

LAPORAN PENELITIAN

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI POLIKLINIK GIGI RUMAH SAKIT PANTI NUGROHO



AGAVE DIAS MATTEW

NPM 202123001

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI RAPIH

YOGYAKARTA

2025

LAPORAN PENELITIAN

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI POLIKLINIK GIGI RUMAH SAKIT PANTI NUGROHO



AGAVE DIAS MATTEW

NPM 202123001

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI RAPIH
YOGYAKARTA

2025

LAPORAN PENELITIAN
HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI POLIKLINIK GIGI RUMAH SAKIT PANTI NUGROHO

Disusun oleh

Agave Dias Mattew

NPM 202123001

Laporan Penelitian ini Telah Diperiksa, Disetujui dan Dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Tugas Akhir Mahasiswa STIKes Panti Rapih Yogyakarta

Disetujui Pada Tanggal 20 Agustus 2025

Pembimbing I,



Bernadetta Eka Novianti, S. Kep., Ns., M. M.

NIK 201850002

Pembimbing II,



Ns Riski Wulandari, M. Kep., Sp. Kep. M

NIK 201750004

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agave Dias Matthew

NPM : 202123001

Dengan ini menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa penelitian ini yang berjudul:

“Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho”.

Yang telah saya lakukan selama enam bulan, dari bulan Maret sampai bulan Agustus 2025, yang seluruhnya merupakan hasil karya tulis sendiri. Adapun terhadap bagian-bagian tertentu dalam penulisan hasil penelitian yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung dari hasil karya orang/pihak lain telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian penulisan hasil penelitian ini terbukti bukan karya sendiri atau terdapat indikasi adanya plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi moral, sanksi administratif serta dituntut ganti rugi dan atau pidana sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku. Pernyataan keaslian penelitian ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dari siapapun dan atau dari pihak manapun.

Yogyakarta, 13 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



SKRIPSI

“Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho”.

Disusun Oleh :
Agave Dias Mattew
202123001

Telah dipertahankan dan diuji didepan dewan penguji Skripsi STIKes Panti Rapih
Untuk memenuhi Tugas Akhir Mahasiswa Prodi Sarjana Keperawatan
Pada Tanggal 7 Agustus 2025

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih Yogyakarta


Yulia Wardani, MAN
NIK. 201450001

Penguji:

Ketua : Paulus Subiyanto, M.Kep., Sp.KMB., Ph.D



Anggota : 1. Bernadetta Eka Novianti, S. Kep., Ns., M. M.



2. Ns Riski Wulandari, M. Kep., Sp. Kep. M.



HALAMAN MOTTO

“Hidup memang begitu indah, hanya itu yang kita punya”

-The Jeblogs-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala Puji dan Syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dan juga doa dari rekan – rekan tercinta, akhirnya tugas akhir (skripsi) dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia peneliti ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, karena berkat limpahan karunia dan bimbingan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar
2. Orang tua penulis Budi Susilo dan Yuliana Sri Asmaryati, S. Kep., Ns., kakak Alethea Dias Ivana Mourine, S.M. dan adik Amoris Dias Leititia yang telah mendukung penulis dengan doa dan pengorbanan tanpa lelah yang menjadi alasan untuk terus melangkah
3. Giovana Angelica Natasya, S. Kep., Ns selaku kekasih saya yang selalu setia menemani penulis dalam berproses. Juga terimakasih karena senantiasa mendoakan dan memberi semangat untuk penulis selama penulisan Skripsi ini
4. Ibu Bernadetta Eka Noviati, S. Kep., Ns., M. M dan Ibu Ns Riski Wulandari, M. Kep., Sp. Kep. M. selaku pembimbing peneliti yang selalu sabar menghadapi peneliti, menuntun dan mengarahkan peneliti, memberikan bimbingan dan pengalaman yang tidak ternilai harganya.
5. Sahabat - sahabat penulis *circle k* (Dewa, Huda, Stefano, Lethare, Jerika, Marlinda, dan Hesty), teman – teman hayuk main yuk (Ando, Epin, Tian, Mas Ajik, Mas Aldy, Sasti, Andre, Mas Rama, Vano, Mas Rino, Mbak Villy, Sinta), teman – teman UKM Mancing (Hari, Gilang, Dimas, Valen, Pepen, Andra, Reyhan, Tobias, Marcel, Frista) yang selalu memberi semangat, motivasi, dan bantuannya hingga hari ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi sampai selesai.
6. Diri saya sendiri, yang telah berjuang sampai penelitian ini selesai.
7. Rumah sakit Panti Nugroho yang telah memberikan ijin untuk penulis melakukan proses penelitian.
8. Responden yang terlibat dalam proses penelitian, semoga sehat selalu.

INTISARI

Nama : Agave Dias Mattew
NPM : 202123001
Judul : Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan
Pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho
Tanggal ujian : 7 Agustus 2025
Pembimbing : 1. Bernadetta Eka Novianti, S. Kep., Ns., M. M
2. Ns Riski Wulandari, M. Kep., Sp. Kep. M.
Jumlah Pustaka : 43 pustaka (tahun 2008 – 2025)
Jumlah halaman : xiv, 40 halaman, tabel, lampiran

Waktu tunggu menjadi salah satu isu yang sering dikeluhkan oleh pasien di berbagai rumah sakit. Durasi waktu tunggu ini mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola layanan mereka sesuai dengan situasi dan harapan pasien. Lama waktu tunggu dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Jika waktu tunggu yang lama tidak ditangani dengan baik, hal ini dapat menurunkan kepuasan pasien atas pelayanan yang mereka terima. Akibatnya, loyalitas pasien sebagai pengguna layanan kesehatan bisa berkurang, sehingga ada kemungkinan pasien akan mencari alternatif layanan dari penyedia lain. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho. Penelitian ini menggunakan deskriptif analitik *Cross Sectional*. Metode sampling dilakukan dengan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi waktu tunggu dan kuesioner tingkat kepuasan yang diadaptasi dari Asmaryati (2022). Analisa data yaitu univariat dan bivariat uji *Spearman Rank Correlation Coefficient*. Hasil penelitian didapatkan karakteristik responden sebagian usia berusia 17 - 25 tahun sebanyak 43.5%, pendidikan terakhir sebagian besar sma sebanyak 50%, asuransi yang digunakan sebagian besar menggunakan bpjs sebanyak 83.9%. Waktu tunggu cepat 66.1%, waktu tunggu lama 33.9%, tingkat kepuasan sangat puas 44.4%, tingkat kepuasan puas 28.2%, tingkat kepuasan tidak puas 27.4%. Hasil uji statistic didapatkan signifikansi *p value* 0,000 artinya *p value* < 0,05 dan kekuatan korelasi (-0.425) yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara waktu tunggu dengan kepuasan, arah hubungan negatif artinya apabila waktu tunggu meningkat maka akan menyebabkan kepuasan menurun. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Nugroho. Simpulan terdapat hubungan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Nugroho. Saran diharapkan untuk memperbaiki sistem dan kejelasan jadwal dokter, serta pemisahan ruang tunggu pasien agar pasien tidak menumpuk saat pemeriksaan berlangsung.

Kata kunci : *kepuasan, pasien, waktu tunggu*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho” dengan tepat waktu. Penulisan proposal penelitian ini berguna untuk memenuhi salah satu tugas mata kuliah Skripsi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih Yogyakarta.

Penyusunan proposal penelitian ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu pada kesempatan ini penulis dengan tulus hati menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Yulia Wardani, MAN selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih Yogyakarta,
2. Ibu MI. Ekatrina Wijayanti, Ns., MSN. selaku kepala prodi Sarjana Keperawatan,
3. Ibu Bernadetta Eka Noviati, S. Kep., Ns., M. M selaku pembimbing I,
4. Ibu Ns Riski Wulandari, M. Kep., Sp. Kep. M selaku pembimbing II.
5. Responden yang terlibat dalam proses penelitian.

Akhirnya dengan penuh keterbatasan, penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan harapan dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, terutama dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang keperawatan di STIKes Panti Rapih Yogyakarta.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
HALAMAN PENGESAHAN	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan teori	5
2.1.1 Konsep waktu tunggu	5
2.1.2 Konsep kepuasan pasien	7
2.1.3 Konsep rumah sakit	12

2.2	Kerangka teori	19
2.3	Kerangka konsep	20
2.4	Hipotesis penelitian	20
BAB 3 METODE PENELITIAN		21
3.1	Desain peneltian	21
3.2	Definisi operasional	21
3.3	Populasi dan sampel	22
3.4	Tempat dan waktu penelitian	24
3.5	Teknik dan instrumen pengumpulan data	25
3.6	Etika penelitian	27
3.7	Pengolahan data	28
3.8	Analisis data penelitian	30
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Gambaran lokasi penelitian	32
4.2	Hasil dan pembahasan	33
4.3	Kelemahan penelitian	41
4.4	Keterbatasan penelitian	41
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		42
5.1	Simpulan	42
5.2	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi operasional	21
Tabel 3. 2 Distribusi perolehan responden	24
Tabel 3. 3 Instrumen kepuasan pasien	26
Tabel 4. 1 Karakteristik responden	33
Tabel 4. 2 Distribusi waktu tunggu	36
Tabel 4. 3 Distribusi kepuasan pasien	37
Tabel 4. 4 Hasil analisis bivariat	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka teori	19
Gambar 2. 2 Kerangka konsep	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat permohonan izin studi pendahuluan
- Lampiran 2 Surat jawaban izin studi pendahuluan
- Lampiran 3 Surat permohonan izin penelitian
- Lampiran 4 Surat jawaban izin penelitian
- Lampiran 5 *Ethical clereance*
- Lampiran 6 Penjelasan penelitian
- Lampiran 7 *Informed consent* (lembar persetujuan)
- Lampiran 8 Instrumen penelitian
- Lampiran 9 Hasil uji validitas dan reliabilitas
- Lampiran 10 Dokumentasi pelaksanaan kegiatan
- Lampiran 11 Rekapitulasi data penelitian
- Lampiran 12 Hasil Output SPSS
- Lampiran 13 Surat keterangan penelitian