

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT
JALAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI RSUD SINGASANA**



**Oleh
NI PUTU MEGANTARI**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2026**

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RSUD SINGASANA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

Oleh

NI PUTU MEGANTARI

NIM: C2125020

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2026**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NI PUTU MEGANTARI

NIM : C2125020

Jurusan : S1 Keperawatan

Judul Skripsi : “Analisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien Di RSUD Singasana”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa skripsi ini jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura, 30 Juni 2026



(Ni Putu Megantari)

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN
DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RSUD SINGASANA**

Diajukan Oleh:

NI PUTU MEGANTARI

NIM: C2125020

Mangupura, 30 Juni 2026

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Ns. IGAA Sherlyna Prihandhani, S.Kep., M.Kes.
NIDN: 0801038801

Pembimbing II



I Gede Wirajaya, S.E., M.M., Ak.
NIDN: 0821099001

**Mengetahui,
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan
Ketua**



Ns. I Putu Aztha Wijaya, S.Kep., M.Kep.
NIDN: 0821058603

HALAMAN PENGESAHAN

**SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN
DI DEPAN DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI SARJANA
ILMU KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI ILMU
KESEHATAN BINA USADA BALI**

TANGGAL : 15 Juli 2026

Yang Terdiri Dari:

Ketua Penguji



Dr. Ns. Gusti Ayu Krisma Yuntari, S.Kep., M.Kes., FISQua
NIP: 198903302015032004

Sekretaris Penguji



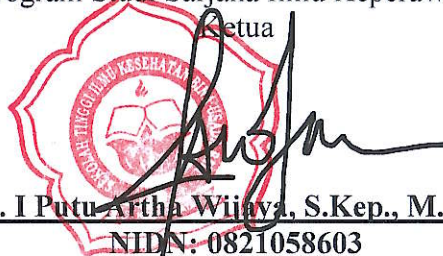
Dr. Ns. IGAA Sherlyna Prihandhani, S.Kep., M.Kes.
NIDN: 0801038801

Anggota Penguji



I Gede Wirajaya, S.E., M.M., Ak.
NIDN: 0821099001

Mengetahui,
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan
Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep.
NIDN: 0821058603

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
Skripsi, 09 Juni 2026**

Ni Putu Megantari

Analisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di RSUD Singasana

xv + 70 + 9 tabel + 2 gambar + Lampiran

ABSTRAK

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dapat menimbulkan berbagai dampak negatif antara lain menurunnya loyalitas pasien, meningkatnya jumlah keluhan, serta terbentuknya citra negatif rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di RSUD Singasana.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif rancangan *cross sectional* dengan *consecutive sampling* yang melibatkan 68 responden. Waktu tunggu diukur dengan kuesioner waktu tunggu serta kepuasan pasien diukur dengan kuesioner *service quality*, kemudian dilakukan analisis data dengan *wilcoxon t-test* karena data berdistribusi tidak normal.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa waktu tunggu sudah sesuai standar serta puas terhadap pelayanan yang diberikan dimana mencapai 40 responden (58,8%). Analisis dengan *wilcoxon t-test* mendapatkan nilai *p value*= 0,001 sehingga ada pengaruh waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan terhadap kepuasan pasien di RSUD Singasana.

Diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk melengkapi sarana hiburan seperti koran, buku, majalah, dan tv, sehingga pasien tidak merasa jenuh dan bosan ketika menunggu antrian di pelayanan rawat jalan.

Kata Kunci : waktu tunggu, kepuasan, rawat jalan

Daftar pustaka : (2018-2026)

BINA USADA BALI BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM

Undergraduate thesis, 09 June 2026

Ni Putu Megantari

Analysis Of Outpatient Service Waiting Times And Their Impact On Patient Satisfaction At Singasana Regional General Hospital (RSUD Singasana)

xv + 70 + 9 tables + 2 pictures + Attachments

ABSTRACT

Patient dissatisfaction with hospital services can lead to various negative consequences, including reduced patient loyalty, an increase in complaints, and a tarnished hospital image. This study aimed to examine the relationship between outpatient service waiting times and patient satisfaction at RSUD Singasana.

This study employed a quantitative, cross-sectional design using consecutive sampling and involved 68 respondents. Waiting times were measured using a waiting time questionnaire, while patient satisfaction was assessed via a service quality questionnaire; data analysis was conducted using the Wilcoxon signed-rank test, as the data were not normally distributed.

The results indicated that the majority of respondents (40 or 58.8%) considered the waiting times to be within standard limits and were satisfied with the services provided. The Wilcoxon signed-rank test yielded a p-value of 0.001, demonstrating a significant influence of outpatient service waiting times on patient satisfaction at RSUD Singasana.

It is recommended that the hospital provide entertainment facilities—such as newspapers, books, magazines, and televisions—to prevent patients from feeling bored or restless while waiting for outpatient services.

Keywords: waiting time, satisfaction, outpatient care

Bibliography: (2018-2026)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa karena berkat Asung Kerta Wara Nugraha peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul “Analisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien Di RSUD Singasana” dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali.

Skripsi ini dapat diselesaikan bukanlah semata-mata usaha sendiri, melainkan berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak untuk itu melalui kesempatan ini dengan segala hormat dan kerendahan hati peneliti menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Putu Santika, MM. selaku Ketua STIKES Bina Usada Bali yang telah memberikan kesempatan mengikuti pendidikan Program Ilmu Keperawatan di STIKES Bina Usada Bali.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep. selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Bina Usada Bali.
3. Dr. Ns. IGAA Sherlyna Prihandhani, S.kep., M.Kep selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan, pengetahuan dan bimbingan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. I Gede Wirajaya, S.E., M.M., Ak selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan, pengetahuan dan bimbingan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

5. Direktur RSUD Singasana atas ijin yang telah diberikan untuk mengikuti pendidikan dan ijin sebagai lokasi penelitian.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa usulan penelitian ini masih kurang sempurna, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan segala saran serta kritik yang sifatnya membangun dalam rangka memperbaiki dan menyempurnakan usulan penelitian ini. Semoga usulan penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih.

Mangupura, 9 Juni 2026

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR SINGKATAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Rumah Sakit.....	8
B. Waktu Tunggu.....	11
C. Kepuasan Pasien.....	15
D. Kerangka Teori	24
BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN	
DEFINISI OPERASIONAL.....	25
A. Kerangka Konsep	25
B. Hipotesis.....	26
C. Definisi Operasonal.....	27
BAB IV METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel	29
C. Tempat Penelitian.....	31
D. Waktu Penelitian	32

E. Etika Penelitian	32
F. Alat Pengumpulan Data	35
G. Prosedur Pengumpulan Data	36
H. Pengolahan Data.....	38

BAB VI PEMBAHASAN

A. Interpretasi Hasil	57
B. Keterbatasan Penelitian	67
C. Implikasi Terhadap Pelayanan, Pendidikan, dan Penelitian.....	67

BAB VII PENUTUP

A. Simpulan	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	30
Tabel 4.1 Rancangan Penelitian	32
Tabel 5.1 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Usia	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teori	28
Gambar 3.1. Kerangka Konsep.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jadwal Penelitian

Lampiran 2: Surat Permohonan Ijin Melakukan Studi Pendahuluan

Lampiran 3: Surat Ijin Melakukan Studi Pendahuluan

Lampiran 4: Surat Ijin Melakukan Penelitian

Lampiran 5: Lembar Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 6: Lembar Persetujuan Menjadi Responden (*Inform Consent*)

Lampiran 7: Kuesioner Waktu Tunggu

Lampiran 8: Kuesioner *Service Quality*

Lampiran 9: Output SPSS

Lampiran 10: Lembar Bimbingan Skripsi

DAFTAR PUSTAKA

- Aryanti, N. *et al.* (2022) 'Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas tinambung kabupaten polewali mandar', 11(2), pp. 114–124.
- Laeliyah, N. and Subekti, H. (2024) 'Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu', 1(2), pp. 102–112.
- Mulawardhani, D.S. (2024) 'MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik) Vol . 8 No . 3 ISSN 2615-2142 Waktu Tunggu Rawat Jalan , Employee Services , Kepercayaan Pasien Dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Abstract', 8(3).
- Nama, O., Rabiul, S. and Nim, A. (2024) 'Skripsi Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Plaju Kota Palembang'.
- Ratna, P. (2020) 'Skripsi Hubungan Waktu Tunggu Dokter Dengan Stress Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.
- Putri, R.D. *et al.* (2025) 'Pengaruh Implementasi Rekam Medis Elektronik dan Waktu Tunggu Rawat Jalan terhadap Loyalitas Pasien Serta Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi di Poliklinik Rumah Sakit Umum Mutiasari – Riau)', 5, pp. 6204–6215.
- Runggandini, S.A. (2024) 'Pengaruh Mutu Pelayanan di Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan : Literature Review', 4, pp. 2611–2620.
- Sari, L.P. (2021) "Skripsi Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Bhayangkara'.
- Sihombing, V.E. (2023) 'Skripsi Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tuluanggung'.
- Tabalong, H.K. (2023) 'Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB ISSN : 2723-0937', 7(April 2024).
- Yantika, C. and Harmen, E.L. (2024) 'Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi', 2(1), pp.

15–19.

Zhang, H. (2025). Impact of expected waiting time on outpatient satisfaction. *BMC Health Services Research*, 25(1), 1–10.

Zhang, H., Li, X., & Chen, Y. (2023). Effect of waiting time on outpatient satisfaction: An observational study. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1–9.