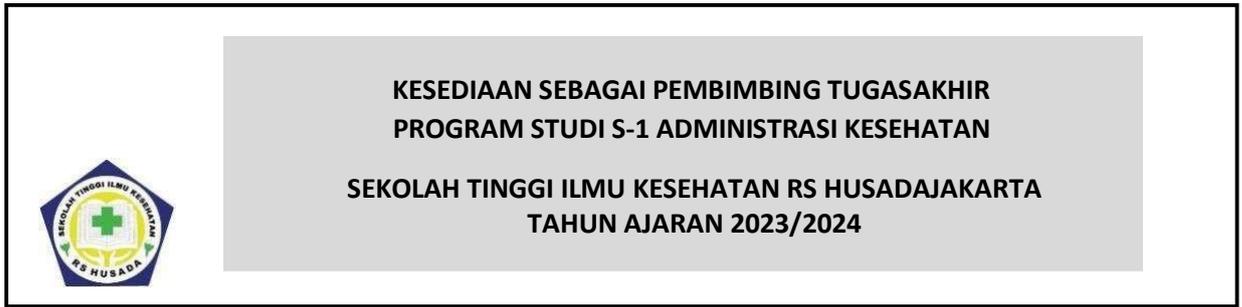
$$= \frac{(5 \times 4) + (5 \times 0)}{2}$$

$$= \frac{20+0}{2}$$

$$= 10$$

Dikatakan puas jika jawaban responden ≥ 10 dari total skor pernyataan dan dapat dikatakan kurang puas jika jawaban responden < 10 dari total skor pernyataan.

Lampiran 7: Ketersediaan Pembimbing Skripsi



Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
NIP : 122 940 089
Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Bersedia menjadi pembimbing Utama Tugas Akhir, dan Nama
: Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
NIK : 119 830 073
Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Bersedia menjadi pembimbing Anggota Tugas Akhir dari mahasiswa Program Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada di bawah ini:

Nama : Andre Kirana
NIM : 2021001
Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Cengkareng Barat Tahun 2024

Demikian surat kesediaan membimbing ini saya buat, atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Jakarta, 2024

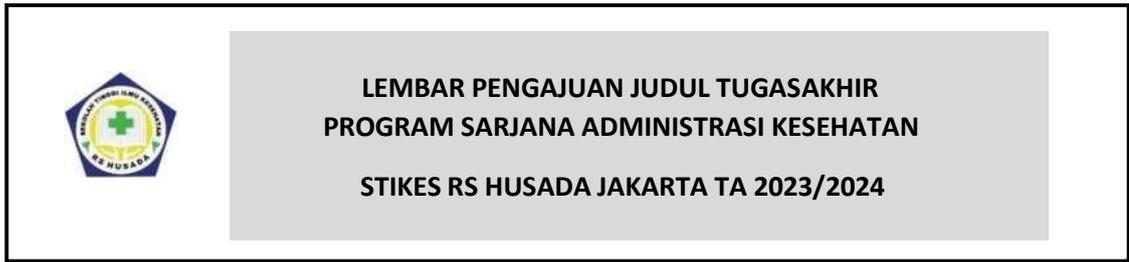
Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)
NIK. 122 940 089

(Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M)
NIK. 119 830 073

Lampiran 8: Lembar Pengajuan Judul Skripsi



Judul 1 : Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD
Cengkareng Tahun 2024

Rumusan Masalah:

1. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: apakah terdapat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di RSUD Cengkareng Tahun 2024?

Menyetujui
Pembimbing Utama

(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)
NIK. 122 940 089

Jakarta,
Yang mengajukan,

(Andre Kirana)
NIM. 2021001

Lampiran 9: Surat Izin Penelitian



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730
Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434

E-mail : admission@stikesrshusada.ac.id

Web : www.stikesrshusada.ac.id

Nomor : 520/Ext/STIKes-RSHSD/V/2024
Perihal : Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth.
Direktur RSUD Cengkareng
dr. Savitri Handayana, MM
Jl. Kamal Raya Bumi Cengkareng Indah No. 1
Cengkareng Timur Jakarta Barat 11730

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan tugas akhir atau skripsi mahasiswa Prodi Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada telah mengizinkan mahasiswa untuk melakukan penelitian kepada :

Nama : Andre Kirana
NIM : 2021007
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Cengkareng Tahun 2024.
Nomor Hp : 0895-33310-7865

Berkaitan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat agar Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian di Lembaga/Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin, sesuai dengan judul skripsi yang akan ditelitinya.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 7 Mei 2024
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
RS HUSADA
Elyni G.S.A.M.M.
Ketua

Lampiran 10: Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CENGKARENG
Jalan Kamal Raya, Bumi Cengkareng Indah Cengkareng Timur
Telepon : 021-54372874, Fax : 021-5442693
Website : www.rsudcengkareng.com - E-mail rscengkareng@jakarta.go.id
JAKARTA

Kode Pos 11730

Nomor	: 2377/-084	29 Juli 2024
Sifat	: Penting	
Lampiran	: -	Yth. Kepada
Hal	: Surat Jawaban Penelitian	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada di Tempat

Sehubungan dengan adanya surat permohonan Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada atas nama Andre Kirana dengan judul penelitian Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024, maka dengan ini kami informasikan bahwa permohonan tersebut dapat kami fasilitasi untuk dilakukan di lingkungan Rumah Sakit sejak tanggal 14 Juni 2024 sampai 60 hari ke depan. Surat ini juga sebagai bukti penelitian yang dilakukan sudah dinyatakan **Lulus Kaji Etik Penelitian** oleh Komite Etik Penelitian RSUD Cengkareng. Penelitian ini dikenakan biaya Rp. 400.000, dan Pembayaran dapat ditransfer melalui :

BANK DKI KC Walikota Jakarta Barat

Atas Nama : RSUD Cengkareng, AC No : 303.42.70032-2

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Bagian Komite Etik Penelitian 0852-4434-2922 dengan Komite Etik Penelitian Romadhon Permadi Setyawan (Sekertaris Komite)

Demikian informasi ini disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Ketua Komite Etik Penelitian
RSUD Cengkareng,

dr. Andhika T. Hutapea, SpA(K)

Lampiran 11: Surat Pengantar Etik



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730
Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434
E-mail : admission@stikesrshusada.ac.id
Web : www.stikesrshusada.ac.id

Jakarta, 7 Mei 2024

Nomor : 520/Ext/STIKes-RSHSD/V/2024
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Persetujuan Etik

Yth. Ketua Komisi Etik Penelitian
Universitas Padjadjaran

Sehubungan dengan rencana penelitian yang akan dilaksanakan oleh :

Nama Peneliti : Andre Kirana
Program Studi/institusi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul : Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024
Pembimbing I : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
Pembimbing II : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

maka bersama ini kami mengajukan permohonan persetujuan etik sebagai salah satu syarat penelitian tersebut bisa dilakukan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi
S1 Administrasi Kesehatan



(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)

Lampiran 12: Surat Keterangan Layak Etik



KOMISI ETIK PENELITIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN

Nomor KEPK: 0128226371

Alamat: Kampus Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Telp/Fax: (0511) 3363002
Web: <https://umbjm.ac.id/komisi-etik/> Email: komisietik@umbjm.ac.id



KETERANGAN KELAYAKAN ETIK PENELITIAN
ETHICAL APPROVAL LETTER

No. 367/UMB/KE/VI/2024

Komisi Etik Penelitian Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, setelah mempelajari dan melakukan kajian etik secara seksama usulan rancangan penelitian, dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan:

The Research Ethics Commission of Muhammadiyah University Banjarmasin, having thoroughly scrutinized and completed ethical reviews on the research plan proposal, hereby certifies that:

Judul : Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Cengkareng
Title : *The Relationship Between Waiting Time and Outpatient Satisfaction at Cengkareng Regional General Hospital*

Peneliti : Andre Kirana
Researcher

NPM : 2021001
Student Reg. Nr.

Pembimbing : 1. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
Research Advisor 2. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Dengan ini menyatakan bahwa protokol tersebut **DITERIMA**.
Hereby declares that the protocol is APPROVED.

Banjarmasin, 2 Juni 2024
Ketua,
Chairman

Ahmad Juliadi, Ns., M. Kep
NIDN. 1103078101



HASIL UJI VALIDITAS

		Correlatima																														
		YL1	YL2	YL3	YL4	YL5	TotoL_Y1	Y2_1	Y2_2	Y2_3	Y2_4	Y2_5	TotoL_Y2	Y3_1	Y3_2	Y3_3	Y3_4	Y3_5	TotoL_Y3	Y4_1	Y4_2	Y4_3	Y4_4	Y4_5	Y4_6	TotoL_Y4	Y5_1	Y5_2	Y5_3	Y5_4	Y5_5	TotoL_Y5
YL1	Pearson Correlation	1	.226	.238	-.198	.027	.402	.327	-.027	.226	.136	-.110	.198	.085	.226	.050	.272	.203	.242	.123	.111	.389	.191	.306	.185	.323	.198	.226	-.028	.218	.085	.199
	Sig. (2-tailed)		.230	.206	.294	.895	.028	.077	.895	.230	.473	.563	.294	.656	.230	.794	.146	.283	.199	.517	.559	.034	.312	.101	.329	.092	.295	.230	.884	.247	.656	.294
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
YL2	Pearson Correlation	.226	1	.196	.185	-.172	.498	.120	.312	.282	.208	-.033	.319	.282	.426	.004	-.069	-.011	.152	.063	.056	.339	.259	.226	-.167	.198	.005	.282	.198	.434	.569	.425
	Sig. (2-tailed)	.230		.299	.329	.363	.005	.527	.094	.131	.271	.864	.086	.131	.019	.982	.716	.952	.423	.743	.767	.067	.167	.230	.378	.294	.980	.131	.295	.016	.001	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
YL3	Pearson Correlation	.238	.196	1	.053	.308	.590	.029	.279	.347	-.073	.455	.370	.196	.045	-.173	-.073	-.072	-.037	-.044	-.089	.356	.467	.535	.592	.424	.106	.196	.505	.262	.347	.405
	Sig. (2-tailed)	.206	.299		.781	.097	.001	.878	.136	.060	.702	.012	.044	.299	.812	.261	.702	.704	.847	.818	.640	.053	.009	.002	.001	.019	.578	.299	.004	.161	.060	.027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
YL4	Pearson Correlation	-.198	.185	.053	1	.473	.645	.519	.506	.285	-.049	.277	.553	.285	.084	.104	-.049	.261	.213	.146	-.099	0.000	.324	.297	.073	.192	.017	-.017	.198	.065	.386	.185
	Sig. (2-tailed)	.294	.329	.781		.008	.000	.003	.004	.127	.799	.138	.002	.127	.659	.586	.799	.164	.258	.441	.603	1.000	.081	.111	.701	.310	.930	.930	.294	.734	.035	.329
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
YL5	Pearson Correlation	.027	-.172	.208	.473	1	.614	.279	.222	.386	-.067	.186	.359	-.033	-.172	-.094	.202	.006	-.023	.426	.110	.247	.279	.302	.385	.452	.172	.247	.247	.126	.247	.295
	Sig. (2-tailed)	.885	.363	.092	.008		.000	.136	.239	.035	.724	.326	.051	.864	.363	.620	.285	.977	.905	.019	.563	.188	.126	.105	.035	.012	.363	.189	.188	.508	.189	.113
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotoL_Y1	Pearson Correlation	.402	.498	.590	.645	.614	1	.499	.496	.545	.046	.290	.673	.308	.212	-.020	.092	.167	.213	.263	.019	.440	.545	.589	.359	.553	.168	.308	.393	.374	.593	.523
	Sig. (2-tailed)	.028	.005	.001	.000	.000		.005	.005	.002	.810	.120	.000	.098	.260	.918	.630	.378	.258	.161	.922	.015	.002	.001	.051	.002	.375	.098	.032	.042	.001	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2_1	Pearson Correlation	.327	.120	.029	.519	.279	.499	1	.261	.397	.134	.144	.697	.397	.259	.383	.267	.370	.486	.040	.082	.218	.196	.191	.262	.238	.296	.120	-.055	.071	.120	.156
	Sig. (2-tailed)	.077	.527	.878	.003	.136	.005		.164	.030	.481	.448	.000	.030	.167	.037	.153	.044	.007	.833	.667	.247	.298	.312	.162	.206	.113	.527	.775	.708	.527	.409
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

24	V2_2	Pearson Carrollat n	-.027	.312	.279	.506**	.222	.496**	.261	1	.172	-.067	.357	.620**	.172	.172	-.029	-.067	.078	.091	.183	.165	.165	.261	.247	.071	.279	-.033	.172	.165	.009	.312	.177	
25		Sig. (2- tailed)	.885	.094	.136	.004	.239	.005	.164		.363	.724	.052	.000	.363	.363	.880	.724	.682	.633	.334	.384	.384	.164	.188	.709	.135	.864	.363	.384	.962	.094	.349	
26		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
27	V2_3	Pearson Carrollat n	.226	.282	.347	.285	.386	.545**	.397	.172	1	-.346	.107	.470**	.282	.139	.004	.069	.418	.292	.271	.198	.339	.397	.367	.459	.506**	.005	.426	.198	.434	.569**	.466**	
28		Sig. (2- tailed)	.230	.131	.060	.127	.035	.002	.030	.363		.061	.574	.009	.131	.465	.982	.716	.022	.117	.147	.295	.067	.030	.046	.011	.004	.980	.019	.295	.016	.001	.009	
29		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
30	V2_4	Pearson Carrollat n	.136	.208	-.073	-.049	-.067	.046	.136	-.067	-.346	1	.202	.340	.069	.346	.427	.333	-.083	.270	.201	.136	.272	.267	.272	0.000	.297	.208	.208	.136	.267	.069	.254	
31		Sig. (2- tailed)	.473	.271	.702	.799	.724	.810	.481	.724	.061		.285	.066	.716	.061	.019	.072	.664	.148	.287	.473	.146	.153	.146	1.000	.112	.271	.271	.473	.153	.716	.176	
32		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
33	V2_5	Pearson Carrollat n	-.110	-.033	.455	.277	.186	.290	.144	.357	.107	.202	1	.653**	.107	.107	.275	.067	.089	.182	.122	.110	.247	.546**	.439	.537	.485	.033	.107	.659**	.261	.247	.374	
34		Sig. (2- tailed)	.563	.864	.012	.138	.326	.120	.448	.052	.574	.285		.000	.574	.574	.142	.724	.640	.336	.522	.563	.188	.002	.015	.002	.007	.864	.574	.000	.164	.189	.042	
35		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
36	Total_V2	Pearson Carrollat n	.198	.319	.370	.553**	.359	.673**	.697	.620**	.470**	.340	.653**	1	.369	.369	.384	.243	.311	.476**	.293	.248	.446	.600**	.545**	.475**	.647	.185	.369	.396	.373	.470**	.511	
37		Sig. (2- tailed)	.294	.086	.044	.002	.051	.000	.000	.000	.009	.066	.000		.045	.045	.036	.197	.094	.008	.117	.187	.014	.000	.002	.008	.000	.329	.045	.030	.043	.009	.004	
38		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
39	V2_1	Pearson Carrollat n	.085	.282	.196	.285	-.033	.308	.397	.172	.282	.069	.107	.369	1	.713**	.384	.208	.332	.713**	.063	.056	.339	.259	.367	.146	.301	.292	.139	.056	.157	.282	.263	
40		Sig. (2- tailed)	.656	.131	.299	.127	.864	.098	.030	.363	.131	.716	.574	.045		.000	.036	.271	.073	.000	.743	.767	.067	.167	.046	.441	.106	.118	.465	.767	.407	.131	.160	
41		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
42	V2_2	Pearson Carrollat n	.226	.426**	.045	.084	-.172	.212	.259	.172	.139	.346	.107	.369	.713**	1	.384	.346	.332	.748**	-.042	.339	.339	.259	.367	-.010	.301	.148	.139	.198	.157	.282	.263	
43		Sig. (2- tailed)	.230	.019	.812	.659	.363	.260	.167	.363	.465	.061	.574	.045	.000		.036	.061	.073	.000	.827	.067	.067	.167	.046	.956	.106	.434	.465	.295	.407	.131	.160	
44		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
45	V2_3	Pearson Carrollat n	.050	.004	-.173	.004	-.094	-.020	.383	-.029	.004	.427	.275	.384	.384	.384	1	.671**	.161	.701**	.221	.199	.324	.188	.174	.147	.207	.075	.004	.075	-.016	-.122	.099	

48	Y3_4	Pearson		.272	-.069	-.073	-.049	.202	.092	.267	-.067	.069	.333	.067	.243	.208	.346	.671		.248	.676	.201	.408	.272	0.000	.134	.151	.297	.208	-.069	0.000	0.000	-.208	-.020		
49		Sig. (2-		.146	.716	.702	.799	.285	.630	.153	.724	.716	.072	.724	.197	.271	.061	.000		.186	.000	.287	.025	.146	1.000	.473	.426	.112	.271	.716	1.000	1.000	.271	.918		
50		N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
51	Y3_5	Pearson		.203	-.011	-.072	.261	.006	.167	.370	.078	.416	-.063	.089	.311	.332	.332	.161	.248	1	.678	.025	.304	-.034	.039	.118	.256	.168	-.160	-.097	-.034	.044	.074	-.048		
52		Sig. (2-		.283	.952	.704	.164	.977	.378	.044	.682	.022	.664	.640	.094	.073	.073	.394	.184		.000	.894	.102	.859	.839	.534	.173	.376	.397	.609	.859	.816	.696	.799		
53		N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
54	Total_13	Pearson		.242	.152	-.037	.213	-.023	.213	.486	.091	.292	.270	.182	.476	.713	.748	.701	.676	.678	1	.127	.380	.311	.181	.311	.217	.376	.199	.012	.069	.090	.082	.129		
55		Sig. (2-		.199	.423	.847	.258	.905	.258	.007	.633	.117	.148	.334	.008	.000	.000	.000	.000		.502	.039	.095	.339	.095	.250	.041	.242	.951	.717	.635	.667	.498			
56		N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
57	Y4_1	Pearson		.123	.063	-.044	.146	.426	.263	.040	.183	.271	.201	.122	.293	.063	-.042	.221	.201	.025	.127	1	.287	.390	.242	.226	.250	.661	.250	.584	.082	.463	.375	.500		
58		Sig. (2-		.517	.743	.818	.441	.019	.161	.933	.334	.147	.287	.522	.117	.743	.827	.241	.287	.896	.502		.124	.033	.198	.231	.183	.000	.182	.001	.666	.010	.041	.005		
59		N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
60	Y4_2	Pearson		.111	.056	-.089	-.099	.110	.019	.082	.165	.198	.136	.110	.248	.056	.339	.199	.408	.304	.380	.287	1	.167	-.055	-.028	.123	.383	.085	.198	.028	.191	.056	.159		
61		Sig. (2-		.559	.767	.640	.603	.563	.922	.667	.384	.295	.473	.563	.187	.767	.067	.291	.025	.102	.039	.124		.379	.775	.884	.517	.036	.656	.295	.884	.312	.767	.400		
62		N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
63	Y4_3	Pearson		.389	.339	.356	0.000	.247	.440	.218	.165	.339	.272	.247	.446	.339	.339	.324	.272	-.034	.311	.390	.167	1	.627	.667	.277	.787	.508	.480	.306	.464	.480	.637		
64		Sig. (2-		.034	.067	.053	1.000	.188	.015	.247	.384	.067	.146	.188	.014	.067	.067	.081	.146	.859	.095	.033	.379		.000	.000	.138	.000	.004	.007	.101	.010	.007	.000		
65		N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
66	Y4_4	Pearson		.191	.259	.467	.324	.279	.545	.196	.261	.397	.267	.548	.600	.259	.259	.139	0.000	.039	.181	.242	-.055	.627	1	.873	.413	.766	.296	.536	.491	.607	.675	.743		
67		Sig. (2-		.312	.167	.009	.081	.126	.002	.298	.164	.030	.153	.002	.000	.167	.167	.465	1.000	.839	.339	.198	.775	.000		.000	.023	.000	.113	.002	.006	.000	.000	.000		
68		N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
69	Y4_5	Pearson		.306	.226	.535	.297	.302	.589	.191	.247	.367	.272	.439	.545	.367	.367	.174	.136	.118	.311	.226	-.028	.667	.873	1	.339	.938	.528	.491	.649	.677				

48	V3_4	Pearson	.272	-.069	-.073	-.049	.202	.092	.267	-.067	.069	.333	.067	.243	.208	.346	.671	.248	.676	.201	.408	.272	0.000	.136	.151	.297	.208	-.069	0.000	0.000	-.208	-.020	
49		Sig. (2-tailed)	.146	.716	.702	.799	.285	.630	.153	.724	.716	.072	.724	.197	.271	.061	.000	.186	.000	.287	.025	.146	1.000	.473	.426	.112	.271	.716	1.000	1.000	.271	.918	
50		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
51	V3_5	Pearson	.203	-.011	-.072	.261	.006	.167	.370	.078	.418	-.083	.089	.311	.332	.332	.161	.248	1	.678	.025	.304	-.034	.039	.118	.256	.168	-.160	-.097	-.034	.044	.074	-.048
52		Sig. (2-tailed)	.283	.952	.704	.164	.977	.378	.044	.682	.022	.664	.640	.094	.073	.073	.394	.186	.000	.896	.102	.859	.839	.534	.173	.376	.397	.609	.859	.816	.696	.799	
53		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
54	Total_V3	Pearson	.242	.152	-.037	.213	-.023	.213	.486	.091	.292	.270	.182	.476	.715	.748	.701	.676	.678	1	.127	.380	.311	.181	.311	.217	.376	.199	.012	.069	.090	.082	.129
55		Sig. (2-tailed)	.199	.423	.847	.258	.905	.258	.007	.633	.117	.148	.334	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.502	.039	.095	.339	.095	.250	.041	.242	.951	.717	.635	.667	.498	
56		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
57	V4_1	Pearson	.123	.063	-.044	.146	.426	.263	.040	.183	.271	.201	.122	.293	.063	-.042	.221	.201	.025	.127	1	.287	.390	.242	.226	.250	.661	.250	.584	.082	.463	.375	.500
58		Sig. (2-tailed)	.517	.743	.818	.441	.019	.161	.833	.334	.147	.287	.522	.117	.743	.827	.241	.287	.896	.502	.124	.033	.198	.231	.183	.000	.182	.001	.666	.010	.041	.005	
59		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
60	V4_2	Pearson	.111	.056	-.089	-.099	.110	.019	.082	.165	.198	.136	.110	.248	.056	.339	.199	.408	.304	.380	.287	1	.167	-.055	-.028	.123	.383	.085	.198	.028	.191	.056	.159
61		Sig. (2-tailed)	.559	.767	.640	.603	.563	.922	.667	.384	.295	.473	.563	.187	.767	.067	.291	.025	.102	.039	.124	.379	.775	.884	.517	.036	.656	.295	.884	.312	.767	.400	
62		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
63	V4_3	Pearson	.389	.339	.356	0.000	.247	.440	.218	.165	.339	.272	.247	.446	.339	.339	.324	.272	-.034	.311	.390	.167	1	.627	.667	.277	.787	.508	.480	.306	.464	.480	.637
64		Sig. (2-tailed)	.034	.067	.053	1.000	.188	.015	.247	.384	.067	.146	.188	.014	.067	.067	.081	.146	.859	.095	.023	.379	.000	.000	.138	.000	.004	.007	.101	.010	.007	.000	
65		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
66	V4_4	Pearson	.191	.259	.467	.324	.279	.545	.198	.261	.397	.267	.548	.600	.259	.259	.139	0.000	.039	.181	.242	-.055	.627	1	.873	.413	.766	.296	.536	.491	.607	.675	.743
67		Sig. (2-tailed)	.312	.167	.009	.081	.136	.002	.290	.164	.030	.153	.002	.000	.167	.167	.465	1.000	.839	.339	.198	.775	.000	.000	.023	.000	.113	.002	.006	.000	.000	.000	
68		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
69	V4_5	Pearson	.306	.226	.535	.297	.302	.589	.191	.247	.367	.272	.439	.545	.367	.367	.174	.136	.110	.311	.226	-.028	.667	.873	1	.339	.766	.839	.367	.528	.491	.649	.677

73		Sig. (2-tailed)	.329	.378	.001	.701	.035	.051	.162	.709	.011	1.000	.002	.008	.441	.956	.438	.426	.173	.250	.183	.517	.138	.023	.067		.001	.378	.104	.017	.064	.441	.030	
74		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
75	Total_Y4	Pearson Correlation	.323	.198	.424	.192	.452	.553	.238	.279	.506	.297	.485	.647	.090	.301	.307	.297	.168	.376	.661	.383	.787	.766	.760	.581	1	.417	.643	.451	.654	.609	.791	
76		Sig. (2-tailed)	.082	.294	.019	.310	.012	.002	.206	.125	.004	.112	.007	.000	.406	.106	.098	.112	.376	.041	.000	.038	.000	.000	.000	.001		.022	.000	.012	.000	.000	.000	
77		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
78	VS_1	Pearson Correlation	.198	.005	.106	.017	.172	.168	.296	-.033	.005	.208	.033	.185	.292	.148	.375	.208	-.160	.199	.250	.085	.508	.296	.339	.167	.417	1	.435	.085	.259	.148	.547	
79		Sig. (2-tailed)	.295	.980	.578	.930	.363	.375	.113	.864	.980	.271	.864	.329	.118	.434	.041	.271	.397	.292	.182	.656	.004	.113	.067	.378	.022		.016	.656	.167	.434	.002	
80		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
81	VS_2	Pearson Correlation	.226	.282	.196	-.017	.247	.308	.120	.172	.426	.208	.107	.269	.129	.139	.004	-.068	-.097	.012	.584	.198	.480	.536	.367	.302	.643	.435	1	.056	.573	.569	.749	
82		Sig. (2-tailed)	.220	.131	.299	.930	.189	.098	.527	.363	.019	.271	.574	.045	.465	.465	.982	.716	.609	.951	.001	.295	.007	.002	.046	.104	.000	.016		.767	.001	.001	.000	
83		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
84	VS_3	Pearson Correlation	-.028	.198	.505	.198	.247	.393	-.055	.165	.198	.136	.659	.396	.056	.198	.075	0.000	-.034	.069	.082	.028	.306	.491	.528	.431	.451	.085	.056	1	.327	.480	.558	
85		Sig. (2-tailed)	.884	.295	.004	.294	.189	.032	.775	.384	.295	.473	.000	.030	.747	.295	.695	1.000	.859	.717	.666	.884	.101	.006	.003	.017	.012	.656	.767		.077	.007	.000	
86		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
87	VS_4	Pearson Correlation	.218	.434	.262	.065	.126	.374	.074	.009	.434	.267	.261	.373	.157	.157	-.016	0.000	.044	.090	.463	.191	.464	.607	.491	.342	.654	.259	.573	.327	1	.712	.822	
88		Sig. (2-tailed)	.247	.016	.161	.734	.508	.042	.708	.962	.016	.153	.164	.043	.407	.407	.932	1.000	.816	.635	.010	.312	.010	.000	.006	.064	.000	.167	.001	.077		.000	.000	
89		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
90	VS_5	Pearson Correlation	.085	.569	.347	.386	.247	.593	.120	.312	.569	.069	.247	.470	.282	.282	-.122	-.208	.074	.082	.375	.056	.480	.675	.649	.146	.609	.148	.569	.480	.712	1	.830	
91		Sig. (2-tailed)	.656	.001	.060	.035	.189	.001	.527	.094	.001	.716	.189	.009	.131	.131	.520	.274	.696	.667	.041	.767	.007	.000	.000	.441	.000	.434	.001	.007	.000		.000	
92		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
93	Total_Y5	Pearson Correlation	.199	.425	.405	.185	.295	.523	.156	.177	.466	.254	.374	.511	.263	.263	.089	-.020	-.048	.129	.500	.159	.637	.745	.677	.397	.791	.547	.749	.558	.822	.830	1	
94		Sig. (2-tailed)	.291	.019	.027	.329	.113	.003	.409	.349	.009	.176	.042	.004	.160	.160	.639	.918	.799	.498	.005	.400	.000	.000	.000	.030	.000	.002	.000	.001	.000	.000	.000	
95		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

Hasil Uji Reabilitas

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1_1	87.4333	48.944	.564	.907
Y1_2	87.3667	50.309	.377	.911
Y1_3	87.6333	49.826	.449	.909
Y1_4	87.7000	50.700	.249	.914
Y1_5	87.6667	50.782	.316	.912
Y2_1	87.4667	49.844	.429	.910
Y2_2	87.4333	49.840	.433	.910
Y2_3	87.4000	49.076	.551	.908
Y2_4	87.4667	50.464	.340	.912
Y2_5	87.5667	48.875	.574	.907
Y3_1	87.4000	49.007	.562	.907
Y3_2	87.4000	49.766	.449	.909
Y3_3	87.5667	49.495	.483	.909
Y3_4	87.5000	50.672	.310	.912
Y3_5	87.3667	50.240	.387	.911
Y4_1	87.4333	47.771	.739	.904
Y4_2	87.7000	49.597	.512	.908
Y4_3	87.5333	47.499	.774	.903
Y4_4	87.5000	47.776	.731	.904
Y4_5	87.4333	47.771	.739	.904
Y4_6	87.7000	49.597	.512	.908

Y5_1	87.5667	50.185	.383	.911
Y5_2	87.4333	49.013	.553	.908
Y5_3	87.4667	48.947	.559	.907
Y5_4	87.5000	48.534	.618	.906
Y5_5	87.3667	48.171	.700	.905

Olahan Data Mentah Univariat dan Bivariat

2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0

2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3

15	4	4	4	3	3	18
15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
15	4	3	4	3	3	17
15	3	3	3	3	3	15
16	4	3	4	4	3	18
15	3	3	3	3	3	15
16	3	3	4	3	3	16
15	3	3	4	3	3	16
15	4	3	4	4	3	18
15	3	3	3	4	3	16
15	3	3	3	3	3	15

0	0
2	0
2	0
0	0

0	3	3	1	1	2
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
0	3	3	1	1	1

10	3	4	4	4	3	18
15	3	3	3	3	3	15
15	4	4	4	3	3	18
9	4	4	4	3	3	18

3	3	4	4	3
3	3	4	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	3
3	3	4	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3

17	3	3	3	3	3	18
16	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	18
19	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	18
19	3	3	3	4	4	20
16	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	4	4	20
15	3	3	3	3	3	18

4	3	4	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	4	4	3
3	4	3	3	4

17	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
15	4	3	3	3	3	3	19
15	3	3	4	4	4	3	21
15	3	3	3	3	3	3	18
17	3	3	3	3	3	3	18
17	3	3	3	3	4	4	20

2	0
0	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0

2
0
2
2
2
2
2
2
2
2
2
2
2
2
2

3	4	4	4	4
3	3	1	1	1
4	4	3	4	4
3	4	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	3	3	3
4	4	3	3	4

19
9
19
16
15
15
16
15
20
15
15
17
18

4	3	4	3	4
3	3	3	4	4
3	4	3	4	4
4	3	4	4	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	3	3	3	3
4	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	4	4	3
4	4	4	3	3
3	4	3	3	3
3	4	4	3	3

1
1
1
1
2
1
1
1
1
1
1
1
1
1

2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
0	0
2	0
0	0

2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	4
2	4	4	3	3	4
2	4	4	3	3	4
2	3	3	3	3	3
2	4	4	3	3	4
2	3	3	3	3	3
2	3	4	3	3	3
0	3	3	2	1	1
2	3	3	3	3	3
0	3	3	2	1	1

15	3	3	4	3	3
15	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	1
16	3	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3
18	3	4	3	3	3
18	4	3	4	3	3
15	3	3	4	3	3
18	3	3	4	3	3
15	3	3	3	3	1
16	3	4	3	3	3
10	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3

16
15
13
16
15
16
17
16
17
16
13
16
16
15
13

0	0
2	0
2	0

0	3	3	3	1	1
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3

11	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3

15
15
15

4	4	4	4	4
3	4	4	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	3
3	3	4	3	3
4	3	3	4	4

20	3	4	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3
18	4	4	3	4	3	4
15	4	4	4	4	4	3
20	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3
18	4	4	3	3	3	4

19
24
23
22
23
20
18
18
21

3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	2	2	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	1	1	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	2	2	3

15	4	4	4	4	4	3	23
15	4	4	4	3	3	3	21
20	3	3	4	3	3	3	19
15	4	3	3	4	4	2	20
15	4	3	3	4	4	2	20
20	4	3	3	4	4	3	21
13	3	3	3	3	3	2	17
15	4	3	3	3	3	3	19
20	4	3	3	3	3	3	19
15	4	3	3	4	3	3	20
11	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	4	4	3	20
15	4	3	3	4	4	3	21
13	3	3	3	3	3	2	17

3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3

15	3	3	3	4	4	3	20
15	3	2	3	3	3	3	17
15	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18

0	0
2	0
2	0
0	0
2	0
0	0
2	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0

0	3	3	2	1	1
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
0	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
0	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
0	4	3	1	1	1
0	3	3	2	1	1
0	4	4	2	1	1
0	4	4	3	1	1
0	3	3	2	1	1
0	4	4	4	1	1

10	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
10	4	4	4	3	3	18
10	4	4	3	3	3	17
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	4	20
10	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15

2	0
0	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
0	0
0	0
2	0
2	0

2	3	3	3	3	3
0	4	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3
0	3	3	3	2	3
0	3	3	3	3	3
2	4	4	3	4	3
2	3	3	3	3	3

15	4	4	3	3	4
19	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	3
14	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	3
18	3	4	4	3	3
15	3	4	4	3	3

18
20
15
20
20
18
20
15
16
15
16
15
17
17

2	0
0	0
0	0
0	0

2	4	4	4	4	4
0	3	3	2	2	3
0	3	3	3	3	3
0	3	3	3	3	4

20	4	4	4	3	3
13	3	3	3	3	2
15	3	3	4	3	3
16	3	4	4	3	3

18
14
16
17

3	3	2	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	1	2	3
4	4	2	4	4

14	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	2
18	3	4	4	3	3	4

18
18
18
18
18
18
18
18
17
21

4	3	2	3	3
4	4	1	2	3
4	4	1	2	3
3	3	1	2	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	3	3	4
4	4	3	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	3	3	4

15	3	3	3	3	3	3	18
14	4	4	4	4	4	4	24
14	3	3	4	3	3	2	18
12	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	4	4	4	4	24
15	3	3	3	3	3	3	18
18	4	3	4	4	4	4	23
19	4	4	4	4	3	4	23
20	3	3	3	3	3	3	18
15	4	4	4	4	4	4	24
15	4	3	3	3	3	3	19
18	4	4	3	4	4	3	22

3	3	1	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	4
3	3	3	2	4
3	1	1	3	3
3	3	1	3	3
3	3	3	3	3

13	3	3	3	3	3	2	17
15	3	3	3	3	3	3	18
20	4	4	3	4	4	4	23
16	4	3	3	4	4	3	21
15	4	4	4	4	4	3	23
11	1	3	3	3	3	2	15
13	3	3	3	4	4	3	20
15	4	3	3	3	3	3	19

0	0
2	0
0	0
2	0
2	0
1	0
0	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
0	0
0	0

0	3	3	3	3	3
2	3	4	3	4	4
0	3	3	3	3	2
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3
1	4	4	3	1	3
0	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	1	2
2	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3
0	3	3	3	3	3
0	4	4	4	3	3

15	3	3	3	3	3	15
18	3	4	4	3	3	17
14	2	3	1	3	3	12
15	3	3	3	3	3	15
16	4	3	4	4	4	19
15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	2	3	3	14
15	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
20	4	4	4	3	4	19
15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
18	4	4	4	4	4	20

0	0
0	0
0	0
2	0
0	0
2	0

0	3	3	3	3	3
0	3	3	4	3	3
0	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
0	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3

15	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3

15
20
16
15
15
16

3	2	3	3	3
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	1	1	3	3
3	3	3	3	3

14	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
20	4	3	4	4	4	3
11	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3

18
19
18
18
22
18
18

3	3	3	3	3
3	1	1	3	3
3	3	3	3	3
4	4	3	3	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	4	3	3	4
3	3	3	3	3

15	3	3	3	3	3	3	18
11	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
18	4	4	4	4	4	4	24
15	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
20	3	4	4	4	4	4	23
15	1	3	3	3	3	2	15
20	4	4	4	4	4	4	24
20		3	3	4	3	3	16
15	3	3	3	3	3	3	18
17	3	4	4	4	4	4	23
15	3	3	3	3	3	3	18

2	0
0	0
0	0
2	0
0	0
2	0
0	0
2	0
0	0
2	0
2	0
2	0
0	0
0	0
2	0

2	3	1	3	3	3
0	4	4	4	4	4
0	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3
0	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	3
0	4	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
0	3	3	3	3	3
0	4	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3

13	3	3	4	4	3
20	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3
20	4	3	3	3	3
17	4	4	4	3	3
19	4	4	4	4	4
15	4	3	4	4	3
15	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	3
15	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3

17
20
20
15
16
18
20
18
15
19
15
20
15

2	0
0	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0

2	3	3	3	3	3
0	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
0	4	4	4	2	2
0	3	3	3	2	2
0	3	3	3	1	3
0	3	3	3	1	3
0	3	3	3	1	1
0	3	3	3	1	1
0	4	4	4	1	1
0	3	3	3	1	1

15	3	3	4	3	3
15	3	3	4	3	3
15	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3
13	3	3	2	3	2
13	3	3	3	3	2
11	3	3	3	3	2
11	3	3	3	3	2
14	3	3	2	3	2
11	4	4	3	4	4

16
16
15
15
15
15
15
20
15
20
15
13
13
14
14
14
13
19

0	0
0	0
2	0

0	4	4	4	1	1
0	3	3	3	1	1
2	3	3	3	3	3

14	4	4	4	4	4
11	3	3	3	1	2
15	3	3	3	3	3

20
12
15

4	4	4	4	3
4	4	4	4	4
4	4	3	3	4
3	3	3	3	3
3	4	3	4	4
4	4	3	3	3
4	4	3	4	4
4	4	4	4	3
4	4	3	3	4
3	3	4	4	3

19	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3

18
24
24
18
24
20
24
18
18
18

3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	4	4	4	4
4	4	3	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	2	1	3	3
3	2	1	1	3
4	4	4	4	4

15	3	3	3	3	3	3	18
20	4	4	4	4	4	4	24
15	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
19	3	3	3	3	3	3	18
19	4	4	4	4	4	4	24
15	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
20	4	4	4	4	4	4	24
12	2	3	3	3	3	3	17
10	1	3	3	3	3	2	15
20	2	2	2	3	3	3	15

4	4	4	4	4
3	2	1	1	3
4	4	4	4	4
4	4	1	1	3
3	2	1	1	3
3	3	3	3	3

20	2	2	3	3	3	3	16
10	1	3	3	3	3	1	14
20	3	4	4	4	4	4	23
13	1	3	3	3	3	1	14
10	1	3	3	3	3	1	14
15	3	3	3	3	3	3	18

2	0
2	0
0	0
0	0
0	0
0	0

2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
0	3	3	3	1	3
0	3	3	3	3	2
0	3	3	3	1	2
0	3	3	3	3	2

15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15

0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0
2	0

0	3	3	3	1	3
0	3	3	3	1	2
0	3	3	3	1	3
0	3	3	3	1	1
0	3	3	3	2	3
0	3	3	3	1	2
2	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3

13	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15
17	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	4	3	3	16
17	3	4	3	3	3	16
15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15

2	0
2	0
2	0
2	0

2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	4	4	3	4	4

15	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3
19	3	3	4	4	3

15
15
15
17

3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3

15	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
15	1	3	3	3	3	3
15	1	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
15	1	3	3	3	3	3
15	2	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3

18
18
24
16
18
16
17
18

3	3	3	3	3
3	3	3	3	3

15	4	3	3	3	3	3	19
15	4	4	3	4	4	3	22

Hasil Karakteristik

Frekuensi Statistics

		JK	Usia	PT	Pkr
N	Valid	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0

Frekuensi Tabel Karakteristik

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - l	52	34.7	34.7	34.7
	Perempua	98	65.3	65.3	100.0
Total		150	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 24	3	2.0	2.0	2.0
	25 - 45	55	36.7	36.7	38.7
	46 - 65	92	61.3	61.3	100.0
Total		150	100.0	100.0	

PT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pergurua	12	8.0	8.0	8.0
	SD	16	10.7	10.7	18.7
	SMA	96	64.0	64.0	82.7
	SMP	26	17.3	17.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Pkr

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	57	38.0	38.0	38.0
	Karyawan	64	42.7	42.7	80.7
	Pegawai	4	2.7	2.7	83.3
	Wiraswas	25	16.7	16.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Hasil Univariat

Frekuensi Statistics

		Waktu_Tunggu	Realibility	Assurance	Tangible	Empathy	Respo nsiven esses
N	Valid	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frekuensi Tabel Variabel

Waktu_Tunggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lama	58	38.7	38.7	38.7
	Tidak Lama	92	61.3	61.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Realibility

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	9	6.0	6.0	6.0
	Puas	141	94.0	94.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	150	100.0	100.0	100.0

Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	2.0	2.0	2.0
	Puas	147	98.0	98.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	150	100.0	100.0	100.0

Responsivenessess

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	150	100.0	100.0	100.0

Hasil Bivariat Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien

CrossTab

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Waktu Tunggu * Kepuasan	150	100.0%	0	0.0%	150	100.0%

Waktu Tunggu * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Tidak Puas	Puas	
Waktu Tunggu	Lama	Count	21	37	58
		Expected Count	10.1	47.9	58.0
		% within Waktu Tunggu	36.2%	63.8%	100.0%
	Tidak Lama	Count	5	87	92
		Expected Count	15.9	76.1	92.0
		% within Waktu Tunggu	5.4%	94.6%	100.0%
Total	Count	26	124	150	
	Expected Count	26.0	124.0	150.0	
	% within Waktu Tunggu	17.3%	82.7%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	23.509 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	21.410	1	.000		
Likelihood Ratio	23.560	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	23.352	1	.000		
N of Valid Cases	150				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.05.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 14: Hasil Turnitin

Andre Kirana Skripsi FIX.pdf

ORIGINALITY REPORT

20% SIMILARITY INDEX	19% INTERNET SOURCES	11% PUBLICATIONS	10% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	1%
2	rama.binahusada.ac.id:81 Internet Source	1%
3	bidikmisi.belmawa.ristekdikti.go.id Internet Source	1%
4	123dok.com Internet Source	1%
5	repository.uima.ac.id Internet Source	1%
6	www.scribd.com Internet Source	<1%
7	rsudcengkareng.jakarta.go.id Internet Source	<1%
8	adoc.pub Internet Source	<1%
9	es.scribd.com Internet Source	<1%

Lampiran 15: Dokumentasi Pengumpulan Data

