

KARYA TULIS ILMIAH

**WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BARENG**



Oleh
DEVI HELMALIYANA JAYA WARDANI
NIM 205008

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2023**

KARYA TULIS ILMIAH

**WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BARENG**



Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-III Rekam Medis dan informasi Kesehatan dan mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Oleh:
DEVI HELMALIYANA JAYA WARDANI
NIM 205008

PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah berjudul” waktu tunggu pelayanan pasien terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Bareng Malang” telah disetujui pada:

hari, tanggal : Rabu, 29 Maret 2023

tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.



LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

waktu tunggu pelayanan pasien terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Bareng
Malang

oleh:

Devi Helmaliyana Jaya Wardani

NIM: 205008

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil
Pada tanggal 29 Maret 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Achmad Jaelani Rusdi, S.ST., M.Kes

Anggota I : Anis Ansyori, S.Psi., MMRS

Anggota II : Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes

Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan


Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes
NIDN 2116097801

RINGKASAN

Waktu tunggu pelayanan pasien terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Bareng Malang; Devi Helmaliyana Jaya Wardani : 205008 : 59 halaman : Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan Dr. Soepraoen Malang.

Tempat penerimaan pasien merupakan tempat pertama dimana pasien bertemu dengan petugas, dan petugas pendaftaran rawat jalan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Kualitas pelayanan dapat menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang dimana satu sisi dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata populasi.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, variable penelitian ini yaitu waktu tunggu dan kepuasan pasien, sampel dalam penelitian yaitu 95 pasien Puskesmas Bareng.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa waktu tunggu pasien di Puskesmas Bareng yang diperoleh dari 95 pasien, maka didapatkan hasil pasien merasa “cepat” 56 pasien dengan presentase 53%, merasa “lama” 5 pasien dengan presentase 5%, dengan ini pasien merasa pelayanan yang ada di Puskesmas Bareng merasakan puas. Ada 70 responden dewasa dini (74%) puas dan 23 responden dewasa madya (24%) sangat puas dengan pelayanan di Puskesmas Bareng. Adanya hubungan antara waktu tunggu yang terdiri dari kepuasan pasien dengan nilai 0,002 terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bareng Malang, Pasien Puskesmas Bareng memiliki tingkat kepuasan yang relative tinggi.

Kesimpulan yang dapat di hasilkan dari observasi peneliti yang telah dilakukan di Puskesmas Bareng Malang yaitu adanya hubungan dari kepuasan dan waktu tunggu tersebut, dan saran yang dapat di sampaikan peneliti dapat terus meningkatkan mutu agar pasien selalu merasa puas dengan pelayanan di puskesmas.

SUMMARY

Waiting time for patient services on patient satisfaction at the Community Health Center in Bareng Malang; Devi Helmalyana Jaya Wardani : 205008 : 58 pages : Medical Records and Health Information Study Program Institute of Science and Health Technology Dr. Soepraoen Malang.

The patient reception area is the first place where the patient meets the staff, and the outpatient registration staff can provide good service to the patient so that they feel satisfied with the service that has provided. Service quality can show the level of perfection of health services, which one side can increase to satisfaction for each patient following the average satisfaction level of the population.

This research method is quantitative with a cross sectional approach, variables of this research are waiting time and patient satisfaction. The sample in the study was 95 patients at the Bareng Community Health Center.

The results of this research show that the waiting time for patients at the Bareng Community Health Center was obtained from 95 patients. The results showed that 56 patients felt "fast" with a percentage of 53%, and 5 patients felt "long" with a percentage of 5%, with this the patients felt that the service was available. at the Bareng Community Health Center felt satisfied. There were 70 early adult respondents (74%) who were satisfied and 23 middle adult respondents (24%) were very satisfied with the services at the Bareng Community Health Center. There is a relationship between waiting time which consists of patient satisfaction with a value of 0.002 on patient satisfaction at the Bareng Community Health Center, Malang. Bareng Community Health Center patients have a relatively high level.

The conclusion that can be drawn from the researcher's observations that have been carried out at the Bareng Malang Community Health Center is that there is a relationship between satisfaction and waiting time, and suggestions that can be made by researchers can continue to improve quality so that patients always feel satisfied with the services at the community health center.

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama: Devi Helmaliyana Jaya Wardani

NIM: 205008

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul waktu tunggu pelayanan pasien terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Bareng Malang adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Karya Tulis Ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari hal tersebut.

Malang, 29 Maret 2023

Yang bertandatangan di bawah ini

Devi Helmaliyana Jaya Wardani

NIM 205008

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Devi Helmaliyana Jaya Wardani

Nim: 205008

Program Studi : Diploma III Rekam Medis & Informasi Kesehatan

dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul :

“Waktu tunggu pelayanan pasien terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Bareng Malang”

Saya susun tanpa tindakan plagiarism, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarism, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 29 Maret 2023

(Devi Helmaliyana Jaya Wardani)

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul “waktu tunggu pelayanan pasien terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Bareng Malang” Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RSDr. Soepraoen Malang.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Arief Efendi, S.Kes., SH.(Adv),S.Kep., Ners., MM., M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
2. Ibu Dr. Juliati Koesrini, A.Per.Pend., M.KPd selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
4. Bapak Achmad Jaelani Rusdi, S.ST., M.Kes selaku dosen pembimbing utama, bapak Anis Ansyori, S.Psi., MMRS selaku dosen pembimbing anggota dan ibu Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
6. Kedua orang tua terhebat saya, yang selalu membantu dalam jerih payahnya, keringatnya, doa dan harapannya, semangat yang selalu diberikan yang memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini sesegera mungkin. Teruntuk ibu tercinta, Hartutik, yang tak pernah lepas dari doa dalam setiap sujudnya. Tak lupa juga kepada Ayah saya Suyono, yang tak

pernah mengeluh membiayai sekolah saya dan selalu mengusahakan semua keperluan dalam menunjang pendidikan mulai awal hingga akhir, yang demikian membuat saya semangat menyelesaikan pendidikan tepat waktu.

7. Teman-teman seperjuanganku, Erlina, Melody, Risma "Padepokan Nur Dzat Sejati" yang sudah memberikan dukungan, dan motivasi agar terus sama-sama berproses dan pantang menyerah dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah di D-III RMIK ITSK Soepraoen ini.
8. Orang spesial yang selama 3 tahun ini bersama yang memberi dukungan dan selalu memotivasi untuk berjuang menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah hingga tuntas.
9. Seluruh teman-teman Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen.
10. Diri saya sendiri, yang mampu melawan rasa malas, selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai kemampuan diri sendiri, prosesnya mungkin tidak mudah, tapi *ending* nya membuat tidak berhenti menyebut *Alhamdulillah*.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat.

Malang, 29 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
PERNYATAAN ORISINILITAS	vii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Puskesmas	5
2.1.1 Pengertian Puskesmas	5
2.1.2 Tugas dan fungsi puskesmas	5
2.2 Kepuasan pasien	6
2.3 Mutu pelayanan	6
2.4 Waktu tunggu	7

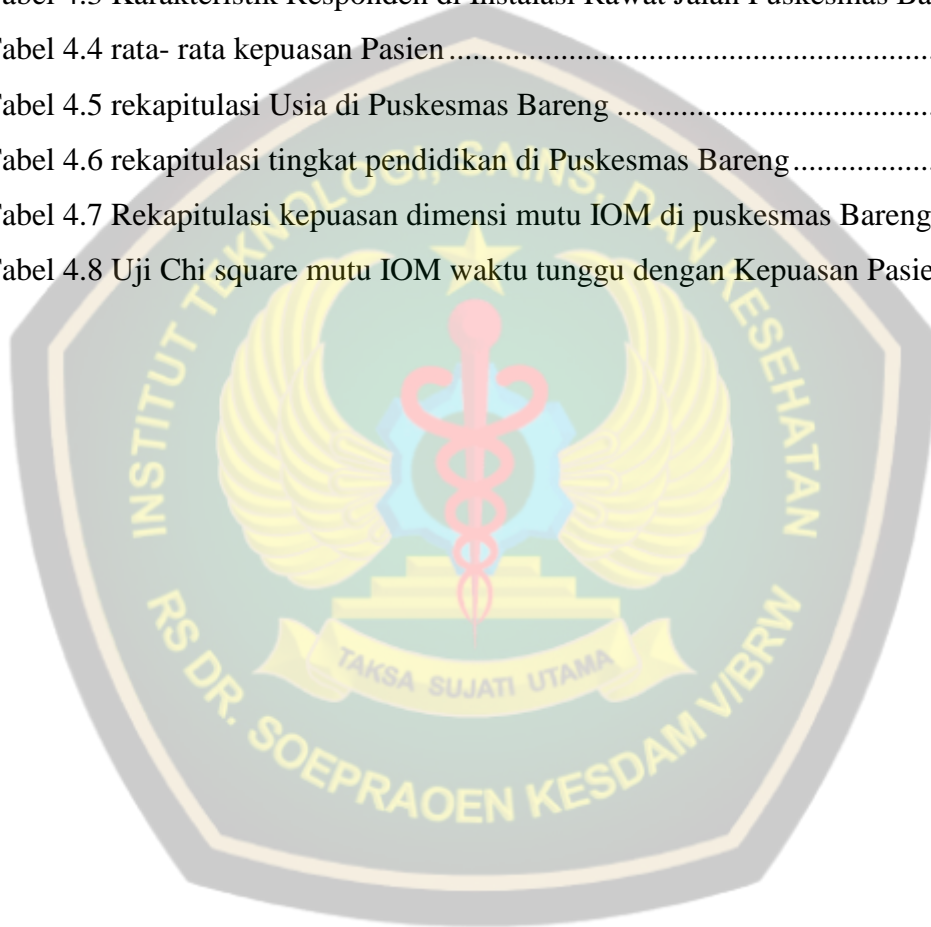
2.5 Penelitian Terdahulu	8
2.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.5.2 <i>State of The Art</i>	9
2.6 Kerangka Konseptual.....	10
2.7 Hipotesis.....	11
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	12
3.1 Metode Penelitian	12
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	12
3.2.1 Tempat Penelitian.....	12
3.2.2 Waktu Penelitian	12
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	13
3.3.1 Populasi Penelitian	13
3.3.2 Sampel Penelitian	13
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	13
3.4 Variabel Penelitian	14
3.4.1 Variabel Penelitian	14
3.4.2 Definisi Operasional.....	14
3.5 Data dan Sumber Data	15
3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	15
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	15
3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....	16
3.7.1 Teknik Penyajian Data	16
3.7.2 Teknik Analisis Data	16
3.8 Etika Penelitian	18
3.8.1 Informed Consent	18
3.8.2 <i>Anonimity</i> (Kerahasiaan nama atau identitas)	18
3.8.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	18
3.9 Alur Penelitian	19
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	20
4.2 Hasil Penelitian	22

4.2.1 Pelaksanaan penelitian	22
4.2.2 Analisis Univariat	22
4.2.3 Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bareng	24
4.2.4 Analisis bivariat.....	25
4.3 Pembahasan.....	28
4.3.1 Kepuasan pasien	28
4.3.2 Waktu Tunggu di Puskesmas Bareng.....	28
4.3.3 Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bareng	29
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	30
5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN.....	33



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional	14
Tabel 4.1 Identifikasi Jabatan Petugas Rekam Medis Puskesmas Bareng.....	21
Tabel 4.2 Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bareng	22
Tabel 4.3 Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bareng ..	23
Tabel 4.4 rata- rata kepuasan Pasien	24
Tabel 4.5 rekapitulasi Usia di Puskesmas Bareng	25
Tabel 4.6 rekapitulasi tingkat pendidikan di Puskesmas Bareng.....	26
Tabel 4.7 Rekapitulasi kepuasan dimensi mutu IOM di puskesmas Bareng	26
Tabel 4.8 Uji Chi square mutu IOM waktu tunggu dengan Kepuasan Pasien.....	27



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	10
Gambar 4.1 Profil Puskesmas Bareng Malang 2022.....	20
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Bareng Malang 2022	21
Gambar 4.4 diagram waktu tunggu.....	23
Gambar 4.3 diagram kepuasan pasien.....	27



DAFTAR SINGKATAN

(TTP)	: Tempat Pendaftaran Pasien
(TPPRJ)	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
(URJ)	: Unit rawat jalan
(IOM)	: <i>Committee on Quality of Health Care in America</i>
(JKN)	: Jaminan Kesehatan Nasional
(DRM)	: <i>Delinquent Medical Record</i>
(KK)	: Kartu Keluarga
(SMA)	: Sekolah Menengah Atas
(UPT)	: Unit Pelayanan Terpadu
(BPJS)	: Badan Pelayanan Kesehatan Sosial
(SOP)	: Standart Operasional Prosedur



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	33
Lampiran 2 Lembar Pedoman Kuesioner	34
Lampiran 3 Jadwal Penyusunan KTI	37
Lampiran 4 Tabulasi waktu tunggu	39
Lampiran 5 Tabulasi kepuasan pasien	39
Lampiran 6 Perhitungan pada SPSS	40
Lampiran 7 Standart Pelayanan Puskesmas Bareng	41
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian Pembagian Kuisisoner pada pasien	42

