

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PETUGAS PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN  
PUSKESMAS BARENG KOTA MALANG**



**Oleh :**  
**MARIA ANGELA AGUSTINA**  
**NIM. 31190008**

**PROGRAM STUDI D-IV MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI WALUYA  
MALANG**

**2023**

## **SKRIPSI**

### **HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PETUGAS PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS BARENG KOTA MALANG**

**Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan  
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang**



**Oleh :**  
**MARIA ANGELA AGUSTINA**  
**NIM. 31190008**

**PROGRAM STUDI D-IV MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI WALUYA  
MALANG  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Angela Agustina

NIM : 31190008

Program Studi : D-IV Manajemen Informasi Kesehatan

Institusi : STIKes Panti Waluya Malang

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Hubungan Response Time Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bareng Kota Malang”** adalah bukan karya tulis milik orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, maka saya menerima konsekuensi untuk pembatalan gelar dan ijazah yang saya terima.

Malang, 12 Juli 2023

Yang membuat Pernyataan,



Maria Angela Agustina  
NIM. 31190008

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PETUGAS PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT  
JALAN PUSKESMAS BARENG KOTA MALANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:  
Nama : Maria Angela Agustina  
NIM : 31190008

Telah disetujui sebagai **Skripsi** penelitian dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk di review

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Rea Ariyanti, S.Tr.Keb., M.K.M**      **Nita Dwi Nur Aini, SST., M.Kes**  
NIDN.0703129302                            NIDN.0710069601

## HALAMAN PENGESAHAN

### **SKRIPSI**

#### **HUBUNGAN RESPONSE TIME PETUGAS PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS BARENG KOTA MALANG**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Terapan  
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (S.Tr.RMIK)  
Pada Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang

Oleh:

Maria Angela Agustina

NIM: 31190008

Telah diuji pada

Hari/tanggal : Rabu, 12 Juli 2023

Tim Penguji :

Tanda Tangan

Ketua Penguji : Nama : Nanta Sigit, S.Si., MT  
NIDN : 0725049101



Penguji 2 : Nama : Wisoedhanie Widi A, S.KM., M.Kes  
NIDN : 0706117803



Penguji 3 : Nama : Rea Ariyanti, S.Tr.Keb., M.K.M  
NIDN : 0703129302



Mengetahui



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Data Pribadi

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Malang, 12 Juli 2023

10

Maria Angela Agustina  
NIM.31190008

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Hubungan Response Time Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bareng Kota Malang**".

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini juga sebagai persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan pada Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang. Penyusunan skripsi ini tentunya menghadapi beberapa hambatan dan kesulitan. Tetapi karena arahan, bimbingan, bantuan, dan kerjasama dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikannya.

Dalam penyusunan skripsi, penulis telah mendapat banyak bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Wibowo, S.Kep., Ns., M.Biomed selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang.
2. Drg.Dinna Indarti selaku Kepala Puskesmas Bareng Kota Malang
3. Ibu Wisoedhanie Widi A, S.KM., M.Kes selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan
4. Ibu Rea Ariyanti, S.Tr.Keb., M.K.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.
5. Ibu Nita Dwi Nur Aini, SST., M.Kes selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.
6. Bapak Nanta Sigit, S.Si., MT selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktu
7. Bapak Tjahjo Dwi Ratno dan Ibu Rukmini sebagai orang tua yang telah senantiasa memberikan dukungan serta doanya kepada penulis.
8. Seluruh teman angkatan I prodi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun untuk upaya perbaikan kedepannya.

Malang, Juli 2023

Penulis

# **HUBUNGAN RESPONSE TIME PETUGAS PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS BARENG KOTA MALANG**

## **ABSTRAK**

Puskesmas memiliki peranan yang penting untuk mengobati pasien sesuai dengan standar operasional (SOP) yang berlaku di Puskesmas dengan memperhatikan tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dari suatu puskesmas dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Salah satu indikator dalam menentukan tingkat kepuasan pasien diawal pelayanan adalah waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran. Waktu tunggu pasien atau disebut juga *response time* merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis Hubungan *Response Time* Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bareng Kota Malang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai bulan Juni 2023. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan uji *chi square* dan didapatkan hasil P Value  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Bareng Kota Malang.

**Kata kunci :** *Response time, kepuasan, rawat jalan*

## **ABSTRACT**

*Public health care plays an important role in treating patients according to operating standards (SOP) that are operating in the public center and noting the level of quality of health care. The quality of good health care from a center can be judged on a patient's level of satisfaction. One indicator of early satisfaction for a patient is the waiting time at the registration site. The waiting time of the patient or the so-called response time is the period required to complete the full ministerial process of any kind of service. The purpose of this research is to analyze the relation of response time the registrant has to the patient's satisfaction at an inpatient registration of Puskesmas Bareng, Malang. The study was carried out from February to June 2023. As for sample extraction techniques in this study using sampling techniques. The study used the chi-square test and found results of p value 0.05 so that it could be concluded that there is a significant connection between the response time the registration officer to the patient's satisfaction at PUSKESMAS Bareng, Malang.*

**Keywords :** *Response time, satisfaction, outpatient*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	6
2.1.1 Konsep <i>Response Time</i> .....	6
2.1.2 Konsep Kepuasan.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu .....	13
2.3 Kerangka Teori dan Kerangka Konsep .....	15
2.3.1 Kerangka Teori.....	15
2.3.2 Kerangka Konsep .....	16
2.4 Hipotesis Peneltian.....	16

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	17
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	17
3.3 Populasi dan Sampel .....	17
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	19
3.4.1 Variabel Penelitian .....	19
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	20
3.5 Instrumen Penelitian dan Prosedur Pengumpulan Data .....	21
3.5.1 Instrumen Penelitian.....	21
3.5.2 Prosedur Pengumpulan Data .....	23
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	23
3.6.1 Teknik Pengolahan Data .....	23
3.6.2 Analisis Data .....	24
3.7 Etika Penelitian.....	25
3.8 Alur Penelitian .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	28
4.1.1 Analisis Univariat .....	28
4.1.2 Analisis Bivariat .....	29
4.2 Pembahasan.....	30
4.2.1 <i>Response Time</i> Petugas Pendaftaran Pasien .....	30
4.2.2 Kepuasan Pasien .....	32
4.2.3 Hubungan <i>Response Time</i> Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien.....	35
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>38</b>
5.1 Kesimpulan.....	38
5.2 Saran.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>45</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	20
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	22
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	22
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi <i>Response Time</i> .....	28
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	28

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	16
Gambar 3.1 Alur Penelitian .....	27

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Informed Consent .....	45
Lampiran 2 Lembar Persetujuan menjadi Responden .....	46
Lampiran 3 Lembar Observasi.....	47
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	48
Lampiran 5 Surat ijin studi pendahuluan .....	50
Lampiran 6 Surat ijin penelitian.....	51
Lampiran 7 Surat permohonan uji validitas dan reliabilitas .....	52
Lampiran 8 Surat jawaban dari dinas kesehatan terkait ijin studi pendahuluan ...	53
Lampiran 9 Surat jawaban dari dinas kesehatan terkait ijin penelitian.....	54
Lampiran 10 Surat jawaban dari dinas kesehatan terkait uji validitas dan reliabilitas .....	55
Lampiran 11 Lembar Observasi Response Time Petugas Pendaftaran .....	56
Lampiran 12 Hasil Uji Data SPSS .....	59
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	60