

**HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RSUD K.H.HAYYUNG
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

SKRIPSI



OLEH :

**SYAHRANIA MUTMAINNA
A.21.13.098**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN SEKOLAH
TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
PANRITA HUSADA BULUKUMBA
TAHUN 2025**

**HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RSUD K.H.HAYYUNG
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

SKRIPSI

Utuk memenuhi Sebagai persyaratan mencapai gelar sarjana keperawatan (S.Kep)

Pada program studi S1 Keperawatan Stikes Panrita Husada Bulukumba



OLEH:

SYAHRANIA MUTMAINNA

A21.13.098

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN SEKOLAH
TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
PANRITA HUSADA BULUKUMBA
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RSUD K.H.HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

SKRIPSI

Disusun Oleh :

SYAHRANIA MUTMAINNA


A.21.13.098

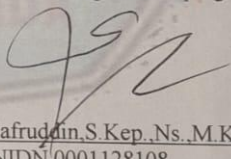
Skripsi ini telah disetujui

Tanggal 30 Juli 2025


Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping


Dr. Hj. Fatmawati, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN.0009098009


Safrudin, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN.0001128108

Mengetahui,
Ketua prodi Studi
S1 Keperawatan


Dr. Haerani, S.Kep., Ns., M.Kep
NIP.198403302010012023

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN RAWAT
JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD
K.H.HAYYUNG KABUPATEN KEPUALAUAN
SELAYAR
SKRIPSI

Di susun Oleh :

SYAHRANIA MUTMAINNA

NIM A.21.13.098

Diujikan

Pada tanggal 2025

1. Penguji 1
Nurlina, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0328108601
2. Anggota penguji
Haerati, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIDN.0905057601
3. Pembimbing Utama
Dr.Hj.Fatmawati,S.Kep.,Ns,M.Kep
NIDN.0009098009
4. Pembimbing Pendamping
Safruddin,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN.0001128108

Mengetahui

Ketua Stikes Panrita Husada
Bulukumba

Dr.Muriyati,S.Kep.Ns,M.Kes
NIP.19770926 200212 007

Mengetahui

Ketua Program Studi
S1 Keperawatan

Dr.Haerani,S.Kep.Ns
NIP.198403302010012023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tanga dibawah ini:

Nama : Syahrana mutmainna

NIM : A.21.13.098

Judul Skripsi : S1 Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar.

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya tulis ini benar-benar adalah hasil karya saya sendiri. Tugas akhir ini tidak mengandung pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pemikiran saya sendiri.

Jika di kemudian hari terbukti bahwa tugas akhir ini merupakan hasil plagiat, saya siap untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku atas tindakan tersebut,

Selayar 31 juli 2025

Syahrana mutmainna

Nim.A.21.13.098

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis Panjatkan Kehadirat Allah SWT Atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul " *Hubungan Waktu pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar*"Salawat kepada Rasulullah Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat manusia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan untuk itu segala bentuk sumbangan dari pembaca menjadi harapan besar dalam menyempurnakan skripsi ini selanjutnya, ucapan terima kasih yang setinggi tingginya penulis ucapkan kepada:

1. H.M.Idris Aman S.Sos selaku ketua yayasan STIKES Panrita Husada Bulukumba yang telah menyiapkan sarana dan prasana sehingga proses belajar dan mengajar berjalan dengan lancar
2. Dr. Muriyati,S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku ketua Stikes Panrita Husada Bulukumba yang memberikan motivasi dan telah merekomendasikan penelitian
3. Dr.Haerani, S.Kep, Ns, M.Kep selaku ketua program studi S1 keperawatan yang memberika motivasi
4. Dr.Hj.Fatmawati,S.Kep,Ns,M.Kep selaku dosen pembimbing utama saya yang bersedia memberikan bimbingan sejak awal sampai akhir penyusunan Skripsi saya
5. Safruddin,S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku dosen pembimbing pendamping yang juga memberikan bimbingan dalam penyusunan Skripsi

6. Nurlina,S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku penguji I yang telah bersedia memberikan bimbingan serta mengarahkan penulis dalam penyusunan Skripsi
7. Haerati.,S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku penguji II yang telah bersedia memberikan bimbingan serta mengarahkan penulis dalam penyusunan Skripsi
8. Bapak/ibu dosen dan seluruh staf STIKES panrita husada bulukumba atas pengetahuan yang di berikan kepada penulis selama proses perkuliahan
9. Cinta pertamaku, Almh Bapak tercinta walaupun beliau tidak ada di sisi saya dalam penulisan Skripsi tapi ialah yang membuat saya semangat untuk pembuatan skripsi saya bukti ada anaknya yang menjadi sarjana
10. Ucapan terima kasih yang tak terbalas untuk mama tercinta yang rela banting tulang untuk melihat anaknya menjadi seorang sarjana tak peduli waktu untuk anaknya bisa sampai dititik ini
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya. Inisial S telah berkontribusi banyak dalam menyelesaikan Skripsi saya memberikan dukungan tenaga baik waktu dan materi terimakasih telah menjadi bagian hidup penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat waktu
12. Terakhir kepada sepupu saya Mega aldiana yang membantu saya dari segi hal apapun dan sahabat saya Nurwana dan Reski andriani putri yang sudah membantu dan menemani dari awal perkuliahan sampai saat ini

ABSTRAK

Judul: Hubungan Waktu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RSUD K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar.Syahrana¹Fatmawati²Safaruddin³

Latar Belakang: Berdasarkan data RSUD K.H Hayyung di dapatkan pada kunjungan pasien rawat jalan di tahun 2024 adalah sebanyak 26.497 orang dan data jumlah pasien setiap bulannya sebanyak 2.207 orang dan data jumlah pasien setiap harinya sebanyak 73 orang.adanya data kepuasan pasien secara umum 75% mengungkapkan tidak puas dengan pelayanan yang di berikan.

Tujuan Peneliti: Untuk mengetahui hubungan waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien RSUD K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar tahun 2025

Metode: Penelitian ini mengaplikasikan pendekatan kuantitatif dengan desain potong lintang (cross-sectional). Sebanyak 98 responden dipilih melalui metode pengambilan sampel bertahap. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan uji Chi-Square

Hasil penelitian: Berdasarkan uji Chi-square,Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien dengan nilai p-value yang diperoleh Adalah 0,000 ($p < 0,05$).

Kesimpulan: Ada keterkaitan yang penting antara durasi pelayanan rawat jalan dengan level kebahagiaan pasien di RSUD K. H. Hayyung. Pelayanan yang lebih cepat biasanya dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima..

Saran: Manajemen rumah sakit disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan rawat jalan dan mengoptimalkan sumber daya guna mempercepat proses pelayanan, sehingga kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: Waktu pelayanan, kepuasan pasien

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat teoritis	7
2. Manfaat praktis.....	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori Waktu pelayanan rawat jalan	8
1. Pengertian waktu pelayanan rawat jalan	8
2. Waktu pelayanan eksekutif dan waktu tunggu ukur	9
3. Alur pelayanan pasien rawat jalan	10

4.	Proses pelayanan rawat jalan	12
5.	Sistem pelayanan rawat jalan	13
6.	Kualitas pelayanan rawat jalan.....	14
7.	Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan.....	15
B.	Tinjauan teori kepuasan pasien	16
1.	Definisi kepuasan pasien.....	16
2.	Tingkat kepuasan pasien	16
3.	Indikator kepuasan	20
4.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	21
5.	Aspek-aspek kepuasan pasien	23
6.	Lima (5) dimensi mengukur kepuasan pasien rawat jalan	24
7.	Kerangka teori.....	27
8.	Subtansi kuisisioner	28
BAB III		29
KERANGKA KONSEP,HIPOTESIS,VARIABEL,PENELITIAN,		29
DAN DEFENISI OPERASIONAL		29
A.	Kerangka konsep.....	29
B.	Hipotesis	30
C.	Variabel penelitian	30
D.	Defenisi operasional	31
BAB IV		32
METODOLOGI PENELITIAN		32
A.	Desain penelitian	32
B.	Waktu dan Lokasi penelitian	33
C.	Populasi,Sampel Dan Tehnik sampling.....	33
D.	Instrumen penelitian	35
E.	Tehnik pengumpulan data.....	36

F. Teknik pengelolaan dan Analisa data	38
G. Etika penelitian	40
BAB V	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil penelitian	43
B. Pembahasan	46
C. Keterbatasan Penelitian	56
BAB VI	57
PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
Kuesioner kepuasan pasien	64

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Teori.....	26
Kerangka Konsep.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Metode kuesioner	18
Tabel 3.1 Definisi operasional	30
Tabel 5.1 Distribusi karakteristik pasien rawat jalan di RSUD K.H.Hayyung.....	42
Tabel 5.2 Distribusi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD K.H.Hayyung.....	42
Tabel 5.3 Distribusi waktu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD K.H.Hayyung..	43
Tabel 5.4 Analisis waktu pelayanan dengan kepuasan pasien di rawat jalan di RSUD K.H.Hayyung	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Hasil olah data menggunakan aplikasi SPSS Versi 22

Lampiran 3: Master tabel

Lampiran 4: Surat keterangan penelitian

Lampiran 5: Surat selesai penelitian

Lampiran 6: Neni si lincah

Lampiran 7: Etik

Lampiran 8: Laporan dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Rumah sakit adalah salah satu elemen krusial dalam layanan kesehatan di sebuah negara sebagai lembaga yang menawarkan layanan medis, rumah sakit berperan sebagai pusat yang sangat vital dalam merawat dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, manajemen rumah sakit berperan penting dalam mengelola berbagai aspek yang berkaitan dengan operasional, keuangan, dan mutu pelayanan (Latuconsina et al., 2023).

Pelayanan kesehatan meliputi segala bentuk layanan yang berkaitan dengan pengobatan, identifikasi penyakit, perawatan, dan rehabilitasi, serta promosi kesehatan. Pelayanan yang berkualitas baik berarti mampu memberikan layanan yang aman, efektif, dan juga layanan yang berkualitas untuk individu yang memerlukannya, didukung oleh fasilitas dan sumber daya yang cukup. Kesehatan yang baik memiliki peranan krusial dalam pengembangan ekonomi dan sosial yang terus-menerus, sambil ikut serta menekan tingkat kemiskinan (Munawwaroh & Indrawati, 2022).

Untuk memenuhi janji pelayanan, kehandalan petugas sangatlah penting. Kepercayaan penerima pelayanan terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas untuk menangani masalah dengan cepat dan tepat. Rumah Sakit yang beroperasi di sektor layanan kesehatan memerlukan tenaga Kesehatan yang dapat diandalkan untuk melaksanakan pekerjaannya, dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat (Badar, 2022).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai hasil penilaian yang muncul dalam wujud respon emosional, yaitu perasaan senang atau puas, yang dirasakan oleh pasien ketika harapan atau keinginan mereka terpenuhi melalui pelayanan yang diberikan oleh perawat (El Maila, 2021).

Mengerti keperluan dan harapan pasien merupakan aspek krusial yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Pasien yang merasa puas adalah aset yang sangat penting; mereka cenderung untuk tetap memanfaatkan layanan yang telah mereka pilih. Sebaliknya, jika Pasien yang merasa tidak senang akan cenderung untuk menceritakan pengalaman buruk mereka kepada orang lain. Untuk mencapai kepuasan pasien, rumah sakit perlu merancang dan mengelola sebuah sistem yang dapat menarik lebih banyak pasien sekaligus mempertahankan yang sudah ada (El Maila, 2021).

Pada tahun 2023, Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan Kesehatan menunjukkan variasi yang signifikan di berbagai negara, tergantung pada sistem pelayanan, metodologi survei, dan konteks sosial masing-masing. Berdasarkan laporan *Government at a Glance 2025* dari OECD, rata-rata kepuasan pasien di negara-negara anggota OECD mengalami penurunan, berada di kisaran 52% turun sekitar 10 poin persentase dari tahun 2021 penurunan ini disebabkan oleh tantangan dalam akses layanan, waktu tunggu, dan persepsi terhadap kualitas layanan publik, khususnya pasca-pandemi COVID-19 (OECD, 2025)

Tahun 2023 menunjukkan peningkatan kepuasan pasien di berbagai fasilitas Kesehatan di Indonesia. RSAB harapan kita Jakarta melaporkan Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) naik dari 87,78 pada semester pertama menjadi 91,94 pada semester ke kedua, menunjukkan mutu pelayanan yang semakin baik. Kementrian Sosial RI juga mencatat IKM sebesar 90,33, sedangkan unit pelayanan Kesehatan kemenkes melaporkan tingkat kepuasan pasien hingga 99% pada triwulan ketiga. Dta dari RSUD kabupaten Bekasi dan RSUD Tgk Chik Ditro Sigli, Aceh, juga menunjukkan tren positif dalam kepuasan pasien sepanjang tahun. Secara umum, mutu pelayanan Kesehatan di Indonesia pada tahun 2023 mengalami peningkatan yang signifikan

Waktu tunggu pelayanan adalah durasi yang dihabiskan pasien untuk menerima layanan kesehatan, dimulai dari pendaftaran hingga bertemu dengan dokter di ruang pemeriksaan. Salah satu elemen yang

Peningkatan waktu tunggu dalam pelayanan rekam medis untuk pasien rawat jalan diduga merupakan akibat dari kinerja perekam medis yang belum maksimal dan belum sepenuhnya sesuai dengan kompetensinya menjadi salah satu faktor penyebab (Midory autake & Syifaul lailiyah, 2024).

Masalah terkait waktu pelayanan dalam praktik pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan. Lamanya waktu tunggu berpotensi membuat pasien merasa tidak nyaman atau kecewa terhadap layanan yang diberikan sehingga merasa tidak puas (Ginting et al., 2023).

Waktu tunggu yang bervariasi dipengaruhi oleh sejumlah elemen, di antaranya adalah aspek pengelolaan. Selain itu, waktu tunggu yang lama dapat terjadi akibat adanya antrean yang panjang, serta pasien yang tiba lebih awal daripada waktu layanan yang ada. (Anggraeni et al., n.d.)

RSUD K.H Hayyung Selayar merupakan RSUD terletak di Jl. Abdul kadir kasim, kabupaten kepulauan Selayar, Provinsi Sulawesi Selatan. RSUD KH. Hayyung adalah Rumah sakit tipe c dengan sarana dan prasarana dasar. RSUD K.H.Hayyung Selayar di rawat jalan mempunyai 13 poli terdiri dari penyakit dalam, bedah, kesehatan anak (balita), obstetric & ginekologi (ibu hamil), Keluarga berencana, Tht, mata, ugd, gigi dan mulut, saraf, radiologi, fisioterapi, jiwa.

Berdasarkan data RSUD K.H. Hayyung di dapatkan bahwa kunjungan pasien rawat jalan di tahun 2024 adalah sebanyak 26.497 orang dan data jumlah pasien setiap bulannya sebanyak 2.207 orang dan data jumlah pasien setiap harinya sebanyak 73 orang. Adanya data kepuasan pasien secara umum 75% menyatakan tidak puas dalam layanan yang diberikan.

Berdasarkan temuan dari wawancara dan observasi yang dilaksanakan di RSUD K. H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar, diketahui bahwa dari 15 orang yang diwawancarai, 6 di antaranya menyatakan puas dengan layanan yang diberikan dan 8 responden mengatakan kurang puas terhadap pelayanan dimana mereka datang 07:00 WITA harus menunggu hingga 2 jam atau lebih dan tidak ada kejelasan janji jam berapa mereka dilayani dan saya mendapatkan di sosial media seseorang mengunggah tentang lama waktu menunggu untuk dilayani dimana mereka mengungkapkan kata kata yaitu dari masih full tempat duduk sampai tinggal 2 pasien dia belum di panggil untuk dilayani hingga bunyi adzan dzuhur itu adalah unggahan salah satu pasien rawat jalan.

Dengan mempertimbangkan masalah yang ada, peneliti merasa tertarik untuk melakukan studi dengan judul “hubungan durasi pelayanan di poliklinik dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD K. H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar.

B. Rumusan Masalah

Waktu pelayanan rawat jalan adalah durasi yang di habiskan oleh klien untuk menunggu menerima layanan kesehatan, yang dihitung sejak pasien Mendaftar hingga saat pasien dipanggil atau masuk keruang pelayanan. beberapa salah satu hal yang bisa berpengaruh terhadap durasi penantian dalam pelayanan adalah aspek administrasi, Selain itu, lamanya waktu tunggu juga dapat disebabkan oleh terjadinya antrean yang panjang, yang memperlambat proses pelayanan kepada pasien serta pasien tiba pada tingkat yang lebih cepat dari waktu layanan yang tersedia.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian merumuskan masalah apakah ada “hubungan waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar.?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari studi ini adalah untuk memahami keterkaitan antara durasi pelayanan di poli dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD K. H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar pada tahun 2025

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya durasi waktu pelayanan di rawat jalan RSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar tahun 2025
- b. Diketuainya tingkat kepuasaan pasien rawat jalan diRSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2025.

- c. Diketuinya kaitan antara waktu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Sebagai salah satu acuan untuk studi mendatang dan kemajuan ilmu mengenai keterkaitan antara pelayanan rawat jalan dan kepuasan pasien.

2. Manfaat praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat serta memperluas pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori Waktu pelayanan rawat jalan

1. Pengertian waktu pelayanan rawat jalan

Waktu pelayanan rawat jalan adalah durasi yang dihabiskan oleh pasien untuk menunggu menerima pelayanan kesehatan, yang dihitung sejak pasien mendaftar hingga saat pasien dipanggil atau masuk ke ruang pelayanan. Sesuai dengan Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/IV/2008, mengenai pelayanan rawat jalan, menetapkan bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan tidak boleh melebihi 60 menit, yang dihitung dari saat pasien melakukan pendaftaran sampai saat pasien diterima atau dilayani oleh dokter spesialis. (Halwa & Siyoto, 2020).

Waktu dalam pelayanan rawat jalan adalah aspek yang sangat krusial, karena dapat memengaruhi Citra awal rumah sakit bila seorang pasien harus menunggu terlalu lama mereka cenderung memiliki pandangan negatif terhadap rumah sakit itu Dampak ini tidak hanya berpengaruh pada reputasi rumah sakit, tetapi juga dapat memengaruhi keputusan pasien untuk kembali berkunjung di masa mendatang (Yantika & Zulfa, 2024).

Waktu pelayanan rawat jalan adalah durasi yang dilalui pasien proses pendaftaran hingga mendapatkan perawatan dari dokter yang dituju, indikator ini menjadi salah satu tolak ukur kualitas pelayanan, yang mencakup enam dimensi mutu, termasuk efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan rawat jalan. Waktu tunggu berperan besar dalam menilai seberapa puas pasien terhadap pelayanan rumah sakit, terutama bagi mereka yang menjalani rawat jalan. Fenomena ini berlaku di seluruh dunia dalam konteks pelayanan kesehatan (Pringgayuda et al., 2022)

2. Waktu pelayanan eksekutif dan waktu tunggu ukur

Pelayanan Rawat Jalan eksekutif adalah layanan kesehatan yang dirancang khusus untuk pasien yang tidak memerlukan perawatan inap, yang diselenggarakan oleh rumah sakit dengan melibatkan Dokter spesialis dan subspesialis yang tergabung dalam satu sistem yang terintegrasi. Layanan ini dibuat khusus untuk pasien yang tidak membutuhkan rawat inap Di rumah sakit, dengan fasilitas dan infrastruktur yang melebihi standar yang ditetapkan. Sementara itu, demikian pula rumah sakit menyediakan layanan rawat jalan reguler (layanan medis umum) yang juga disediakan oleh dokter spesialis dan subspesialis. (Eskana, 2023)

Waktu tunggu pasien di rumah sakit biasanya berkisar sekitar 60 menit, sedangkan lama konsultasi dengan dokter rata-rata adalah 40 menit. Namun, waktu tunggu ini dapat bervariasi, di mana 32% pasien

menghabiskan waktu menunggu dari satu jam lebih. Situasi ini menjadi Salah satu faktor utama yang berkontribusi pada berkurangnya kepuasan pasien dalam perawatan rawat jalan adalah karena mereka sering kali harus menunggu dalam waktu yang lama. Rata-rata, pasien menunggu selama 40 menit untuk berkonsultasi dengan dokter, dengan 33% dari mereka menunggu antara 30 hingga 60 menit. Lama menunggu yang berlebihan ini tidak hanya menghambat akses layanan kesehatan, tetapi juga dapat menimbulkan frustrasi baik bagi pasien maupun staf medis (Rachmawati kd, 2024)

3. Alur pelayanan pasien rawat jalan

dijelaskan sebagai berikut(Nugroho & Eka, 2022):

- a. Pasien yang datang akan menuju petugas untuk memperoleh nomor antrian. Mereka bisa datang dengan inisiatif sendiri, atau melalui rujukan dari rumah sakit, dokter praktek, puskesmas, atau lembaga kesehatan lainnya.
- b. Setelah mendapatkan nomor antrian, Pasien menuju ke perangkat antrian untuk mendapatkan nomor pendaftaran
- c. Selanjutnya, Pasien melakukan pendaftaran bersama petugas Pada tahap ini, petugas akan mengidentifikasi apakah pasien tersebut merupakan pasien yang baru atau yang sudah ada, Pasien atau anggota keluarga akan diminta untuk mengisi formulir pendaftaran oleh petugas untuk kunjungan awal mereka dengan pasien. Setelah itu, petugas akan memeriksa formulir tersebut dengan dokumen

identitas lain seperti KTP, SIM, PASPOR, dan yang sejenisnya. Jika seorang pasien memiliki perlindungan asuransi kesehatan, petugas akan memeriksa dokumen yang relevan sebelum mendaftarkan diri di klinik yang dipilih. Pasien yang baru akan mendapatkan nomor catatan medis. serta kartu perawatan.

- d. Selanjutnya, Pasien menuju ke klinik yang sudah terdaftar dan menunggu hingga dipanggil sesuai dengan urutan nomor antrian yang ada.
- e. Setelah itu, Dokter akan melaksanakan pemeriksaan dan berdiskusi dengan pasien.
- f. Setelah pemeriksaan, langkah selanjutnya yang dapat dilakukan antara lain:
 1. Jika pasien dinyatakan sembuh, mereka akan menyelesaikan transaksi di loket dan mengambil obat di apotek.
 2. Apabila dokter memberikan rujukan untuk pemeriksaan tambahan, pasien akan menuju tempat pemeriksaan dengan membawa surat rujukan itu.
 3. Apabila pasien perlu dirujuk ke tempat lain, dokter akan menyiapkan surat untuk rujukan.
 4. Apabila diperlukan untuk berkonsultasi dengan ahli lain, dokter akan menyiapkan surat rujukan. Pendaftaran di

klินิก spesialis tersebut dapat dilakukan pada hari yang sama atau sesuai jadwal spesialis.

5. Apabila pasien membutuhkan terapi tambahan, maka mereka perlu mengikuti prosedur penerimaan pasien untuk perawatan di rumah sakit.

g. Terakhir Pasien melakukan pembayaran di loket, mengambil obat di farmasi, lalu pulang.

4. Proses pelayanan rawat jalan

Proses penyampaian layanan ini dilaksanakan menyesuaikan dengan kebutuhan pasien serta mematuhi aturan yang berlaku di rumah sakit tersebut. Berdasarkan pengamatan dan feedback dari peserta pada poin pertama, salah satu tahap dalam proses ini adalah ketika pasien JKN melakukan pendaftaran melalui Sidolan, lalu menggunakan sistem ADM (Anjungan Daftar Mandiri). Selanjutnya, pasien dapat mencetak SEP (Surat Eligibilitas Pasien) dan melakukan verifikasi sidik jari sebelum menuju poliklinik berdasarkan rujukan yang diberikan. Di tempat tersebut, pasien akan diperiksa oleh perawat dan selanjutnya akan dijadwalkan untuk bertemu dengan dokter spesialis guna pemeriksaan lebih lanjut.

Berdasarkan observasi dan wawancara, partisipan menjelaskan bahwa pasien BPJS dapat mendaftar secara mandiri melalui mesin yang tersedia di rumah sakit dan memilih poliklinik sesuai kebutuhan. Proses selanjutnya mengikuti alur layanan yang telah ditetapkan, termasuk

verifikasi data sebelum menerima pemeriksaan lebih lanjut. pasien akan divalidasi di loket pendaftaran, dan setelah proses pendaftaran selesai, pasien dapat langsung menuju poli yang dituju.

Untuk pasien yang baru saja selesai menjalani rawat inap, mereka akan menggunakan surat kontrol untuk melanjutkan pemeriksaan di poliklinik. Setelah surat kontrol ini berlaku untuk satu kali pemeriksaan, saya akan menyarankan pasien untuk memperpanjang rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk kontrol selanjutnya (Sholihah & Khodijah Parinduri, 2021).

5. Sistem pelayanan rawat jalan

Pelayanan rawat jalan merupakan bentuk layanan medis dasar namun krusial, yang diselenggarakan di unit rawat jalan seperti poliklinik spesialis dan UGD. Layanan ini ditujukan bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan, pengobatan, atau rehabilitasi tanpa harus dirawat inap.

Hasil wawancara dengan partisipan pada poin 1 menunjukkan bahwa alur pelayanan rawat jalan diawali dari loket pendaftaran, baik di bagian BPJS maupun poli mandiri. Pasien melakukan registrasi, yang kini juga dapat dilakukan secara online melalui aplikasi Jamkesmas atau Sidolan. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan penanganan medis di tahap diagnosis dan pengobatan tanpa perlu perawatan inap, baik untuk penyakit yang bersifat akut maupun kronis yang tidak memerlukan perawatan inap.

Selain itu, sistem pelayanan ini juga berperan dalam menjalankan mekanisme rujukan berjenjang yang terbagi ke dalam tiga tingkat. Pada tingkat pertama, pelayanan diberikan di fasilitas kesehatan tingkat 1, seperti puskesmas. Selanjutnya, pasien dapat dirujuk ke faskes tingkat 2 tipe C, dan jika diperlukan, ke faskes tingkat 3 tipe B, yaitu rumah sakit dengan layanan yang lebih lengkap. (Sholihah & Khodijah Parinduri, 2021)

6. Kualitas pelayanan rawat jalan

Kualitas pelayanan merujuk pada upaya memenuhi kebutuhan, harapan, dan persyaratan pasien secara tepat waktu. Secara umum, kualitas mencerminkan keseluruhan karakteristik suatu layanan atau produk yang mampu memberikan kepuasan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas juga dapat diartikan sebagai tindakan atau perilaku dari individu maupun organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pasien maupun tenaga kerja.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan aspek krusial yang menjadi fokus utama beragam layanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas.. Guna memenuhi harapan pasien, rumah sakit terus berupaya melakukan peningkatan mutu layanan. Faktor-faktor seperti keamanan, efektivitas, dan efisiensi menjadi penentu utama dalam tercapainya pelayanan yang berkualitas. Hal ini juga diperkuat oleh temuan dari observasi serta pernyataan partisipan dalam hasil wawancara, kualitas pelayanannya sudah tergolong baik dan

memuaskan mulai dari dokter, perawat, hingga petugas kesehatan lainnya terhadap pasien yang datang ke rumah sakit tersebut (Sholihah & Khodijah Parinduri, 2021)

7. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan

(Fitri & Hidayat, 2021) Menyebutkan beberapa faktor terkait dengan lamanya waktu tunggu adalah: lama penyerahan rekam medis, lama pemeriksaan pasien, lama registrasi pasien, jumlah antrian pasien, dan keterlambatan dokter. Dari uraian beberapa faktor tersebut, keterlambatan kedatangan dokter medominasi berhubungan dengan waktu tunggu.

Salah satu aspek yang memengaruhi lamanya proses penyediaan rekam medis adalah durasi waktu yang diperlukan, seperti yang dijelaskan dalam penelitian oleh Simanjuntak. di samping itu, terdapat beberapa faktor lain yang juga berkontribusi dalam menentukan kecepatan penyelesaian rekam medis tersebut yg berkontribusi terhadap lama waktu tunggu, antara lain sumber daya manusia, yang mencakup jumlah tenaga kesehatan, usia, lama masa kerja, dan tingkat pendidikan, serta sumber daya material mencakup berbagai jenis bahan, peralatan, serta fasilitas dan infrastruktur pendukung. (Vanchapo ,A.R., & Magfiroh, 2022)

B. Tinjauan teori kepuasan pasien

1. Definisi kepuasan pasien

Kepuasan pasien Adalah merujuk pada sejauh mana pasien merasa puas dengan kualitas layanan kesehatan yang diterimanya, setelah pasien menurut pandangan lain dari Endang, kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi setelah pasien menerima pelayanan, di mana pelayanan yang diberikan setidaknya harus memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. (El maila, 2021)

kepuasan pasien adalah hasil yang sangat penting dalam proses pelayanan kesehatan Oleh sebab itu, usaha untuk meningkatkan kepuasan pasien menjadi salah satu fokus utama dalam pelayanan tersebut sasaran utama dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh. Selain itu, tingkat kepuasan pasien juga berfungsi sebagai indikator keberhasilan yang memberikan pengaruh positif bagi semua pihak yang terlibat, termasuk dokter, tenaga kesehatan paramedis, produsen obat-obatan, pemasok alat-alat medis, serta para pengelola dan pimpinan institusi penyedia jasa layanan kesehatan. (S et al., 2023)

2. Tingkat kepuasan pasien

Untuk mengukur sejauh mana pasien merasa puas, terdapat lima dimensi utama kepuasan pasien dalam layanan kesehatan, yaitu: kehandalan tenaga medis dalam menjalankan tugasnya, kecepatan dan kesigapan respons tenaga kesehatan, sikap empati

yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, kualitas fasilitas yang disediakan, serta rasa aman dan jaminan yang diberikan selama pelayanan berlangsung :

- 1) Dimensi keandalan (reliability) terdiri dari beberapa aspek, yaitu: pelayanan yang diberikan Sesuai dengan komitmen yang telah diberikan, kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang dijanjikan merupakan salah satu elemen kunci dalam mengevaluasi mutu pelayanan. yang dapat diandalkan, respon yang cepat, serta pelayanan yang tepat waktu sesuai janji.
- 2) Sementara itu, dimensi ketanggapan (responsiveness) mencakup: komunikasi yang jelas kepada pelanggan mengenai waktu pelayanan, penanganan yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan, sikap proaktif Kemampuan membantu pelanggan serta kesiapan untuk merespons setiap permintaan dengan cepat menjadi faktor kunci dalam pelayanan. Proses pendaftaran yang lancar dan pelayanan yang berjalan secara efektif akan menciptakan kesan positif bagi pasien, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap fasilitas kesehatan yang digunakan.
- 3) Dimensi jaminan (assurance) meliputi: kemampuan tenaga kesehatan untuk menanamkan rasa percaya pada pelanggan, menciptakan rasa aman selama transaksi, sikap sopan santun yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan, serta pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

- 4) Sedangkan dimensi nyata (tangibles) berfokus pada aspek fisik layanan, seperti: penampilan peralatan dan fasilitas yang menarik, kesopanan dan profesionalisme tenaga kesehatan, serta kondisi lingkungan yang mendukung pelayanan. Faktor ini sangat penting. Aspek ini menjadi fokus perhatian utama bagi setiap penyedia layanan, karena berpengaruh langsung pada kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Fadli dan tim pada tahun 2013 juga mengungkapkan bahwa fasilitas fisik, seperti area parkir dan kebersihan ruang, menjadi faktor penting yang sangat diperhatikan oleh pasien di Rumah Sakit Delima Asih Sisma Medika Karawang..
- 5) Dimensi terakhir, yaitu *empathy*, berfokus pada kepedulian individu terhadap pasien. Petugas memberikan layanan dengan sikap perhatian, mengutamakan kebutuhan pasien, dan menunjukkan dedikasi dalam setiap interaksi. Dengan kemampuan memahami kondisi pasien secara mendalam, tenaga kesehatan menciptakan rasa dihargai yang berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. (Midah & Asfiani, 2021).

Untuk mendapatkan nilai tingkat Kepuasan pasien terdiri dari beberapa aspek. Berbagai cara digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien.

1. "Metode Kuesioner Skala Likert

Metode ini Dalam menilai sejauh mana pasien puas terhadap berbagai aspek layanan.

Pernyataan	TP (1)	K (2)	SR (3)	SL (4)
Petugas kesehatan manaruh perhatian terhadap waktu tunggu yang lama dialami pasien				
Pelayanannya berjalan cepat dan efisien				
Dokter memberikan penjelasan yang jelas				

1.) Net Promoter Score (NPS)

NPS dipakai untuk menilai tingkat kemungkinan pasien akan merekomendasikan layanan kesehatan kepada orang lain. Contoh :
"Seberapa besar kemungkinan anda merekomendasikan layanan ini kepada teman atau keluarga?"

- a. Puas jika skor \geq mean
- b. Kurang puas skor $<$ mean

2.) Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index - CSI)

pendekatan CSI menghitung tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan perhitungan rata-rata tertimbang dari berbagai indikator kepuasan.

Formula CSI:

$$CSI = \frac{\sum(\text{Skor} \times \text{Bobot})}{\sum \text{Bobot}} \times 100\%$$

3.) Pengukuran Kepuasan dengan SERVQUAL

SERVQUAL (Service Quality) adalah metode yang mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan dengan menggunakan 5 dimensi kualitas layanan.

Formula SERVQUAL:

$$\text{SkorSERVQUAL} = \text{SkorKinerja} - \text{SkorHarapan}$$

Jika hasilnya **positif**, maka layanan telah memenuhi atau melampaui harapan pasien. Jika **negatif**, berarti ada kekurangan dalam layanan.

3. Indikator kepuasan

Menurut Indrasari (2019:92), Ada beberapa indikator yang bisa dipakai untuk menilai kepuasan pelanggan, antara lain:

- a. Kesesuaian harapan: Pengukuran kepuasan tidak dilakukan secara langsung, melainkan berdasarkan sejauh mana harapan. Apakah pelanggan merasa bahwa kinerja perusahaan sesuai atau tidak sesuai dengan kenyataan yang ada.
- b. Minat untuk kembali: Tingkat kepuasan pelanggan juga bisa diukur dengan mengajukan pertanyaan mengenai kesediaan

mereka untuk kembali membeli atau menggunakan layanan di waktu yang akan datang.

- c. Kesiediaan merekomendasikan: Salah satu indikator kepuasan pelanggan adalah seberapa bersedia mereka Mengajukan produk atau layanan kepada pihak lain, seperti anggota keluarga, sahabat, maupun kolega. (Masili et al., 2022)

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Terdapat sejumlah faktor yang berperan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, di antaranya adalah:

- a. Karakteristik Produk: Layanan yang ditawarkan oleh rumah sakit mencakup elemen-elemen fisik, seperti kondisi bangunan, tata ruang, dan dekorasi, termasuk juga kondisi kebersihan serta jenis dan fasilitas kamar yang tersedia.
- b. Harga: Ini mencakup harga produk atau jasa yang ditawarkan. Harga memiliki peranan penting dalam menilai kualitas yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Meskipun demikian, biaya yang harus dikeluarkan pasien sangat mempengaruhi harapan mereka; biasanya, kenaikan biaya perawatan biasanya diiringi dengan peningkatan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- c. Pelayanan: Aspek ini mencakup sikap ramah dari staf rumah sakit serta kecepatan dalam memberikan layanan. Rumah sakit yang berkualitas adalah yang mampu memberikan pelayanan dengan

penuh perhatian terhadap kebutuhan pasien. dan pengunjung. Kesan pertama saat pasien menerima pelayanan kefarmasian, seperti kecepatan dan keramahan, sangat menentukan tingkat kepuasan mereka.

- d. Lokasi: Posisi rumah sakit, termasuk penempatan kamar serta kondisi lingkungan sekitar, menjadi salah satu pertimbangan utama dalam memilih rumah sakit oleh pasien. Secara umum, rumah sakit yang dekat dengan pusat perkotaan dan memiliki akses transportasi yang baik serta lingkungan yang nyaman akan lebih dipilih oleh pasien.
- e. Fasilitas: Lengkapnya fasilitas yang disediakan rumah sakit, misalnya fasilitas kesehatan, area parkir, serta ruang tunggu yang nyaman dan memadai, juga berkontribusi pada penilaian kepuasan pasien. Meskipun tidak selalu menjadi faktor utama, perhatian terhadap fasilitas sangat penting dalam strategi mengundang minat pelanggan.
- f. Citra: Citra dan reputasi rumah sakit, serta kepeduliannya terhadap lingkungan, memiliki pengaruh besar pada kepuasan pasien. Pasien cenderung memilih rumah sakit yang mereka pandang dapat mendukung proses penyembuhan mereka, berdasarkan informasi dan pengalaman yang mereka dapatkan, baik dari orang lain maupun diri mereka sendiri.

- g. Desain Visual: Aspek ini mencakup tata letak interior, konstruksi bangunan, serta desain jalan yang sederhana dan mudah diakses. Kenyamanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh tata ruang dan dekorasi, sehingga penting untuk mempertimbangkan desain visual dalam strategi kepuasan pasien.
- h. Suasana: Suasana di rumah sakit, termasuk rasa aman, keakraban, dan pencahayaan, juga berperan dalam kepuasan pasien. Lingkungan yang tenang, nyaman, sejuk, dan estetis dapat berdampak positif pada proses pemulihan pasien serta memberikan kesan yang menyenangkan bagi para pengunjung..
- i. Komunikasi: Cara informasi disampaikan oleh penyedia jasa, serta penanganan keluhan pasien, sangat penting. Respons cepat terhadap keluhan pasien, terutama dari tenaga farmasi, menjadi kunci dalam memberikan bantuan. Contohnya adalah tersedianya tombol panggilan di area farmasi serta ruang informasi yang cukup memadai dapat membantu pasien dan keluarga dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan (Nastity, 2020).

5. Aspek-aspek kepuasan pasien

Pandangan pasien terhadap pelayanan perawat sangat dipengaruhi oleh pengalaman yang mereka alami langsung yang mereka rasakan. Pengalaman pasien dapat dipahami sebagai perlakuan atau tindakan yang diberikan oleh perawat, baik yang

sedang berlangsung maupun yang telah dilewati, yang dirasakan dan dihadapi oleh individu yang menerima layanan perawat.

Menurut Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2012), ada sejumlah faktor yang turut menentukan tingkat kepuasan pasien, di antaranya adalah:

- a. Keistimewaan: Pasien merasakan bahwa mereka mendapatkan perhatian khusus dari perawat selama menerima pelayanan
- b. Kesesuaian: Tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien, termasuk ketepatan waktu pemberian layanan dan kewajaran biaya yang dikenakan
- c. Keajegan dalam Pelayanan: Pelayanan yang diberikan selalu konsisten dan seragam di setiap kesempatan.
- d. Estetika: Aspek ini berkaitan meliputi penataan barang yang terorganisir serta estetika ruang pelayanan yang menarik. Dengan memahami aspek-aspek ini, kita dapat meningkatkan kualitas pelayanan perawat kepada pasien (El maila, 2021).

6. Lima (5) dimensi mengukur kepuasan pasien rawat jalan

Lima dimensi kepuasan pasien dalam layanan kesehatan mencakup: keandalan tenaga kesehatan, responsivitas tenaga medis, empati yang ditunjukkan petugas kesehatan, kelengkapan fasilitas, serta rasa aman atau kepastian yang diberikan.:

- a. Dimensi terakhir, yaitu *empathy*, berfokus pada kepedulian individu terhadap pasien. Petugas memberikan layanan dengan

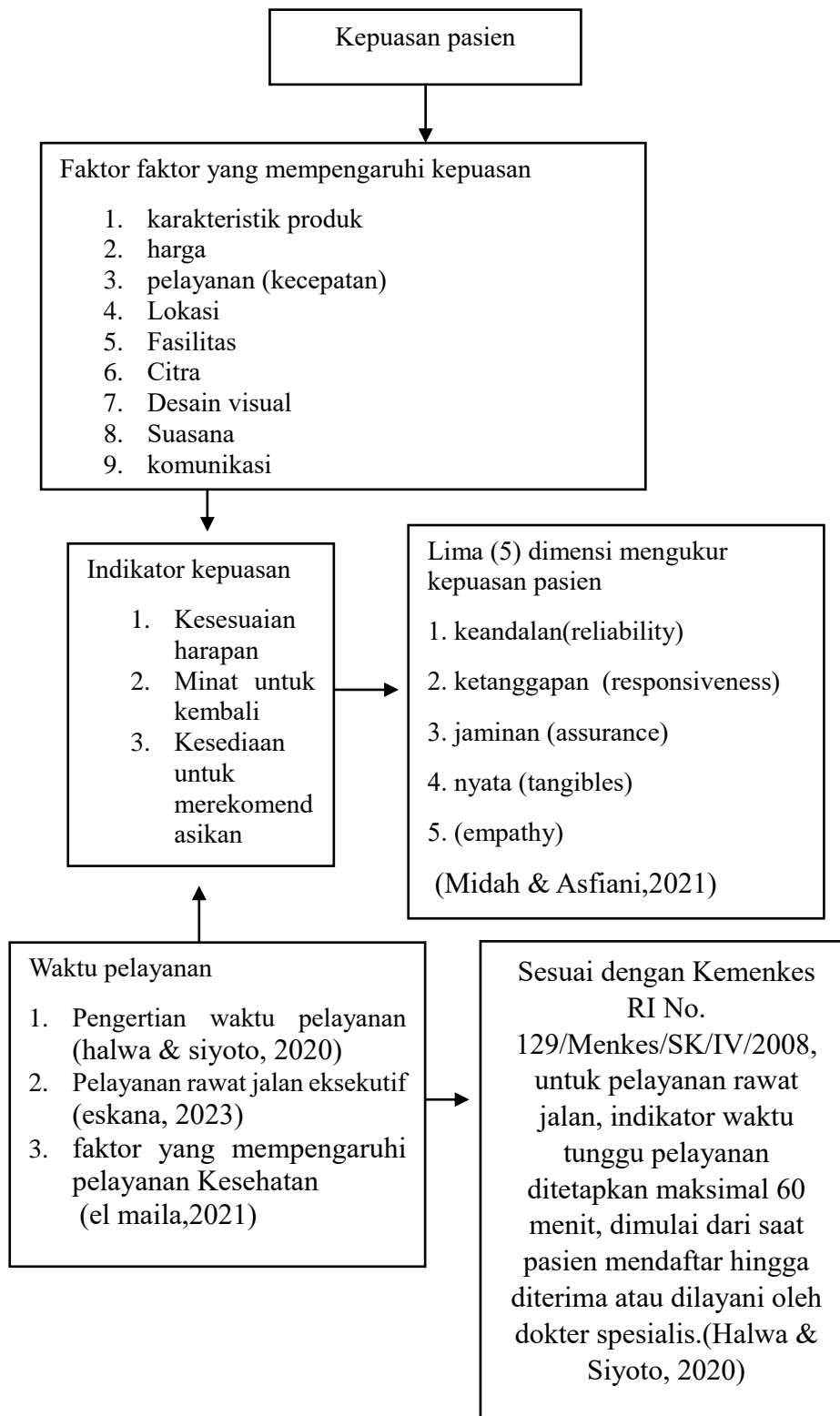
sikap perhatian, mengutamakan kebutuhan pasien, dan menunjukkan dedikasi dalam setiap interaksi. Dengan kemampuan memahami kondisi pasien secara mendalam, tenaga kesehatan menciptakan rasa dihargai yang berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

- b. Sementara itu, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) mencakup: komunikasi yang jelas kepada pelanggan mengenai waktu pelayanan, penanganan yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan, sikap proaktif Memberikan bantuan kepada pelanggan serta kesiapan dalam merespons kebutuhan mereka merupakan hal yang penting. Proses pendaftaran yang berjalan lancar dan pelayanan yang efisien akan menciptakan kesan positif di mata pasien, yang pada akhirnya mampu meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan
- c. Dimensi jaminan (*assurance*) meliputi: kemampuan tenaga kesehatan untuk menanamkan rasa percaya pada pelanggan, menciptakan rasa aman selama transaksi, sikap sopan santun yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan, serta pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan.
- d. Sedangkan dimensi nyata (*tangibles*) berfokus pada aspek fisik layanan, seperti: penampilan peralatan dan fasilitas yang

menarik, kesopanan dan profesionalisme tenaga kesehatan, serta kondisi lingkungan yang mendukung pelayanan. Faktor ini sangat penting mendapat perhatian dari setiap penyedia jasa, karena memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan.

- e. Dimensi terakhir adalah empati, yaitu kemampuan memberikan perhatian secara personal kepada setiap pasien tenaga kesehatan melayani dengan penuh kepedulian, mengutamakan kebutuhan pasien secara tulus, serta mampu memahami kondisi. Serta memenuhi ekspektasi pasien dengan tepat, sehingga pasien merasa dihormati dan mendapatkan perhatian yang layak. (Midah & Asfiani, 2021).

7. Kerangka teori



8. Subtansi kuisisioner

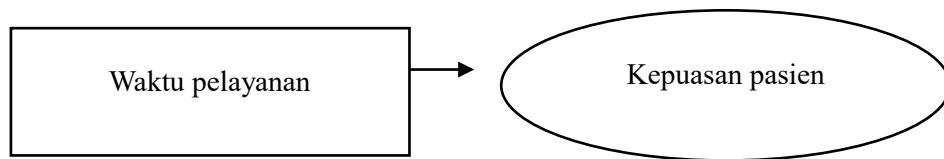
Dalam meneliti kaitan antara lama waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien, peneliti memakai kuisisioner sebagai sarana pengumpulan data. Alat yang digunakan berupa kuisisioner tertutup dengan skala Likert yang telah dimodifikas agar sesuai dengan kebutuhan peneliti dengan menggunakan Bahasa baku berisikan 23 pernyataan. Kuisisioner yang digunakan bersumber dari skripsi (Yustikadevi ap, 2022)

BAB III

KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS, VARIABEL, PENELITIAN, DAN DEFINISI OPERASIONAL

A. Kerangka konsep

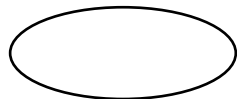
Kerangka konsep adalah gambaran visual yang menunjukkan bagaimana berbagai variabel saling terkait. Peneliti menyusun kerangka ini setelah mereka mempelajari berbagai teori yang sudah ada, lalu menggabungkannya untuk membuat teori sendiri yang akan menjadi dasar dalam melakukan penelitian. (Dhonna anggreni, 2022)



Keterangan:



: Variabel independent



: Variabel Dependensi



: Penghubung antar variabel

B. Hipotesis

Hipotesis adalah hasil sementara Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih memerlukan pembuktian melalui data empiris. Dengan kata lain, hipotesis adalah asumsi atau prediksi awal terhadap suatu fenomena yang diamati, yang bertujuan untuk mengartikannya dengan lebih baik (Tamaulina et al., 2024) hipotesis sementara pada penelitian ini yaitu ada hubungan waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien.

C. Variabel penelitian

Variabel penelitian merujuk pada semua hal yang dipilih oleh peneliti sebagai fokus kajian, dengan tujuan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam, yang nantinya akan dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan (Aditya, 2021)

1. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel independen merupakan variabel yang berperan sebagai penyebab atau faktor yang memengaruhi perubahan pada variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini, variabel independennya adalah waktu pelayanan

2. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi dan menjadi hasil dari perubahan variabel independen. Disebut variabel dependen karena nilainya bergantung pada variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel dependen yang diteliti adalah kepuasan. (Aditya, 2021).

D. Defenisi operasional

Definisi operasional mengarah pada penjelasan mengenai variabel-
penjelasan mengenai variabel yang akan diteliti dalam konteks praktik
lapangan. Dalam menyusun definisi operasional, penting untuk tidak hanya
menyertakan pemahaman tentang variabel secara praktis, tetapi juga
mencakup metode pengukuran, hasil yang diperoleh dari pengukuran
tersebut, serta skala yang digunakan dalam proses pengukuran. (Anggreni,
2022)

Defenisi	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Waktu yang dibutuhkan pasien sampai dia selesai dilayanani mulai dari menunggu no antrian kartu, antrian dokter, antrian obat	Lembar Observasi dan stopwatch.	1.cepat bila ≤ 60 menit 2.lama bila >60 menit	Ordinal
Kepuasan mendapatkan pelayanan di rawat jalan terkait waktu menunggu pelayanan.	Kuisisioner	1.Puas jika skor $\geq 63-92$ 2.Tidak puas skor $< 62-23$	Ordinal

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain penelitian

Desain penelitian adalah suatu rencana terstruktur yang dipakai oleh peneliti untuk mengumpulkan serta mengolah data yang dibutuhkan guna menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian. Terdapat berbagai macam variasi desain penelitian yang dapat dipilih tergantung pada tujuan serta masalah yang ingin diteliti. Oleh karena itu, pemilihan jenis dan desain penelitian yang tepat sangatlah krusial (Widodo & Ladyani, 2023).

Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang dilaksanakan dengan cara yang teratur dan sistematis untuk mempelajari suatu fenomena dengan mengumpulkan data yang bersifat terukur, kemudian menganalisisnya menggunakan metode statistik, matematika, atau teknik komputasi (Pridana & Sunarsi, 2021).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain (cross-sectional), yang artinya penelitian dilakukan untuk mengamati keterkaitan antara faktor risiko dan dampaknya secara bersamaan. Dengan kata lain, Penelitian ini menguraikan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen melalui pengamatan dan pengumpulan data secara bersamaan dalam satu waktu. yaitu waktu pelayanan sedangkan variabel dependen penelitian yaitu kepuasan pasien. penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan waktu pelayanan rawat jalan

dengan kepuasan pasien di RSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar.

B. Waktu dan Lokasi penelitian

1. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan juni 2025.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pelayanan rawat jalan RSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar.

C. Populasi, Sampel Dan Tehnik sampling

1. Populasi

Populasi adalah seluruh elemen atau individu yang menjadi fokus studi, sedangkan sampel adalah sejumlah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan dan menggambarkan karakteristik populasi tersebut. (Amin et al., 2023).

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pasien rawat jalan yang mengunjungi fasilitas kesehatan pada tahun 2024 di RSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar berjumlah 26.497 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil yang diambil dari keseluruhan populasi. Hasil analisis statistik yang diperoleh dari sampel diharapkan dapat mencerminkan karakteristik populasi target Frame population, atau yang lebih dikenal dengan istilah kerangka

sampel, adalah daftar lengkap setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi bagian dari sampel. (Saefullah, 2021).

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Karakteristik responden meliputi usia mulai dari 18 hingga 56 tahun, jenis kelamin laki-laki dan perempuan, tingkat pendidikan dari SMP hingga pascasarjana, serta berbagai latar belakang pekerjaan yang beragam mulai dari pegawai negeri, wiraswasta, pelajar/mahasiswa dan lain-lainnya. Sampel pada penelitian hubungan wantu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien dengan rumus .

$$\begin{aligned}
 h &= \left(\frac{2a+2b}{0,5 \ln\left(\frac{1+5}{1-5}\right)} \right) \\
 &= \left(\frac{1,96 + 0,84}{0,5 \ln\left(\frac{1+0,3}{1-0,3}\right)} \right) + 3 \\
 &= \left(\frac{2,8}{0,5 \ln\left(\frac{1,3}{0,7}\right)} \right) + 3 \\
 &= \left(\frac{2,8}{0,5 \ln + 1,8} \right) + 3 \\
 &= \left(\frac{2,8}{0,5 \cdot 0,58} \right) + 3 \\
 &= \left(\frac{28}{0,29} \right)^2 \\
 &= (9,65)^2 \\
 &= 95 + 3 \\
 &= 98
 \end{aligned}$$

3. Teknik sampling

Metode pemilihan sampel, yang biasa disebut juga sebagai teknik sampling, merupakan metode untuk memperoleh sampel yang benar-benar representatif dari suatu populasi. Dengan teknik ini, sampel yang diambil mampu mencerminkan keadaan sebenarnya dari populasi tersebut (Saefullah, 2021) tehnik sampling dalam penelitian ini adalah Consecutive sampling .

Kelompok sampel yang dipilih memenuhi kriteria pemilihan yaitu

a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah

1. Responden yang sudah mendapatkan layanan kesehatan di poliklinik rawat jalan.
2. Responden yang bersedia dan mampu memberikan informasi

b. Kriteria eksklusi

1. Pasien dengan kondisi kesehatan darurat.
2. Pasien dengan gangguan mental atau kognitif
3. Pasien yang tidak bersedia memberika informasi

D. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian, baik dalam metode kualitatif maupun kuantitatif, adalah perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi.(Eskana, 2023)

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Waktu pelayanan rawat jalan

Pengukuran waktu pelayanan rawat jalan dilakukan dengan menggunakan lembar observasi yang bertujuan untuk mencatat durasi pelayanan di RSUD K. H. Hyyung, Kabupaten Kepulauan Selayar. Selain itu, stopwatch digunakan untuk mengukur waktu mulai dari kedatangan pasien hingga selesai dilayani dalam pelayanan rawat jalan.

2. Kepuasan pasien

Menggunakan alat ukur berupa kuesioner berguna untuk mengukur Tingkat kepuasan dengan menggunakan kuesioner yang bersumber dari (Yustikadevi, ap 2022) dan telah di modifikasi dengan pernyataan sebanyak 23 dengan menggunakan skala likert pilihan pernyataan terdiri dari selalu skor 4,sering skor 3,kadang-kadang skor 2,tidak perna skor 1, nilai tertinggi $4 \times 23 = 92$ dan nilai terendah $1 \times 23 = 23$

E. Tehnik pengumpulan data

1. Jenis data

Penulis mengumpulkan data menggunakan metode primer, di mana data diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner di RSUD K. H. Hayyung, Kabupaten Kepulauan Selayar.

2. Tekhnik pengumpulan data

a. Observasi

Observasi merupakan suatu prosedur yang direncanakan dengan cermat, mencakup aktivitas melihat, mendengar, dan mencatat berbagai aspek serta tingkat aktivitas atau situasi tertentu yang sesuai dengan isu yang sedang diteliti. Oleh sebab itu observasi bukan sekadar mengunjungi, melihat, atau menonton, melainkan melibatkan komitmen mental dan perhatian khusus dalam proses pencatatan.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih metode observasi partisipatif sesuai dengan objek yang diteliti. Observasi partisipatif adalah metode pengamatan di mana peneliti turut serta secara langsung dalam kegiatan yang dijalankan oleh objek yang sedang diteliti. Dalam konteks ini, observasi akan dilakukan dengan mengamati kegiatan pelayanan rawat jalan di RSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah cara mengumpulkan informasi dengan memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan yang ditulis kepada orang yang dituju untuk diisi. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada pasien yang berkunjung ke fasilitas kesehatan secara langsung untuk mengetahui sejauh mana mereka puas dengan waktu pelayanan yang diberikan. di RSUD K.H. Hayyung, Kabupaten Kepulauan Selayar.

F. Teknik pengelolaan dan Analisa data

1. Teknik pengelolaan data

a. Editing data

Kegiatan ini bertujuan untuk melakukan pengecekan terhadap isi formulir atau kuesioner. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner telah memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Lengkap: Setiap pernyataan harus terisi dengan lengkap.
2. Jelas: Semua jawaban harus dapat terbaca dengan baik.
3. Relevansi: Respon yang diberikan harus sesuai dengan pertanyaan atau pernyataan yang diajukan
4. Konsisten: Terdapat konsistensi antara beberapa pernyataan dan jawaban yang diberikan (Safruddin & Asri, 2021)

b. Pemberian Kode

Pemberian kode adalah cara merubah bentuk huruf jadi data yang berbentuk angka/bilangan. Seperti enis kelamin dikodekan dengan 1 untuk laki-laki dan 2 untuk perempuan. Sedangkan pekerjaan dikodekan dengan 1 untuk yang bekerja dan 2 untuk yang tidak bekerja, dan seterusnya (Safruddin & Asri, 2021).

c. Proses data

Proses data adalah upaya yang dilakukan untuk menginput data dari kuesioner ke program computer yang digunakan. Salah satu program yang umum digunakan adalah program SPSS

(Statistical Program for Social Science) dengan berbagai versi (Safruddin & Asri, 2021)

c. Pembersihan data

Pembersihan data adalah proses verifikasi kembali data yang sudah dimasukkan guna memastikan tidak terdapat kesalahan. Contohnya, jika terdapat kesalahan saat penginputan, seperti kode yang seharusnya bernilai 1 atau 2, tetapi tercantum kode 3, ini menunjukkan adanya kesalahan dalam data. Misalnya, jika status perempuan seharusnya menggunakan kode 2 namun ditulis sebagai kode 3, maka data tersebut perlu diperbaiki (Safruddin & Asri, 2021).

2. Analisa data

a. Analisa data univariat

Univariat adalah analisis yang berfokus pada satu variabel saja. Ini berarti bahwa hanya ada satu jenis variabel yang dianalisis, tanpa Analisa melibatkan variabel terikat atau variabel bebas lainnya. Dengan kata lain, analisis univariat dilakukan ketika kita hanya mempertimbangkan satu jenis variabel. (Aris Eddy Sarwono & Asih Handayani, 2021)

b. Analisa data bivariat

Analisis Bivariat adalah suatu metode untuk menggambarkan hubungan dua variabel melalui tabel

silang. Dalam menyusun tabel ini, peneliti perlu memahami arah hubungan yang terjadi. Hal ini penting agar peneliti dapat menentukan apakah hubungan tersebut bersifat asimetris, simetris, atau resiprokal. Pemahaman ini akan memengaruhi penggunaan persentase, baik itu persentase baris, persentase kolom, maupun persentase total.(Aris Eddy Sarwono & Asih Handayani, 2021)

Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis bivariat komparatif kategorik tidak berpasangan dengan menggunakan uji chi square jika tidak $E_c < 5$ analisa bivariat dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terkait

G. Etika penelitian

Etik penelitian adalah prinsip-prinsip normative yang dijunjung oleh seorang peneliti dalam menentukan apa yang baik dan buruk dan benar atau salah dalam menjalankan kegiatan penelitian.(untari 2020).

Dengan nomor etik : 003457/KEP Stikes Panrita Husada
Bulukumba/2025

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

a. Hasil Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Penelitian mengenai hubungan antara waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD K.H. Hayyung, Kabupaten Kepulauan Selayar, tahun 2025, dilaksanakan pada tanggal 19 hingga 26 Juni 2025. Penelitian ini dilakukan di Unit Rawat Jalan RSUD K.H. Hayyung dengan melibatkan sejumlah responden sebanyak 98 orang. Berikut hasil dari penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 5.1 Distribusi karakteristik pasien rawat jalan di RSUD K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar 2025

Karakteristik	(f)	(%)
Jenis kelamin		
Laki-Laki	31	31.6
Perempuan	67	68.4
Umur		
Remaja	20	20.4
Dewasa	77	78.6
Lansia	1	1.0
Pendidikan		
Pendidikan rendah	15	15.4
Pendidikan tinggi	83	84.3
Pekerjaan		
Bekerja	50	51.0
Tidak bekerja	48	49.0
Total	98	100.0

Berdasarkan tabel 5.1 di atas didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan 67 orang (68,4%) di bandingkan laki-laki 31 orang (31,6%), sebagian besar responden memiliki umur usia dewasa 77 orang (78,6) di bandingkan dengan usia remaja 20 orang

(20.4%), responden dengan pendidikan terbanyak adalah Pendidikan tinggi 83 orang (84.3%) di bandingkan dengan pendidikan rendah 15 orang (15.4%), dan sebagian besar responden bekerja 50 orang (51.0%) dibandingkan dengan yang tidak bekerja 48 orang (49.0%)

2. Persentase kepuasan Pasien

Variabel kepuasan pasien diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yaitu puas dan tidak puas, sebagaimana dijelaskan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 5.2 Distribusi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar 2025

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase%
1	Puas	53	54.1
2	Tidak Puas	45	45.9
	Total	98	100%

Merujuk pada Tabel 5.2 di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden puas 53 orang (54,1%), di bandingan dengan yang tidak puas 45 orang (45,9%).

3. Persentase Waktu Pelayanan

Variabel frekuensi dan persentase waktu pelayanan dikategorikan menjadi 2 yaitu cepat dan lama dijelaskan pada tabel di bawah ini

Tabel 5.3 Distribusi waktu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar 2025

No	Waktu pelayanan	Frekuensi	Persentase%
1	Cepat	60	61,2
2	Lama	38	38,8
	Total	98	100%

Berdasarkan tabel 5.3 di atas didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan waktu pelayanan cepat 60 orang (61,2%), di bandingkan waktu pelayanan lama 38 orang (38,8%).

b. Hasil Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Pengujian ini menggunakan uji Chi-Square, di mana suatu hubungan dianggap signifikan jika nilai p-value kurang dari 0,05.

Tabel berikut menyajikan data mengenai hubungan antara waktu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien

Tabel 5.4 Analisis waktu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar 2025

Waktu pelayanan	Kepuasan pasien				Jumlah		<i>p-Value</i>
	Tidak puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Cepat	18	30.0	42	70.0	60	100.0	0,000
Lama	27	71.1	11	28.9	38	100.0	
Total	45	45.9	53	54.1	98	100.0	

Berdasarkan Tabel 5.4, diperoleh hasil analisis mengenai hubungan antara waktu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Kepulauan Selayar. Hasil uji chi-square menunjukkan bahwa dari 60 responden yang menerima pelayanan dengan waktu cepat, sebanyak 42 responden (70,0%) merasa puas, sedangkan 18 responden (30,0%) merasa tidak puas. Sementara itu, dari 38 responden yang menerima pelayanan dengan waktu lama, sebanyak 27(71.1%) responden merasa tidak puas dan kepuasan pasien merasa puas sebanyak 11 (28.9%).

B. Pembahasan

1. Tingkat kepuasan pasien di RSUD K.H.Hayuung Kabupaten

Kepulauan Selayar 2025

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di RSUD K.H. Hayyung, Kabupaten Kepulauan Selayar, pada tahun 2025 mengenai tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari hasil pengisian kuesioner yang dibagi dalam dua kategori, yaitu puas dan tidak puas, sebanyak 53 pasien rawat jalan (54,1%) masuk dalam kategori puas. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit

Hal ini terjadi karena tingkat kepuasan pasien rawat jalan mencerminkan kepuasan mereka terhadap keseluruhan proses layanan yang diterima, mulai dari saat pasien tiba di lokasi pendaftaran, mengambil nomor antrian, menjalani proses pendaftaran, menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan, hingga selesai menjalani perawatan. Selain itu, staf juga memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan pertanyaan atau keluhan terkait layanan rawat jalan. Ketika layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, maka secara otomatis tingkat kepuasan pasien akan mengalami peningkatan secara signifikan

Selain itu, tingkat ketidakpuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh faktor jenis kelamin. Penelitian menunjukkan bahwa pasien perempuan

cenderung lebih banyak merasa tidak puas dengan pelayanan rawat jalan jika dibandingkan dengan pasien laki-laki.

Temuan penelitian ini konsisten dengan hasil studi yang dilakukan oleh Mayestika dan Hasmira (2021). Dalam penelitian mereka yang meneliti keterkaitan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien terhadap profesionalisme petugas di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok, didapati bahwa dari 44 responden pria, sebanyak 32 orang (72,7%) menyatakan puas, sedangkan dari 40 responden wanita, 20 orang (50%) merasa puas dengan pelayanan tersebut. Analisis data dengan uji Chi-Square menghasilkan nilai p sebesar 0,03, yang mengindikasikan perbedaan signifikan berdasarkan jenis kelamin. Hal ini dapat diartikan bahwa perbedaan gender memengaruhi cara pandang dan sikap seseorang terhadap pelayanan, yang secara psikologis berbeda antara pria dan wanita. Secara khusus, perbedaan ini terkait dengan karakteristik sekunder, tingkat emosional, dan aktivitas mental, di mana wanita cenderung lebih emosional dibanding pria. Oleh karena itu, ketidakpuasan pada pria mungkin muncul karena penilaian mereka dipengaruhi oleh aspek emosional. Kesimpulannya, dalam memberikan pelayanan kesehatan, penting untuk mempertimbangkan perbedaan gender pasien agar tujuan kepuasan dapat dicapai, dengan memahami bahwa setiap pasien adalah individu yang membutuhkan perhatian khusus karena kondisi kesehatannya yang sedang terganggu.

Hasil penelitian ini didukung oleh jurnal penelitian (Cicayuli & Zulfa, 2024). Beberapa faktor yang turut membuat pasien merasa puas antara lain adalah kebersihan ruang periksa, penampilan rapi petugas kesehatan, kebersihan dan kelayakan alat-alat medis yang digunakan, serta respons cepat dokter dalam menangani keluhan pasien, diberikan arahan dan penjelasan yang mudah dipahami, serta menguraikan setiap prosedur yang akan dilakukan dengan penuh kehati-hatian. Pemeriksaan pasien dilakukan secara tertib berdasarkan nomor antrean, Dokter juga memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan ramah. Selain itu, dokter menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan penuh keyakinan, sehingga menciptakan rasa nyaman dan aman selama proses pelayanan berlangsung. Dokter pun menunjukkan kesediaan untuk mendengarkan setiap keluhan pasien dengan penuh perhatian seksama dan menjaga komunikasi yang efektif sepanjang layanan berlangsung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan banyak pasien menyatakan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

Selain itu, hasil studi yang dilakukan oleh para peneliti di RSUD K. H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar terkait tingkat kepuasan pasien mengungkapkan ada sebagian pasien yang merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dalam kelompok tersebut ketidakpuasan tersebut, terdapat 45 orang (45,9%). Situasi ini disebabkan oleh lamanya waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan dan ada yang merasa bahwa selain itu, proses pelayanan yang diterima berbelit-belit.

Hasil penelitian ini sejalan jurnal penelitian (Cicayuli & Zulfa, 2024) Beberapa pasien yang merasa menilai bahwa pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi masih kurang memuaskan menyebutkan sejumlah alasan, antara lain proses pendaftaran yang tidak berjalan tepat waktu, waktu tunggu yang cukup lama sebelum pemeriksaan dimulai setelah pendaftaran, ketidaksesuaian jadwal pelayanan poliklinik dengan waktu yang dijanjikan, prosedur pendaftaran yang kurang transparan dan membingungkan, Pelayanan terkait pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan juga dipersepsikan sebagai kurang gesit dan tidak responsif

Kepuasan pasien erat kaitannya dengan seberapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pemberian layanan. Mutu layanan yang baik secara langsung berkontribusi pada meningkatnya rasa puas pasien, artinya Tingkat kepuasan pasien meningkat seiring dengan naiknya kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa kesehatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya perbaikan terhadap durasi pelayanan, terutama dengan cara mempersingkat waktu tunggu pasien saat menerima layanan di unit rawat jalan. Selain itu, penting juga untuk menumbuhkan kesadaran bersama tentang pentingnya efisiensi waktu dalam pelayanan agar pasien merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan

2. Waktu pelayanan rawat jalan di RSUD K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar 2025

Hasil studi yang dilakukan oleh peneliti di RSUD K. H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar terkait durasi layanan rawat jalan menggunakan formulir pengamatan yang dikelompokkan menjadi cepat dan lambat menunjukkan bahwa durasi layanan termasuk dalam kategori cepat sebanyak 60 (61,2%). Berdasarkan temuan yang diperoleh oleh peneliti di RSUD K. H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar, sebagian besar tingkat layanan pendaftaran rawat jalan berada dalam kategori cepat.

Hal ini disebabkan oleh pemahaman responden terhadap persyaratan yang harus dipenuhi selama proses pelayanan. Mereka sudah menyiapkan kartu berobat dan kartu identitas seperti KTP atau kartu keluarga yang direkomendasikan untuk dibawa setiap kali mendaftar, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan waktu tunggu dapat diminimalkan. Sebaliknya, jika pasien tidak membawa kartu identitas, maka waktu pelayanan akan menjadi lebih lama karena petugas pendaftaran harus melakukan pengecekan data pasien terlebih dahulu untuk memastikan apakah pasien tersebut sudah pernah mendapatkan layanan di RSUD K. H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar atau belum.

Di samping itu, pelayanan pasien rawat jalan juga dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Dalam banyak kasus, pasien yang berpendidikan tinggi cenderung lebih paham mengenai alur pelayanan di rawat jalan.

Menurut Ar-rasily dan Dewi pada tahun 2021, pendidikan merupakan suatu aktivitas atau proses belajar yang bertujuan untuk meningkatkan atau

mengembangkan kemampuan tertentu sehingga tujuan pendidikan dapat dicapai secara mandiri. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap seberapa mudah seseorang dapat menyerap dan memahami ilmu yang mereka pelajari; secara umum, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin baik pula pemahamannya. Oleh karena itu, pasien yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih baik untuk mempersiapkan diri dalam proses pelayanan rawat jalan

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arjuna ginting Dkk., 2023 dengan judul Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan hasil penelitian 0,008 yang artinya terdapat hubungan Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Selain itu, hasil studi yang dilakukan oleh peneliti di RSUD K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar mengenai layanan rawat jalan menunjukkan bahwa masih ada 38 orang (38,8%) yang tergolong dalam kategori lama. Hal ini disebabkan oleh sebagian dari mereka yang belum memahami prosedur layanan yang diperlukan dalam proses rawat jalan. Terutama bagi pasien rujukan dan pasien lainnya, mereka harus memastikan untuk membawa semua dokumen yang diperlukan dalam proses layanan, agar dapat mempercepat waktu pelayanan untuk pasien rawat jalan. Ada juga beberapa pasien yang menyampaikan ketidakpuasan mereka akibat harus menunggu terlalu lama sebelum dipanggil untuk dilayani.

Temuan penelitian terkait durasi waktu pelayanan pada proses pendaftaran sejalan dengan hasil yang diperoleh dari berbagai jurnal penelitian sebelumnya

(Cicayuli & Zulfa, 2024) Menurut hasil analisis peneliti, banyak responden menyatakan bahwa waktu tunggu yang lama disebabkan oleh keterlambatan dalam pemberian layanan di poliklinik. Kondisi ini terjadi karena jadwal pelayanan poliklinik tidak berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan, serta pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan berlangsung lambat. Salah satu penyebab utama adalah kedatangan dokter yang terlambat sehingga memperpanjang durasi pelayanan.

Merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/IV/2008 terkait Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit, disebutkan bahwa durasi tunggu dalam pelayanan rawat jalan yang tidak melebihi 60 menit dianggap sebagai waktu tunggu yang cepat. Namun, jika pasien harus menunggu lebih dari 60 menit, maka waktu tunggu tersebut dikategorikan sebagai terlambat dan pelayanan dinilai tidak memenuhi standar yang berlaku.

Waktu tunggu diartikan sebagai rentang waktu mulai dari pasien melakukan proses pendaftaran hingga mereka menerima pelayanan dari dokter spesialis (Kepmenkes, 2008). Dalam konteks pelayanan rawat jalan, waktu tunggu merupakan faktor krusial yang dapat membentuk kesan pertama pasien terhadap rumah sakit. Jika pasien harus menunggu dalam jangka waktu yang lama, biasanya mereka akan menilai bahwa kualitas pelayanan kurang memadai. Kondisi ini tidak hanya dapat merusak citra rumah sakit, tetapi juga berpotensi menurunkan jumlah kunjungan pasien di masa yang akan datang.

3. Hubungan waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar 2025

Hasil analisis statistik menggunakan uji chi-square terkait hubungan antara durasi pelayanan rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Kepulauan Selayar menunjukkan bahwa dari 98 responden, nilai p-value yang diperoleh adalah 0,000 ($p < 0,05$). Ini mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Sebagian besar pasien yang menerima pelayanan dengan waktu cepat Pasien yang melaporkan waktu pelayanan singkat menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan pasien dengan waktu pelayanan lebih lama cenderung merasa kurang puas. Hal ini tercermin dari pasien yang merasa puas karena petugas berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami saat berkomunikasi. Selain itu, responden juga menilai penampilan petugas saat memberikan pelayanan sangat memuaskan.

Peneliti beransumsi bahwa pasien tidak hanya menilai pelayanan dari segi waktu, tetapi juga dari kualitas interaksi yang mereka terima. Pelayanan yang cepat sering kali diasosiasikan dengan kurangnya komunikasi, perhatian, dan empati dari tenaga medis. Pasien mungkin merasa terburu-buru, tidak diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan secara menyeluruh, atau tidak mendapat penjelasan yang memadai tentang kondisi dan pengobatannya. Akibatnya, meskipun secara teknis pelayanan berlangsung cepat, pengalaman subjektif pasien menjadi negatif karena tidak merasa dihargai atau dipedulikan.

Sebaliknya menurut peneliti pelayanan yang lambat justru dapat memberikan kesan positif apabila disertai dengan komunikasi yang baik, empati, serta perhatian penuh dari penyedia layanan. Pasien cenderung lebih sabar menunggu apabila mereka memahami alasan keterlambatan atau merasa bahwa waktu tunggu mereka

sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima. Faktor-faktor seperti penjelasan yang menyeluruh dari dokter, perhatian yang diberikan, serta hasil layanan yang memuaskan dapat membuat pasien merasa puas, meskipun harus menunggu lebih lama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (agustina, 2020) Hasil penelitian memperlihatkan adanya korelasi yang bermakna antara durasi menunggu saat pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dari uji chi-square, didapatkan nilai p sebesar 0,000 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05. Ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pendaftaran yang singkat berpotensi meningkatkan rasa puas pasien terhadap pelayanan, sedangkan waktu tunggu yang lama cenderung menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Putri & Narmi, 2023) Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat jalan dengan durasi waktu tunggu pelayanan. Uji chi-square menunjukkan nilai P sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dari data yang diperoleh, sebanyak 31 responden mengalami waktu tunggu pelayanan yang singkat, sedangkan 14 responden mengalami waktu tunggu yang lama. Untuk tingkat kepuasan rawat jalan, 28 responden menyatakan puas, sementara 17 responden merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima..

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (cicayuli & Zulfa, 2024)

Berdasarkan hasil penelitian ini, didapatkan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,231 yang lebih besar dari 0,05, sehingga hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis

alternatif (Ha) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara Penelitian mengenai hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi pada tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan cepat namun tetap merasa tidak puas lebih banyak dibandingkan dengan yang merasa puas. Faktor-faktor penyebabnya meliputi kurangnya kenyamanan di ruang tunggu, keterlambatan dalam proses pendaftaran, ketidakjelasan prosedur pendaftaran, serta pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang dirasakan lambat.

Beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien meliputi kinerja, fasilitas tambahan, keandalan, kesesuaian dengan standar yang diharapkan, ketahanan, kemampuan dalam memberikan layanan, aspek estetika, serta kualitas yang dirasakan secara keseluruhan. Ketahanan atau daya tahan menjadi salah satu elemen penting yang turut berperan dalam membentuk kepuasan pasien.

Proses pelayanan rawat jalan yang berjalan dengan cepat mampu meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan tersebut timbul karena terciptanya lingkungan yang aman dan nyaman di rumah sakit, serta kesan positif dari Penampilan petugas pendaftaran yang rapi dan ramah memberikan kesan positif. Selain itu, tersedianya fasilitas fisik yang memadai yang lengkap juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, di mana semua peralatan dan sarana-prasarana yang dibutuhkan telah terpenuhi dengan baik. Dengan demikian, hal-hal tersebut sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah

- a. Desain penelitian ini bersifat cross-sectional, sehingga hanya dapat menunjukkan adanya hubungan korelatif antara waktu pelayanan rawat jalan dan kepuasan pasien, tanpa mampu menentukan adanya hubungan kausal.
- b. Jumlah responden yang terbatas mungkin tidak sepenuhnya mewakili populasi pasien rawat jalan
- c. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrument pengukuran, yang mungkin memiliki keterbatasan dalam menangkap kompleksitas pengalaman pasien dan kuesioner mungkin tidak sepenuhnya mengatasi bias responden dalam memberikan jawaban.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada bagian akhir penelitian ini, peneliti memaparkan beberapa simpulan yang dapat diambil yang didasarkan pada temuan hasil penelitian. Secara umum peneliti menyimpulkan bahwa Hubungan Waktu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2025. Secara lebih khusus peneliti dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Waktu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar tahun 2025 diperoleh bahwa mayoritas tingkat pelayanan cepat sebanyak 60 orang (61.2%).
2. Kepuasan Pasien di RSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar tahun 2025 diperoleh bahwa mayoritas kepuasan pasien merasa puas sebanyak 53 orang (54.1%).
3. Ada hubungan waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar 2025 dengan dengan uji statistik chi square didapatkan p-value = 0.000

B. Saran

1. Untuk Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar
Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan rekomendasi kepada RSUD K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar agar terus meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya ini bertujuan agar proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga waktu tunggu pasien dapat dipersingkat dan pelayanan dapat berjalan lebih optimal.
2. Bagi responden
Diharapkan pihak rumah sakit dapat menambah fasilitas pendukung, seperti penambahan jumlah kursi di ruang tunggu dan penyediaan ruang istirahat khusus bagi pasien yang menunggu layanan kesehatan. Dengan fasilitas ini, pasien diharapkan tidak merasa jenuh selama menunggu sesuai waktu yang telah ditentukan
3. Bagi mahasiswa
Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya terkait waktu pelayanan dan kepuasan pasien, serta dapat menambah variabel lain yang relevan

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, dodiet. (2021). *Hipotesis dan variabel penelitian*. tahta media.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). *KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN*.
- Anggraeni, C. S., Aini, L. N., & Anjarwati, N. (n.d.). *HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RS PRIMA HUSADA KABUPATEN MALANG*.
- Anggreni, dhonna. (2022). *Metodologi penelitian kesehatan*. stikes maja pahit mojokerto.
- Badar, muhammad. (2022). *Manajemen kualitas pelayanan rumah sakit umum daerah batara siang kabupaten pangkep*.
- cicayuli, yantika, & Zulfa. (2024). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *Journal of Public Administration and Management Studies*.
- Dhonna anggreni. (2022). *Buku ajar metodologi penelitian kesehatan*. stikes majapahit mojokerto.
- El maila, izzah. (2021). *Kepuasan pasien rawat jalan geriatri di tinjau dari mutu pelayanan, persepsi dan respon time di puskesmas*. strada press.
- El Maila, I. (2021). *KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN GERIATRI DITINJAU DARI MUTU PELAYANAN, PERSEPSI, DAN RESPONSE TIME DI PUSKESMAS*. STRADA PRESS.
- Eskana, vita. (2023). *Hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasaan pasien di rumah sakit santa elisabeth medan*. stikes santa elisabeth medan.
- Fitri & Hidayat. (2021). Pengaruh lama waktu tunggu pendaftaran terhadap pelayanan. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, bandung.
- Ginting, A., Simbolon, P., & Sihombing, V. E. (2023). *Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan*. 6(4).

- Halwa, imanal, & Siyoto, sandu. (2020). *Pendaftaran pasien rawat jalan dengan sistem online di pusat pelayanan kesehatan*. STRADA PRESS.
- Latuconsina, N. A., Aisyah Salim, N., & Mubarak, F. (2023). *Manajemen rumah sakit*. EUREKA MEDIA AKSARA, NOVEMBER 2023 ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH NO. 225/JTE/2021.
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. J. (2022). *THE EFFECT OF SERVICE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE AT MENTARI'S STORE BUSINESS IN SEA VILLAGE, PINELENG DISTRICT, MINAHASA REGENCY*.
- mayestika, & hasmira. (2021). *Hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional petugas di rumah sakit mitra keluarga depok*.
- Merarie, L., Wijaksono, M. A., & Basit, M. (2024). *ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS*. 12(1).
- midah, zulfa, & asfiani, resky. (2021). Tingkat kepuasan rawat jalan terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas sendana. *Indonesia Journal of Health*.
- Midory autake & Syifaul lailiyah. (2024). Hang tuah medical journal. *Universitas Airlangga*.
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 268–277. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>
- Nugroho, arif, & Eka, A. (2022). *Alur dan prosedur pelayanan pasien*. kementerian kesehatan republik indonesia.
- OECD. (2025). *Government at a Glance*.
- pridana, sidik, & sunarsi, denok. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. pascal books.
- Pringgayuda, fitra, Farida, hashim, & Abduljaleel, nahla. (2022). *Journal of health science and prevention*.

- Prizcatama, via rendra, & Hermanto, wijaya. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Penyakit Dalam RS Adi Husada Kapasari Surabaya. *Health Management Reserch*.
- Putri, & Narmi. (2023). Hubungan Waktu Tunggu pelayanan Dengan Kepuasan Pada Pasien Rawat jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Rachmawati kd. (2024). *Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsu pku muhammadiyah kutowinangun*. universitas muhammadiya gombang.
- S, M. M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Saefullah, aep. (2021). *Statistik untuk penelitian*. Stie ganessa.
- Safuruddin & Asri. (2021). *Biostatistik*. lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat stikes panrita husada bulukumba.
- Sholihah, N., & Khodijah Parinduri, S. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. *PROMOTOR*, 3(6), 585–597. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i6.5565>
- Slamet widodo & Festy ladyani. (2023). *Buku ajar metodologi penelitian*. cv science techno directperum korpri,pangkalpinang.
- Tamaulina, Irmawati, & Sabir, muhammad. (2024). *Buku ajar metodologi penelitian*. cv saba jaya publisher.
- Vanchapo ,A.R., & Magfiroh. (2022). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. *Tata Mutiara Hidup Manusia*.
- Widodo, slamet, & Ladyani, festy. (2023). *Buku ajar metodologi penelitian*. cv science techno directperum korpri,pangkalpinang.
- Yantika, cicayuli, & Zulfa, zulfa. (2024). *Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit islam ibnu sina bukit tinggi*.
- Yustikadevi ap. (2022). *Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di klinik bhayangkara polresta denpasar*. poltekkes denpasar.

Lampiran 1 kuesioner penelitian :

INFORMED CONSENT

(Persetujuan menjadi partisipasi)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama (inisial) :

Umur :

Jenis kelamin :

Pendidikan : SD SMA
 SMP Pascasarjana

Pekerjaan : Mahasiswa Wiraswasta
 PNS Ibu rumah tangga
 Lainnya

Menyatakan bahwa saya telah mendapatkan penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai Studi kasus yang dilakukan oleh Syahrana mutmainna dengan judul “hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD K.H. Hayung Kabupaten Kepulauan Selayar” saya memutuskan setuju untuk ikut partisipasi ini secara suka rela tanpa paksaan.

selayar, 2025

Penulis

Responden

Kuesioner kepuasan pasien

Isilah kuesioner ini dengan memberi tanda (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan pada kolom :

Anda diberi waktu 30 menit untuk mengisi kuesioner.

Selalu (SL)

Sering (SR)

Kadang-Kadang(K)

Tidak pernah (TP)

Karakteristik responden :

1. Inisial respomden
2. Umur
3. Pendidikan terakhir
 - 1.() SD
 - 2.() SMP
 - 3.() SMA
 - 4.() S1
5. pekerjaan
 - 1.() PNS
 - 2.() Wiraswasta
 - 3.() pelajar/mahasiswa
 - 4.() dan lain lainnya

No	Pernyataan	SL (4)	SR (3)	K (2)	TP (1)
	Reliability (Kehandalan)				
1	Prosedur penerimaan pasien di pendaftaran cepat dan tepat				
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat				

3	pelayanan dari pendaftaran sampai pengambilan obat dijalankan dengan tepat waktu				
4	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit				
	Responsiveness (Ketanggapan)				
5	Kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien				
6	Petugas memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti				
7	Tindakan cepat pada saat pasien Membutuhkan				
8	Waktu tunggu pelayanan di rawat jalan tidak memakan waktu yang lama				
	Assurance (Jaminan)				
9	Petugas medis memberikan informasi yang jelas mengenai waktu tunggu proses pelayanan				
10	Jaminan kenyamanan dalam menunggu pelayanan				
11	Saya merasa yakin bahwa waktu pelayanan rawat jalan yang diberikan akan sesuai dengan yang di janjikan				
12	Keterampilan dokter, dan perawat dalam bekerja rapih				
	Tangibles (Penampilan Fisik)				
13	Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruang tunggu				
14	Waktu tunggu di ruang tunggu terlihat tertata dengan baik dan nyaman				
15	Kursi tunggu pasien cukup tersedia				
16	Fasilitas ruang tunggu cukup nyaman selama menunggu pelayanan medis				
17	Petunjuk arah dan informasi mengenai waktu pelayanan jelas				

18	Kerapian dan kebersihan penampilan Petugas				
	Empathy (Empati)				
19	Petugas kesehatan menaruh perhatian terhadap pasien karna waktu tunggu yang lama				
20	Dokter atau petugas medis memahami pentingnya efisiensi waktu dalam pelayanan rawat jalan				
21	Perhatian terhadap keluhan pasien dan Keluarganya				
22	Pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain				
23	Tenaga Kesehatan rawat jalan memberikan kesempatan bertanya kepada pasien				

Kisi kuesioner waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien

Variabel Penelitian	Dimensi	Indicator	Pernyataan
Kepuasan pasien	kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> -Pelayanan yang diberikan sesuai yang di janjikan -Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dapat diandalkan -Respon yang cepat -Serta pelayanan yang tepat waktu sesuai janji 	<ul style="list-style-type: none"> -Pelayanan dari pendaftaran sampai pengambilan obat dijalankan dengan tepat waktu -Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit -Prosedur penerimaan pasien di pendaftaran -Pelayanan dari pendaftaran sampai pengambilan obat dijalankan dengan tepat waktu
	ketanggapan	<ul style="list-style-type: none"> -Komunikasi yang jelas kepada pelanggan mengenai waktu pelayanan -Penanganan yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan -Sikap proaktif untuk membantu pelanggan -Kelancaran proses pendaftaran dan pelayanan yang efisien 	<ul style="list-style-type: none"> -Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti -Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan -Kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien -Waktu tunggu pelayanan dirawat jalan tidak memakan waktu yang lama
	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> -Kemampuan tenaga Kesehatan untuk menanamkan rasa percaya pada pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> -Saya merasa yakin bahwa waktu pelayanan rawat jalan yang diberikan akan sesuai dengan yang dijanjikan -Jaminan kenyamanan dalam menunggu pelayanan

		<ul style="list-style-type: none"> -Menciptakan rasa aman selama transaksi -Sikap sopan santun yang di tunjukkan oleh tenaga Kesehatan -Serta pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> -Keterampilan dokter, dan perawat dalam bekerja rapih -Petugas medis memberikan informasi yang jelas mengenai waktu tunggu proses pelayanan
	Penampilan fisik	<ul style="list-style-type: none"> -Penampilan peralatan dan fasilitas yang menarik -Kesopanan dan profesionalisme tenaga Kesehatan -Kondisi lingkungan yang mendukung pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> -Fasilitas ruang tunggu cukup nyaman selama menunggu pelayanan medis -Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas -Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruang tunggu
	Empaty	<ul style="list-style-type: none"> -Memberikan perhatian secara individual kepada pasien -Pekerja melayani pasien dengan penuh perhatian -Pekerja melayani pasien dengan sepenuh hati 	<ul style="list-style-type: none"> -Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya -Petugas kesehatan menaruh perhatian terhadap pasien karna waktu tunggu yang lama -Pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status social dan lain-lain

LEMBAR OBSERVASI

No	Tgl	Nama	Waktu tunggu pelayanan		
			Pasien di panggil di pendaftaran	Menunggu dipanggil dilayani	Selesai dilayani
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Lampiran 2 : Hasil Olah data menggunakan aplikasi SPSS Versi 22

HASIL OLAH DATA HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN RAWAT JALAN

DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD K.H HAYYUNG KABUPATEN

KEPULAUAN SELAYAR

A. Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	31	31.6	31.6	31.6
	Perempuan	67	68.4	68.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Remaja	20	20.4	20.4	20.4
	Dewasa	77	78.6	78.6	99.0
	Lansia	1	1.0	1.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bekerja	50	51.0	51.0	51.0
	Tidak Bekerja	48	49.0	49.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pendidikan Rendah	83	83.4	83.4	83.4
	Pendidikan Tinggi	15	15.3	15.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Pasien	98	56	70	64.57	2.565
Valid N (listwise)	98				

Statistics

		Kepuasan Pasien	Waktu Pelayanan Rawat Jalan
N	Valid	98	98
	Missing	0	0

Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	45	45.9	45.9	45.9
	Puas	53	54.1	54.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Waktu Pelayanan Rawat Jalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	60	61.2	61.2	61.2
	Lama	38	38.8	38.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Waktu Pelayanan Rawat Jalan *	98	100.0%	0	0.0%	98	100.0%
Kepuasan Pasien						

Waktu Pelayanan Rawat Jalan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Tidak Puas	Puas		
Waktu Pelayanan Rawat Jalan	Cepat	Count	18	42	60
		Expected Count	27.6	32.4	60.0
		% within Waktu Pelayanan Rawat Jalan	30.0%	70.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	40.0%	79.2%	61.2%
		% of Total	18.4%	42.9%	61.2%
	Lama	Count	27	11	38
		Expected Count	17.4	20.6	38.0
	% within Waktu Pelayanan Rawat Jalan	71.1%	28.9%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	60.0%	20.8%	38.8%	
	% of Total	27.6%	11.2%	38.8%	
Total		Count	45	53	98
		Expected Count	45.0	53.0	98.0
		% within Waktu Pelayanan Rawat Jalan	45.9%	54.1%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	45.9%	54.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	15.789 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	14.179	1	.000		
Likelihood Ratio	16.172	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	15.628	1	.000		
N of Valid Cases	98				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17.45.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran ke 3 : master tabel

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	KODE	USIA	KODE	PENDIDIKAN	KODE	PEKERJAAN	KODE	KEPUASAN PASIEN	KODE	WAKTU PELAYANAN RAWAT JALAN (MENIT)	KODE
1	Ny. R	P	2	26	2	SMA	3	DLL	5	70	1	55	1
2	Ny. S	P	2	35	2	S1	4	DLL	5	66	1	45	1
3	Ny. R	P	2	16	1	SMA	3	PELAJAR	4	66	1	50	1
4	Ny. A	P	2	17	1	SMA	3	PELAJAR	4	65	1	92	2
5	Tn. B	L	1	75	4	SD	1	DLL	5	61	2	100	2
6	Ny. N	P	2	22	1	SMA	3	MAHASISWA	3	67	1	60	1
7	Ny. P	P	2	30	2	SMP	2	WIRASWASTA	2	65	1	57	1
8	Tn. L	L	1	40	2	SD	1	DLL	5	68	1	60	1
9	Ny. A	P	2	25	2	SMA	3	DLL	5	68	1	55	1
10	Ny. A	P	2	29	2	S1	4	PNS	1	65	1	57	1
11	Ny. S	P	2	26	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	62	2	125	2
12	Tn. M	L	1	31	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	66	1	46	1
13	Ny. D	P	2	22	1	SMA	3	MAHASISWA	3	62	2	114	2
14	Ny. R	P	2	21	1	SMP	2	WIRASWASTA	2	61	2	117	2
15	Ny. J	P	2	44	2	SMP	2	DLL	5	64	1	50	1
16	NY. P	P	2	35	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	60	2	120	2
17	Tn. L	L	1	28	2	S1	4	DLL	5	60	2	110	2
18	Ny. R	P	2	34	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	64	1	97	2
19	Ny. S	P	2	16	1	SMA	3	PELAJAR	4	64	1	49	1
20	Ny. J	P	2	27	2	S1	4	DLL	5	64	1	55	1
21	Tn. T	L	1	38	2	S1	4	PNS	1	65	1	58	1
22	Ny. N	P	2	37	2	SMA	3	DLL	5	64	1	46	1
23	Ny. R	P	2	35	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	63	2	121	2

24	Tn. D	L	1	41	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	65	1	56	1
25	Ny. A	P	2	33	2	S1	4	PNS	1	68	1	50	1
26	Tn. R	L	1	32	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	61	2	120	2
27	Ny. T	P	2	36	2	S1	4	PNS	1	65	1	44	1
28	Tn. A	L	1	34	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	61	2	118	2
29	Tn. D	L	1	26	2	SMA	3	DLL	5	66	1	60	1
30	Ny. R	P	2	21	1	SMA	3	MAHASISWA	3	66	1	109	2
31	Ny. L	P	2	40	2	SMP	2	DLL	5	64	1	48	1
32	Ny. C	P	2	17	1	SMA	3	PELAJAR	4	64	1	50	1
33	Ny. M	P	2	29	2	SMP	2	WIRASWASTA	2	65	1	44	1
34	Tn. P	L	1	31	2	S1	4	DLL	5	64	1	58	1
35	Ny. J	P	2	41	2	S1	4	PNS	1	62	2	102	2
36	Ny. N	P	2	39	2	SMA	3	DLL	5	66	1	51	1
37	Ny. S	P	2	35	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	65	1	49	1
38	Ny. J	P	2	29	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	63	2	121	2
39	Tn. B	L	1	21	1	SMA	3	MAHASISWA	3	67	1	50	1
40	Tn. G	L	1	25	2	SMP	2	DLL	5	67	1	47	1
41	Ny. R	P	2	35	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	69	1	58	1
42	Ny. E	P	2	32	2	SMA	3	DLL	5	65	1	73	2
43	Ny. E	P	2	22	1	SMA	3	DLL	5	68	1	90	2
44	Ny. R	P	2	33	2	SMA	3	MAHASISWA	3	66	1	44	1
45	Tn. L	L	1	23	1	SMA	3	MAHASISWA	3	65	1	51	1
46	Ny. B	P	2	34	2	SMP	2	WIRASWASTA	2	61	2	115	2
47	Tn. P	L	1	27	2	SMA	3	PNS	1	56	2	89	2
48	Ny. I	P	2	30	2	SMA	3	DLL	5	65	1	50	1
49	Tn. M	L	1	34	2	S1	4	WIRASWASTA	2	58	2	105	2
50	Ny. K	P	2	28	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	64	1	80	2

51	Tn. R	L	1	40	2	SMP	2	WIRASWASTA	2	68	1	47	1
52	Ny. A	P	2	34	2	SMA	3	DLL	5	65	1	55	1
53	Ny. S	P	2	32	2	S1	4	PNS	1	67	1	60	1
54	Tn. D	L	1	23	1	SMA	3	DLL	5	68	1	48	1
55	Ny. F	P	2	43	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	67	1	51	1
56	Ny. G	P	2	27	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	65	1	105	2
57	Ny. H	P	2	28	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	64	1	60	1
58	Ny. J	P	2	34	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	68	1	75	2
59	Tn. L	L	1	33	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	64	1	80	2
60	Ny. K	P	2	21	1	SMA	3	DLL	5	66	1	55	1
61	Ny. C	P	2	35	2	SMP	2	DLL	5	59	2	112	2
62	Tn. B	L	1	32	2	S1	4	WIRASWASTA	2	69	1	49	1
63	Ny. N	P	2	39	2	S1	4	PNS	1	64	1	53	1
64	Ny. M	P	2	35	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	68	1	90	2
65	Tn. W	L	1	44	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	64	1	47	1
66	Ny. R	P	2	43	2	S1	4	PNS	1	65	1	50	1
67	Tn. T	L	1	34	2	SMA	3	DLL	5	64	1	50	1
68	Ny. Y	P	2	24	1	SMA	3	WIRASWASTA	2	64	1	43	1
69	Ny. U	P	2	50	3	SMA	3	DLL	5	64	1	40	1
70	Ny. I	P	2	38	2	SMA	3	DLL	5	66	1	60	1
71	Tn. P	L	1	34	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	63	2	102	2
72	Ny. D	P	2	43	2	S1	4	PNS	1	65	1	89	2
73	Ny. B	P	2	54	3	SMA	3	WIRASWASTA	2	65	1	60	1
74	Tn. A	L	1	34	2	SMA	3	DLL	5	66	1	70	2
75	Ny. S	P	2	37	2	SMA	3	DLL	5	64	1	55	1
76	Ny. E	P	2	39	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	67	1	87	2
77	Ny. C	P	2	38	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	60	2	100	2

78	Ny. D	P	2	46	3	S1	4	PNS	1	68	1	56	1
79	Tn. V	L	1	34	2	SMP	2	DLL	5	66	1	70	2
80	Tn. F	L	1	21	1	SMA	3	MAHASISWA	3	70	1	50	1
81	Ny. R	P	2	25	2	SMA	3	DLL	5	65	1	45	1
82	Tn. B	L	1	27	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	67	1	40	1
83	Ny. G	P	2	23	1	SMA	3	WIRASWASTA	2	61	2	115	2
84	Tn. T	L	1	25	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	61	2	120	2
85	Ny. H	P	2	34	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	66	1	60	1
86	Ny. H	P	2	35	2	SMA	3	WIRASWASTA	2	65	1	55	1
87	Ny. J	P	2	45	3	S1	4	PNS	1	63	2	112	2
88	Ny. N	P	2	51	3	SMP	2	WIRASWASTA	2	65	1	50	1
89	Ny. U	P	2	43	2	SMA	3	DLL	5	64	1	45	1
90	Tn. I	L	1	36	2	SMA	3	DLL	5	64	1	60	1
91	Ny. M	P	2	38	2	SMA	3	DLL	5	62	2	116	2
92	Tn. L	L	1	23	1	SMA	3	MAHASISWA	3	64	1	98	2
93	Tn. P	L	1	22	1	SMA	3	MAHASISWA	3	65	1	56	1
94	Ny. A	P	2	50	3	SMP	2	DLL	5	62	2	125	2
95	Ny. R	P	2	20	1	SMA	3	MAHASISWA	3	64	1	50	1
96	Ny. H	P	2	33	2	SMA	3	DLL	5	66	1	44	1
97	Tn. K	L	1	44	2	S1	4	PNS	1	64	1	59	1
98	Ny. A	P	2	24	1	SMP	2	DLL	5	61	2	105	2

Lampiran ke 4: Surat izin penelitian


PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung MPP Jln. Jend. Ahmad Yani Benteng, 92812, Sulawesi Selatan
 Telepon (0414) 21083, email: pmptpselayar@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 1092/Penelitian/VI/2025/DPMTSP

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Selayar memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :


Nama Peneliti : SYAHRANIA MUTMAINNA
Alamat Peneliti : Jl. K.H Hayyung
Nama Penanggung Jawab : SYAHRANIA MUTMAINNA
Anggota Peneliti : -

Untuk melakukan penelitian dalam rangka "Untuk Mengetahui Hubungan Waktu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di RSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar" di :

Lokasi Penelitian : RSUD K.H Hayyung.
Judul Penelitian : Hubungan Waktu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di RSUD K.H Hayyung.
Lama Penelitian : 2 Bulan.
Bidang Penelitian : Manajemen.
Status Penelitian : Perorangan.

Surat Keterangan Penelitian ini berlaku sampai dengan tanggal 10 Agustus 2025





Dikeluarkan : Benteng
 Pada Tanggal : 3 Juni 2025


A.n. BUPATI KEPULAUAN SELAYAR
KEPALA DINAS,


 Pemerintah Kabupaten
 Kepulauan Selayar
Drs. H. ANDI NUR HALIO, M.Si
 NIP. 19660507 198603 1 022

Rp. 0,-
 Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbangpol di Benteng;
2. Arsip.

Lampiran 5: Surat selesai Penelitian


PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR
DINAS KESEHATAN
UPT. RSUD KH. HAYYUNG
 Jl. K.H. Abdul Kadir Kasim, Kepulauan Selayar, KP 02812, Sulawesi Selatan
 Telepon (0414)2313031, Faximile (0414)2313031
 Laman www.rshayyung.eu.org, Pos-el rsudselayar@gmail.com

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 006/000.9/VI/2025

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nur Alim, SKM, M. Kes
 NIP : 19701220 199603 1 004
 Pangkat / Gol. : Pembina - IV/a
 Jabatan : Plh. Direktur UPT RSUD K.H. Hayyung
 Kabupaten Kepulauan Selayar

Dengan ini menerangkan bahwa :


Nama : Syahrania Mutmainna
 NIM : A2113098
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panrita Husada
 Bulukumba
 Judul Penelitian : "Hubungan Waktu Pelayanan Rawat Jalan Dengan
 Kepuasan Pasien di RSUD K.H Hayyung".


Telah melakukan penelitian di UPT RSUD K. H. Hayyung Kepulauan Selayar terhitung mulai tanggal 19 Juni s.d 26 Juni 2025 berdasarkan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan nomor surat: 1092/Penelitian/VI/2025/DPMPDP tanggal 3 Juni 2025.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Parappa, 8 Juli 2025


Plh. Direktur UPT RSUD K.H. Hayyung
Kepulauan Selayar,






Pemerintah Kabupaten
Kepulauan Selayar
Belukawan - Berbudaya - Berkarya - Berprestasi

Nur Alim, SKM, M. Kes
Pembina – IV/a
19701220 199603 1 004


 Balai Besar - UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
 Sertifikasi - Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSRE
 Elektronik - Surat ini dapat dibuktikan keabsahannya dengan melakukan scan pada QR Code

Lampiran 6: Neni si lincah



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 12191/S.01/PTSP/2025	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Kepulauan Selayar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua STIKES Panrita Husada Bulukumba Nomor : 208/STIKES-PH/VI/2025 tanggal 02 Juni 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: SYAHRANIA MUTMAINNA
Nomor Pokok	: A2113098
Program Studi	: Keperawatan
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Pend. Desa Taccorong Kec. Gantarang, Bulukumba

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD K.H.HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR "


Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **10 Juni s/d 10 Agustus 2025**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 04 Juni 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN





ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua STIKES Panrita Husada Bulukumba di Bulukumba;
2. *Pertinggal.*

Lampiran ke 7: Etik

	Komite Etik Penelitian <i>Research Ethics Committee</i>	
Surat Layak Etik <i>Research Ethics Approval</i>		
No:003457/KEP Stikes Panrita Husada Bulukumba/2025		
Peneliti Utama <i>Principal Investigator</i>	SYAIRA NIA MUTMAINNA	
Peneliti Anggota <i>Member Investigator</i>	-	
Nama Lembaga <i>Name of The Institution</i>	STIKES Panrita Husada Bulukumba	
Judul <i>Title</i>	HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD K.H.HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR <i>RELATIONSHIP BETWEEN OUTPATIENT SERVICE TIME AND PATIENT SATISFACTION AT K.H.HAYYUNG REGIONAL HOSPITAL, SELAYAR ISLANDS REGENCY</i>	



Atas nama Komite Etik Penelitian (KEP), dengan ini diberikan surat layak etik terhadap usulan protokol penelitian, yang didasarkan pada 7 (tujuh) Standar dan Pedoman WHO 2011, dengan mengacu pada pemenuhan Pedoman CIOMS 2016 (lihat lampiran). *On behalf of the Research Ethics Committee (REC), I hereby give ethical approval in respect of the undertakings contained in the above mention research protocol. The approval is based on 7 (seven) WHO 2011 Standard and Guidance part III, namely Ethical Basis for Decision-making with reference to the fulfilment of 2016 CIOMS Guideline (see enclosed).*

Kelayakan etik ini berlaku satu tahun efektif sejak tanggal penerbitan, dan usulan perpanjangan diajukan kembali jika penelitian tidak dapat diselesaikan sesuai masa berlaku surat kelayakan etik. Perkembangan kemajuan dan selesainya penelitian, agar dilaporkan. *The validity of this ethical clearance is one year effective from the approval date. You will be required to apply for renewal of ethical clearance on a yearly basis if the study is not completed at the end of this clearance. You will be expected to provide mid progress and final reports upon completion of your study. It is your responsibility to ensure that all researchers associated with this project are aware of the conditions of approval and which documents have been approved.*

Setiap perubahan dan alasannya, termasuk indikasi implikasi etis (jika ada), kejadian tidak diinginkan serius (KTD/KTDS) pada partisipan dan tindakan yang diambil untuk mengatasi efek tersebut; kejadian tak terduga lainnya atau perkembangan tak terduga yang perlu diberitahukan; ketidakmampuan untuk perubahan lain dalam personel penelitian yang terlibat dalam proyek, wajib dilaporkan. *You require to notify of any significant change and the reason for that change, including an indication of ethical implications (if any); serious adverse effects on participants and the action taken to address those effects; any other unforeseen events or unexpected developments that merit notification; the inability to any other change in research personnel involved in the project.*

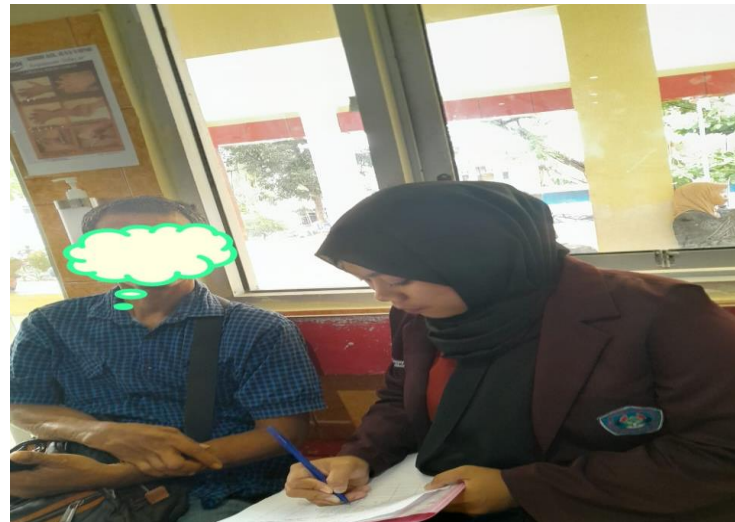
09 July 2025
Chair Person

Masa berlaku:
09 July 2025 - 09 July 2026



 FATIMAH

generated by digTEPP:id 2025-07-09

Lampiran ke 8: Laporan Dokumentasi







DAFTAR RIWAT HIDUP

Nama : Syahrana Mutmainna
Nim : A.21.13.098
Tempat tanggal lahir : Selayar, 27 Desember 2001

Riwayat Pendidikan :

1. Tamat Tk AISSYAH Kec. Benteng tahun 2009
2. Tamat SD Impres benteng 1 tahun 2015
3. Tamat SMPN 1 Benteng tahun 2019
4. Tamat SMKN 5 Selayar tahun 2021

Pengalaman Organisasi :

1. Anggota Pramuka T/A 2019-2021
2. Anggota Drumband T/A 2019- 2021