

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH ACEH BESAR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan**

Oleh :

**MARYATI
NIM. 23212294**



UBBG

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA BANGSA GETSEMPENA
BANDA ACEH
2025**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH ACEH BESAR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan**

Oleh :

**MARYATI
NIM. 23212294**



UBBG

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA BANGSA GETSEMPENA
BANDA ACEH
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

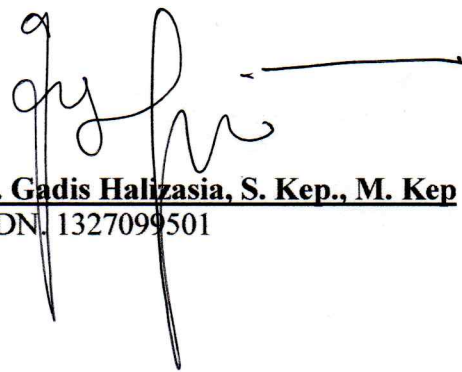
Nama Mahasiswa : Maryati
NIM : 23212294
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Judul : Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Aceh Besar

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan pada sidang skripsi program sarjana keperawatan.

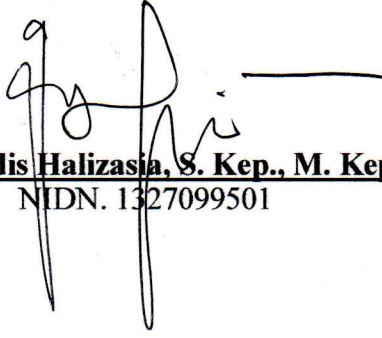
Pembimbing I


Ns. Rehmatia Malem, S.Kep., M.Kep
NIDN. 1321118601

Banda Aceh, 21 Juli 2025
Pembimbing II


Ns. Gadis Halizasia, S. Kep., M. Kep
NIDN. 1327099501

Menyetujui
Ketua Prodi Sarjana Keperawatan


Ns. Gadis Halizasia, S. Kep., M. Kep
NIDN. 1327099501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena


Uly Muzakir, MT
NIDN. 1309028903

PENGESAHAN TIM PENGUJI


**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI
PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ACEH BESAR**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan dinyatakan lulus pada Program Studi Sarjana Keperawatan
Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena

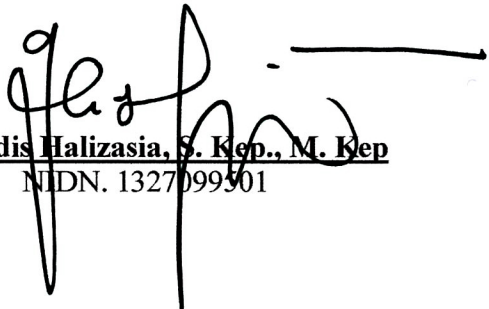
Banda Aceh, 18 September 2025

Tanda Tangan

- Pembimbing I : **Ns. Rehмата Malem, S.Kep., M.Kep**
NIDN. 1321118601
- Pembimbing II : **Ns. Gadis Halizasia, S. Kep., M. Kep**
NIDN. 1327099501
- Penguji I : **Ns. Eridha Putra, S.Kep., M.Kep**
NIDN. 1313059002
- Penguji II : **Ns. Ferdi Riansyah, S.Tr.Kep, M.K.M**
NIDN. 1318079601



Menyetujui
Ketua Prodi Sarjana Keperawatan



Ns. Gadis Halizasia, S. Kep., M. Kep
NIDN. 1327099501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena



Uly Muzakir, MT
NIDN. 1309028903

PERNYATAAN ORISINALITAS

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ACEH BESAR

SKRIPSI

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

Banda Aceh, 09 Juli 2024

Maryati

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah swt karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Selawat dan salam kepada Rasulullah Muhammad saw beserta keluarga dan para sahabat beliau yang telah membimbing manusia ke zaman yang beradab dan berpengetahuan. Skripsi dengan judul Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan dari Fakultas Sains, Teknologi dan Ilmu Kesehatan Universitas Bina Bangsa Getsempena.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan selesainya Skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Lili Kasmini., S.Si., M.Si selaku Rektor Universitas Bina Bangsa Getsempena.
2. Ibu Dr. Rita Novita, M.Pd selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik, Inovasi dan Kerja Sama Universitas Bina Bangsa Getsempena.
3. Bapak Ullly Muzakir, MT selaku Wakil Rektor II Bidang Umum, Keuangan dan Kemahasiswaan dan Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Ilmu Kesehatan Universitas Bina Bangsa Getsempena.
4. Ibu Fitriati, S.Pd.I, M.Ed, PhD selaku Wakil Rektor III Bidang Riset, Mutu dan Pengembangan Institusi Universitas Bina Bangsa Getsempena.
5. Bapak Mahruri Saputra., S.Kep., Ns., M.Kep selaku Wakil Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Ilmu Kesehatan Universitas Bina Bangsa Getsempena
6. Ibu Ns. Gadis Halizasia, S.Kep., M.Kep selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan Fakultas Fakultas Sains, Teknologi dan Ilmu Kesehatan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan saran dan masukan demi sempurnanya penulisan Skripsi ini.
7. Ibu Ns. Rehmaila Malem, S.Kep, M.Kep selaku Pembimbing I dengan tulus ikhlas menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberi arahan kepada peneliti.

8. Bapak Ns. Eridha Putra, S.Kep., M.Kep selaku Penguji I dan Bapak Ns. Ferdi Riansyah, S.Tr.Kep, M.K.M selaku Penguji II, atas saran, masukan, serta dukungan demi sempurnanya penulisan Skripsi ini.
9. Pimpinan beserta staf Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar yang telah memberi izin untuk mengambil data awal demi kelengkapan skripsi ini.
10. Seluruh Responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
11. Staf Pengajar Fakultas Sains, Teknologi dan Ilmu Kesehatan Universitas Bina Bangsa Getsempena yang telah membantu dan memberikan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda yang telah mendoakan, memberi semangat, dan memberikan dukungan baik secara moril dan materil serta mendidik ananda dengan tulus dan ikhlas.
13. Teman-teman Program Studi S1 Keperawatan angkatan 2024 yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.
14. Semua pihak yang telah membantu dan memberi saran kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah swt berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membimbing dan membantu penulis. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Banda Aceh, 17 Juli 2025

Peneliti,

Maryati

ABSTRAK

Maryati. 2025. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar. Skripsi, Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Sains Teknologi Dan Ilmu Kesehatan. Pembimbing I. Ns. Rehmaita Malem, S.Kep., M.Kep., Pembimbing II. Ns. Gadis Halizasia, S. Kep., M. Kep.

Pendahuluan: Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, terutama di layanan rawat jalan. Waktu tunggu yang lama dapat berdampak negatif terhadap persepsi pasien terhadap mutu layanan. **Tujuan:** Mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Aceh Besar. **Metode:** Penelitian ini bersifat analitik korelatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel sebanyak 88 responden dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian meliputi data demografi, kuesioner waktu tunggu (6 item) dan kepuasan pasien (10 item) dalam skala Likert. **Hasil:** Sebanyak 70 responden (79,5%) menyatakan waktu tunggu tidak lama, dan 18 responden (20,5%) menyatakan sebaliknya. Tingkat kepuasan menunjukkan bahwa 78 responden (88,6%) merasa puas terhadap pelayanan. Uji chi-square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$; $p < 0,05$). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan bermakna antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Aceh Besar. **Saran:** Disarankan bagi RSUD Aceh Besar untuk meningkatkan pengelolaan waktu tunggu melalui sistem penjadwalan yang lebih efektif serta pemanfaatan teknologi antrean modern. Evaluasi rutin terhadap proses pelayanan juga perlu dilakukan guna mengidentifikasi hambatan dan mempercepat layanan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Maryati. 2025. *The Relationship Between Waiting Time and Patient Satisfaction at the Internal Medicine Outpatient Clinic of Aceh Besar Regional General Hospital*. Undergraduate Thesis, Bachelor of Nursing Study Program, Faculty of Science, Technology, and Health Sciences. Supervisor I. Ns. Rehmaina Malem, S.Kep., M.Kep., Supervisor II. Ns. Gadis Halizasia, S.Kep., M.Kep.

Introduction: Waiting time is a key indicator in assessing the quality of healthcare services, particularly in outpatient care. Prolonged waiting times can negatively impact patients' perceptions of service quality. **Objective:** To examine the relationship between waiting time and patient satisfaction at the Internal Medicine Clinic of RSUD Aceh Besar. **Methods:** This study employed a correlational analytic method with a cross-sectional approach. A total of 88 respondents were selected using accidental sampling. The research instruments included demographic data, a waiting time questionnaire (6 items), and a patient satisfaction questionnaire (10 items), all measured using a Likert scale. **Results:** A total of 70 respondents (79.5%) reported short waiting times, while 18 respondents (20.5%) experienced long waiting times. Regarding satisfaction, 78 respondents (88.6%) expressed satisfaction with the services received. The chi-square test showed a significant relationship between waiting time and patient satisfaction ($p\text{-value} = 0.000$; $p < 0.05$). **Conclusion:** There is a significant correlation between waiting time and patient satisfaction at the Internal Medicine Clinic of RSUD Aceh Besar. **Recommendation:** It is recommended that RSUD Aceh Besar improve waiting time management through more effective scheduling systems and the adoption of modern queuing technologies. Routine evaluations of service processes are also necessary to identify bottlenecks and enhance efficiency. These efforts are expected to improve both patient satisfaction and the overall quality of healthcare services.

Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction, Healthcare Service

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SKEMA.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Konsep Rawat Jalan	8
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	8
2.1.2 Pelayanan Rawat Jalan	9
2.1.3 Kriteria Pasien Rawat Jalan	9
2.1.4 Keunggulan Rawat Jalan.....	10
2.1.5 Pelayanan Poli Penyakit Dalam	11
2.2 Konsep Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan	13
2.2.1 Pengertian Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan	13
2.2.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu	13
2.2.3 Standar Waktu Tunggu Rawat Jalan.....	15
2.2.4 Dampak Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien.....	16
2.3 Konsep Kepuasan Pasien	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien	17
2.3.2 Elemen Kepuasan Pasien	18
2.3.3 Indikator Kepuasan	20
2.3.4 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rawat Jalan	21
2.4 Penelitian Terkait	22
2.5 Kerangka Teori.....	23
2.5 Kerangka Konsep	24
2.6 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODELOGI PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.2.2 Waktu Penelitian.....	26

3.3	Populasi dan Sampel	26
3.3.1	Populasi Penelitian.....	26
3.3.2	Sampel Penelitian	26
3.4	Variabel Penelitian	28
3.4.1	Variabel Independen	28
3.4.2	Variabel Dependen	28
3.5	Defenisi Penelitian	29
3.6	Instrumen Penelitian.....	30
3.7	Validitas dan Realibilitas.....	31
3.7.1	Uji Validitas.....	31
3.7.2	Uji Realibilitas	31
3.8	Prosedur Pengumpulan Data	31
3.9	Pengolahan Data.....	33
3.10	Analisa Data	34
3.11	Etika Penelitian	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.2 Pembahasan.....	41
4.3 Keterbatasan Penelitian	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terkait.....	22
Tabel 3.1	Defenisi Operasional.....	29
Tabel 4.1	Karakteristik demografi subjek penelitian (N = 88).....	37
Tabel 4.2	Distribusi Lama Waktu Tunggu Pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar (N = 88)	38
Tabel 4.3	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar (N = 88).....	39
Tabel 4.4	Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar (N = 88).....	40

DAFTAR SKEMA

Skema 2.1	Kerangka Teori	24
Skema 2.2	Kerangka Konsep	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Surat Izin Survey Awal Institusi
- Lampiran 4 Surat Izin Survey Awal Tempat Penelitian
- Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian Institusi
- Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian Tempat Penelitian
- Lampiran 7 Instrumen Penelitian
- Lampiran 8 Tabel Master
- Lampiran 9 Hasil Output Analisis Data SPSS
- Lampiran 10 Biodata Penulis

DAFTAR SINGKATAN

IKM	: <i>Indeks Kepuasan Masyarakat</i>
ISHOMA	: <i>Istirahat, Sholat, Makan</i>
Kemendes RI	: <i>Kementerian Kesehatan Republik Indonesia</i>
OECD	: <i>Organisation for Economic Co-operation and Development</i>
PERSI	: <i>Persatuan Rumah Sakit Seluruh Indonesia</i>
SPM	: <i>Standar Pelayanan Minimal</i>
UPK	: <i>Unit Pelayanan Kesehatan</i>
USA	: <i>United States of America</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>