

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU  
TUNGGU PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
KESUGIHAN I  
KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Alhi Madya  
Kesehatan  
Prodi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (D-3)  
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh :

**LAILA KHAIRUNNISA MUKHASIN**

**221204031**

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI  
KESEHATAN FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS  
JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU**  
**PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KESUGIHAN I**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Oleh:

**LAILA KHAIRUNNISA MUKHASIN**


221204031

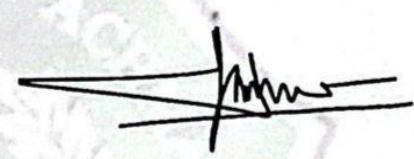
Telah Disetujui Sebagai Karya Tulis Ilmiah

Tanggal : 16 JULI 2025

Menyetujui,  
Penguji

Menyetujui,  
Pembimbing

  
Kori Puspita Ningsih, A.Md., S.KM., M.K.M., FISQua  
05.0901.8801

  
Suryo Nugroho Markus, MPH  
05.2604.7601

  
Menyetujui  
Kaprodi  
Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK, SIP,  
MPH

NPP.2018.13.0114

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Laila Khairunnisa Mukhasin

NPM : 221204031

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kesugihan I

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas adalah asli Karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah di tulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai akademik.

Yogyakarta, 16 juli 2025



Laila khairunnisa mukhasin

## PRAKATA

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi petunjuk dan hidayah-Nya sehingga Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kesugihan I” bisa disiapkan secara baik yang termasuk syarat saat menyiapkan studi agar memperoleh gelar A.M.d.,Kes di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Dengan selesainya Karya Tulis Ilmiah ini, Penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. rer.nat.apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si..Selaku Rektor Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
2. Dr. Ida Nursanti, S.Kep.,NS.,MPH., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Zakharias Kurnia P, A.Md RMIK.,S.I.P.,MPH., selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Rizky Yuspita Sari,S.Kep.,Ns.,M.P.H selaku Dosen Koordinator Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Suryo Nugroho Markus, A.Md.,Perkes., SE, MPH., selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan karya tulis ilmiah ini yang banyak memberikan arahan, bimbingan, serta petunjuknya dalam pembuatan karya tulis ilmiah.
6. Kori Puspita Ningsih, A.Md., SKM,, MKM selaku Dosen Penguji Karya Tulis Ilmiah.
7. Kepada seluruh petugas PMIK di Puskesmas Kesuihan I yang telah memberikan bantuan, arahan, serta dukungan selama proses pengumpulan data sehingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dapat berjalan dengan lancar.
8. Teruntuk cinta pertama dan pintu surga, Bapak Mukhasin dan Ibu Desi Puji Lestari Ningsih atas segala kasih sayang, doa , dukungan, dan cinta yang tiada

henti sehingga penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah hingga selesai.

9. Kepada adik-adikku tersayang, Hanifah dan Fathurrohman, yang selalu memberikan semangat, keceriaan, dan doa dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih atas dukungan sederhana namun berarti yang membuat Langkah penulis terasa lebih ringan.
10. Teruntuk seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya, yang selalu hadir memberikan semangat, doa, dan dukungan dalam setiap langkah perjuangan ini. Terima kasih telah menjadi penguat di saat lelah, penenang di saat gelisah, dan penyemangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Kehadiranmu adalah salah satu anugerah terbaik dalam proses ini.
11. Untuk diriku sendiri, Laila Khairunnisa Mukhasin yang telah melalui banyak perjuangan, kesabaran, dan tekad dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih telah terus berjuang meski dalam rasa lelah, dan tak pernah menyerah pada impian. Semoga ini menjadi langkah awal untuk pencapaian-pencapaian lebih besar di masa depan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	ii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan masalah.....	3
C. Tujuan penelitian.....	3
D. Manfaat peneliti .....	4
E. Keaslian penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Tinjauan teori .....	9
B. Kerangka Teori.....	16
C. Kerangka Konsep .....	17
D. Hipotesis .....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	19
A. Desain penelitian .....	19
B. Lokasi dan waktu.....	19
C. Populasi dan sampel.....	19
D. Variable penelitian.....	21
E. Definisi oprasional .....	22
F. Teknik dan alat pengumpulan data.....	23

G. Validitas dan Reliabilitas .....	24
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	24
I. Etika Penelitian .....	27
J. Pelaksanaan Karya Ilmiah.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	30
A. Gambaran Umum Lokasi Kegiatan.....	30
B. Hasil penelitian.....	31
C. Pembahasan .....	42
D. Keterbatasan .....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	52
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	54
LAMPIRAN .....	57

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 keaslian peneliti.....	5
Tabel 3 1 Definisi Oprasional.....	22
Tabel 3 2 Tabel Penilaian .....	24
Tabel 3 3 Tabel pertanyaan.....	25
tabel 4 1 distirubisi respoden berdasarkan umur.....	31
tabel 4 2 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin .....	32
tabel 4 3distribusi responden berdasarkan Pendidikan terakhir .....	32
tabel 4 4 distribusi responden berdasarka pekerjaan .....	33
tabel 4 5 distribusi responden berdasarkan kepesertaan jaminan kesehatan .....	33
tabel 4 6 distribusi frekuensi responden berdasarkan kategori waktu tunggu .....	34
tabel 4 7 distribusi empiris data dan titik tengah distribusi responden.....	35
tabel 4 8 Tabel Uji Validitas Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) .....	35
tabel 4 9 tabel uji validitas 1.Dimensi Reliability (Keandalan).....	36
tabel 4 10 Tabel Uji Validitas Dimensi Assurance (Jaminan).....	36
tabel 4 11 Tabel Uji Validitas Dimensi Empathy (Empati) .....	36
tabel 4 12 Tabel Uji Validitas Dimensi Tangible (Bukti Fisik) .....	37
tabel 4 13 tabel hasil uji reliabilitas.....	37
tabel 4 14 Analisis Tabel Silang .....	38
tabel 4 15 hasil analisis menggunakan uji chi square.....	39
tabel 4 16 hasil uji analisis menggunakan spearmen.....	40

## DAFTAR GAMBAR

gambar 1 1 Konsep Teori .....	16
gambar 1 2 Kerangka Konsep .....	17

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PERPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 persetujuan judul.....	57
Lampiran 2 surat izin studi pendahuluan.....	58
Lampiran 3 jawaban surat izin studi pendahuluan .....	59
Lampiran 4 Informed Consent .....	60
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian .....	63
Lampiran 6 lembar bimbingan KTI .....	65
Lampiran 7 lembar kehadiran mengikuti ujian proposal karya tulis ilmiah.....	67
Lampiran 8 lembar EC .....	68
Lampiran 9 lembar surat izin penelitian.....	69
Lampiran 10 surat pengantar penelitian .....	70
Lampiran 11 lembar plagiasi .....	71
Lampiran 12 lampiran analisis data .....	72
Lampiran 13 tabulasi data .....	77
Lampiran 14 dokumentasi kuisoner .....	89
Lampiran 15 Naskah publikasi.....	90