

**PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BUMIAYU TAHUN 2019**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)**

Oleh:

REZA NUR PRADANI SAFITRI

42115024

**JURUSAN FARMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PERADABAN
2019**

PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN
PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BUMIAYU
TAHUN 2019

NAMA : REZA NUR PRADANI SAFITRI

NIM : 42115024

Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Farmasi saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.

Bumiayu, 01 September 2019

Penulis



Reza Nur Pradani Safitri

NIM. 42115024

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN

BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BUMIAYU TAHUN 2019

NAMA : REZA NUR PRADANI SAFITRI

NIM : 42115024

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui

Bumiayu, 21 Juli 2019

Pembimbing I,



Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M., Apt.
NIDN. 0604018301

Pembimbing II,



Lukman Hakim, S.Farm., Apt.
NIDN.

Ketua Jurusan,



Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si.
NIDN. 0626078902

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN





BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BUMIAYU TAHUN 2019

NAMA : REZA NUR PRADANI SAFITRI

NIM : 42115024

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 01 September 2019. Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Farmasi (S.Farm)

Bumiayu, 01 September 2019

Nama Penguji	Tanda Tangan
1. Resa Frafela Rosmi, S.Si, M.Sc.	1..... 
2. Tunjung Winarno, S.Farm., Apt.	2..... 
3. Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M., Apt.	3..... 
4. Lukman Hakim, S.Farm., Apt.	4..... 

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Peradaban




Dr. Pudjono, SU., Apt.
NUPN: 9990000424

Ketua Jurusan Farmasi




Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si.
NIDN: 0626078902

ABSTRACT

Nur, Reza. 2019. *Influence Waiting Time to Satisfaction Patient BPJS Care for Street in Puskesmas Bumiayu Year 2019.* Pharmacy.Peradaban University. Lukman Hakim, S.Farm., Apt. & Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M., Apt.

Keywords: *Waiting time, satisfaction of BPJS patient.*

Puskesmas Bumiayu is one the Puskesmas located in Bumiayu sub-district Bumiayu districts Brebes, ill at Puskesmas Bumiayu known that 60 respondents satisfied and 40 respondents not satisfied. This research aim was to know influence of patient BPJS waiting time to patient satisfaction in outpatient of Puskesmas Bumiayu year 2019.

This research type observational with design cross sectional. Its population was outpatient at Puskesmas Bumiayu, population a counted 2.480 patient, by using incidental sampling, obtained by the amount of sample counted 100 people. Data which used in this research was primary. Test analyse used was test of chi square to know correlation between two variable. Examination did with used SPSS 16.

Result of research indicate that most outpatient BPJS express waiting time long and most patient are satisfied. To result pf test of chi square indicate that p value = $0,000 < 0,05$ with the meaning there are influence between waiting time to satisfaction patient. Based to result of research can be concluded that there are influence pf patient waiting time to outpatient BPJS in Puskesmas Bumiayu year 2019.

ABSTRAK

Nur, Reza. 2019. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Bumiayu Tahun 2019. Farmasi. Universitas Peradaban. Lukman Hakim, S.Farm., Apt. & Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M., Apt.

Kata Kunci: Waktu tunggu, kepuasan pasien BPJS

Puskesmas Bumiayu adalah salah satu Puskesmas yang berada di kecamatan Bumiayu kabupaten Brebes, di Puskesmas Bumiayu diketahui bahwa 60 responden merasa puas dan 40 responden merasa tidak puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Bumiayu tahun 2019.

Jenis penelitian ini adalah observasional dengan rancangan cross sectional. Populasinya adalah pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Bumiayu, dari populasi 2.480 pasien dengan menggunakan teknik incidental sampling, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Uji analisis yang digunakan adalah chi square untuk mengetahui korelasi atau pengaruh antara dua variabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS rawat jalan menyatakan waktu tunggu lama dan sebagian besar pasien merasa puas. Untuk hasil chi square menunjukkan bahwa $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Bumiayu tahun 2019.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah swt.yang telah melimpahkanrahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan, kesehatan, sertakemampuan menyelesaikan skripsi dengan judul *“Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Bumiayu Tahun 2019”*. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabat-sahabatnya, dan kepada kita semua selaku umatnya.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dari semua pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yahya A. Muhaimin, selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Dr. Pudjono, SU., Apt, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi (FST) Universitas Peradaban.
3. Bapak Luthfi Hidayat Maulana, S.KM.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Farmasi.
4. Bapak Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M., Apt, selaku Dosen Pembimbing I dan bapak Lukman Hakim, S.Farm., Apt, selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan sabar dan ikhlas meluangkan waktu, memberikan petunjuk dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Resa Frafela Rosmi, S.Si., M.Sc. selaku penguji I atas masukan yang telah diberikan kepada penulis demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Tunjung Winarno, S.Farm., Apt. selaku penguji II atas masukan yang telah diberikan kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Dr. H. Zunan Arif Budi Santoso, MM, selaku Kepala Puskesmas Bumiayu beserta staf kerjanya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian di Puskesmas Bumiayu.
8. Pasien Pasien Puskesmas Bumiayu, selaku subjek penelitian yang telah membantu dalam proses penelitian sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik.
9. Keluarga yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan serta motivasi sehingga saya tetap memiliki semangat untuk terus berjuang menjalani hidup ini.
10. Sahabat-sahabat tercinta dan seperjuangan yang selalu bersama dalam suka maupun duka Prihastini Setyo Wulandari, Feri Kanti Rahayu, Ida Julai Kha dan sahabat lainnya yang telah memberikan motivasi, semangat dan do'a sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.

Bumiayu, September 2019

Peneliti

Reza Nur Pradani Safitri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Ruang Lingkup	4
F. Kerangka Pemikiran	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. BPJS Kesehatan	6
B. Puskesmas	11

C. Kepuasan.....	15
D. Waktu Tunggu	20
E. Kajian Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel.....	25
D. Variabel dan Definisi Oprasional Variabel.....	27
E. Kriteria Penelitian	28
F. Teknik Pengumpulan Data.....	29
G. Instrumen Penelitian Data.....	29
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
I. Uji Prasyarat Analisis	30
J. Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Karakteristik Pasien Puskesmas Bumiayu	32
B. Hasil Analisis Data	34
BAB V PENUTUP.....	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka pikir pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien5

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Nilai Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Distribusi Nilai Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.3 Distribusi Nilai Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	33
Tabel 4.4 Distribusi Nilai Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan	33
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	35
Tabel 4.8 Distribusi Nilai Berdasarkan Waktu Tunggu	36
Tabel 4.9 Distribusi Nilai Berdasarkan Kepuasan	37
Tabel 4.10 Tabulasi Silang Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Bumiayu Tahun 2019	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Kuesioner	45
Lampiran 2. Surat Penelitian.....	43
Lampiran 3. Hasil Uji Normalitas	59
Lampiran 4. Hasil Penelitian.....	64
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	67
Lampiran 6. Biodata Penulis	69