HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSUD JAYAPURA PROVINSI PAPUA

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana kesehatan masyarakat

Oleh:

FERONIKA KUDDI

NIM: 2020071014501

PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN

JURUSAN/PRODI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS CENDERAWASIH

JAYAPURA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal ini telah disetujui untuk diajukan pada Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.

Disetujui

Hari/Tanggal :

Tempat/Ruang :

Tim Pembimbing

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Dr. Septevanus Rantetoding, S.E., M.M	Helen Try Juni Asti, S.Kep., Ns., M.P.H
NIP. 197209032006041001	NIP. 198806102018032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan IKM

Dr. Novita Medyati, S.KM, M.Kes

NIP. 197611262001122001

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diuji dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM) pada Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Progam Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat , Universitas Cenderawasih, Jayapura, Tahun 2024.

Nama : Feronika Kuddi

Nim : 2020071014501

Hari/tanggal : Jumat, 18 Oktober 2024

Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua

Mengesahkan

Dekan,	Ketua Jurusan IKM,
Dr. Semuel Piter Irab, SKM., MPH.	Dr. Novita Medyati, S.KM., M.Kes.
Nip. 197612162006041002	Nip. 197611262001122001

Tim Penguji:

1. Dr. Septevanus Rantetoding, S.E., M.M. (Ketua) 1.....
   Nip. 197209032006041001
2. Helen Try Juni Asti, S.Kep., Ns., M.P.H. (Sekertaris) 2.....
   Nip. 198806102018032001
3. Dr. Agus Zainuri, S.Pd., M.P.H. (Anggota) 3.....
   Nip. 198011082006041002
4. Dr. Sarce Makaba, S.Si., Apt., M.Kes. (Anggota) 4.....
   Nip. 197409022001122001
5. Melkior Tappy, S.KM., M.PH. (Anggota) 5.....
   Nip. 196504071988021001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Feronika Kuddi

Nim : 2020071014501

Judul : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jayapura, Oktober 2024

Feronika Kuddi
2020071014501

RIWAYAT HIDUP

Nama	: Feronika Kuddi
Tempat Tanggal Lahir	: Jayapura, 01 Februari 2002
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Kristen Protestan
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat	: Jln. Jeruk Nipis Tongkonan Kotaraja Luar
Riwayat Pendidikan	:

1	Lulus TK Negeri Pembina Jayapura	(2007-2008)
2	Lulus SDN VIM II Jayapura	(2008-2014)
3	Lulus SMPN 5 Jayapura	(2014-2017)
4	Lulus SMAN 1 Jayapura	(2017-2020)
5	S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih	(2020-2024)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

In the Name of Jesus Christ

"Kamu akan berhasil percaya pada Tuhan"

"Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang"

(Amsal 23:18)

"Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur"

(Filipi 4:6)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang sudah memberikan kasih karunia, kemudahan, serta hikmat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya Bapak Paulus Uda Kuddi dan Ibu Elisabeth Lai Ponno yang telah memberikan banyak dukungan baik moral, materi serta doa yang tak pernah putus sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Adik terkasih saya yaitu Anastasya Kuddi yang senantiasa selalu mendoakan dan mendukung peneliti.
4. Almateterku Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kemampuan kepada peneliti dalam menyusun sehingga skripsi dengan judul "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura" dapat diselesaikan dengan baik.

Selama penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Oscar Oswald O. Wambrauw, S.E.,M.Sc.Agr., selaku Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura
2. Dr. Semuel Piter Irab, SKM., MPH., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura
3. Dr. Novita Medyati, S.KM., M.Kes., selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura
4. Yane Tambing, SKM., MPH., selaku Ketua Progam Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura
5. Karel Batmanlusi, S.H., M.H., selaku Ketua Peminatan AKK Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih
6. Dr. Septevanus Rantetoding, S.E., M.M., Dosen pembimbing I yang telah membimbing peneliti dengan baik dalam menyususn skripsi ini.
7. Helen Try Juni Asti, S.Kep., Ns., M.P.H., Dosen pembimbing II yang telah membimbing peneliti dengan baik dalam menyususn skripsi ini.

8. Dr. Agus Zainuri, S.Pd., M.P.H., Dosen penguji I, yang telah bersedia menjadi penguji dan memberikan saran serta masukan kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
9. Dr. Sarce Makaba, S.Si., Apt., M.Kes., Dosen penguji II, yang telah bersedia menjadi penguji dan memberikan saran serta masukan kepada peneliti dalam menyususn skripsi ini.
10. Melkior Tappy, S.KM., M.PH., Dosen penguji III, yang telah bersedia menjadi penguji dan memberikan saran serta masukan kepada peneliti dalam menyususn skripsi ini.
11. Direktur RSUD Jayapura, staf dan petugas kesehatan yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura.
12. Kedua orang tua dan adik tercinta (Bapak Paulus Uda Kuddi, Ibu Elisabeth Lai Ponno dan Anastasya Kuddi) yang telah mendukung serta mendoakan peneliti selama menyusun skripsi ini.
13. Teman-temanku yang terkasih yaitu Nurul Almayda Effendi, Wa Husnul Khotima Bahri, Pambayun Sekar Kinasih, Amelia Turini, Eka Wati Dini Puspita Sari, Febriyanti Rilba, Dhea Sukma Wati Rahanyamtel, Valda Vayza Artia yang menemani peneliti selama perkulihan, memberikan bantuan berupa saran, kritik, waktu luang, serta semangat dan membantu dalam proses penyusunan skripsi.

Jayapura, Oktober 2024

Feronika Kuddi

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
RIWAYAT HIDUP ..... **v**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
ABSTRAK ..... **xv**
ABSTRACT ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 4
D. Manfaat Penelitian 5
E. Keaslian Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**

A. Tinjauan Teori 8
   1. Rumah Sakit 8
   2. Waktu Tunggu 10
   3. Kepuasan 12
B. Kerangka Teori 17

C. Kerangka Konsep 18

BAB III METODE PENELITIAN 19

A. Jenis dan Rancangan Penelitian 19
B. Waktu dan Lokasi Penelitian 19
C. Populasi dan Sampel 19
D. Hipotesis Penelitian 21
E. Variabel, Definisi Operasional Penelitian dan Skala Pengukuran 22
F. Sumber Data 23
G. Alat Penelitian/Instrumen Penelitian 23
H. Pengumpulan Data 24
I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data 24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 28

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 28
B. Hasil Penelitian 31
C. Pembahasan 33
D. Kelemahan Penelitian 36

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 37

A. Simpulan 37
B. Saran 37

DAFTAR PUSTAKA 38

LAMPIRAN 41

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Jayapura 2024	3
1.2	Keaslian Penelitian	6
3.1	Definisi Operasional	22
3.2	Skala Likert	24
4.1	Kunjungan Pasien Tahun 2018, 2019, dan 2020	30
4.2	Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Tahun 2024 (n=77)	31
4.3	Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua (n=77)	31
4.4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua (n=77)	32
4.5	Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua	32

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Teori	17
2.2	Kerangka Konsep	18

DAFTAR SINGKATAN

BBL	:	Bayi Baru Lahir
ESWL	:	*Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy*
ICCU	:	*Intensive Cardiology Care Unit*
ICU	:	*Intensive Care Unit*
IOM	:	*Institute Of Medicine*
KB	:	Keluarga Berencana
Kemenkes	:	Kementerian Kesehatan
RS	:	Rumah Sakit
RSUD	:	Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	:	Sumber Daya Manusia
ServQual	:	*Service Quality*
SPSS	:	*Statistical Product and Service Solutions*
SOP	:	Standar Operasional Prosedur
THT	:	Telinga Hidung Tenggorokan
VCT		*Voluntary Counseling anda Testing*
VIP	:	*Very Important Person*
WHO	:	*Word Health Organization*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Infomed Consent Informan Penelitian*

Lampiran 2 Lembar Observasi & Kuesioner

Lampiran 3 Analisis Univariat

Lampiran 4 Analisis Bivariat

Lampiran 5 Surat Ijin Pengambilan Data Awal

Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 7 Surat Ijin Telah Selesai Penelitian

Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSUD JAYAPURA PROVINSI PAPUA

Oleh

Feronika Kuddi
NIM: 2020071014501

ABSTRAK

Waktu tunggu merupakan waktu yang diperlukan oleh pasien dari mulai mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang sudah ditetapkan yaitu ≤ 60 menit. Waktu tunggu menjadi salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua.

Jenis penelitian kuantitatif bersifat analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 333 pasien dan besar sampel sebanyak 77 yang diperoleh menggunakan rumus slovin dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling.

Hasil penelitian ini diketahui waktu tunggu pelayanan mayoritas tidak sesuai standar (> 60 menit) sebanyak 97,4% dan mayoritas merasa puas sebanyak 92,2% dan berdasarkan hasil uji chi-square didapatkan p= 1000>0,05 yang berarti tidak ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua.

Kata kunci: Waktu Tunggu Pelayanan, Kepuasan Pasien.

RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE WAITING TIME AND PATIENT SATISFACTION AT THE INTERNAL MEDICINE POLYCLINIC OF JAYAPURA REGIONAL HOSPITAS, PAPUA PROVINCE

By

Feronika Kuddi
NIM: 2020071014501

ABSTRACT

Waiting time is the time required by patients from registering to being served by a specialist doctor with a predetermined outpatient service waiting time standard of ≤ 60 minutes. Waiting time is one of the factors that can cause patient dissatisfaction.

The purpose of this study was to determine the relationship between service waiting time and patient satisfaction at the Internal Medicine Polyclinic, Jayapura Regional Hospital, Papua Province.

The type of quantitative research is analytical with a cross-sectional design. The population in this study amounted to 333 patients and a sample size of 77 obtained using the slovin formula with a sampling technique using a purposive sampling technique.

The results of this study showed that the majority of service waiting times were not up to standard (> 60 minutes) as much as 97.4% and the majority were satisfied as much as 92.2% and based on the results of the chi-square test, p = 1000> 0.05 was obtained, which means there is no relationship between service waiting times and patient satisfaction at the Internal Medicine Polyclinic, Jayapura Hospital, Papua Province.

Keywords: Service Waiting Time, Patient Satisfaction