

**PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN DAN  
PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA POLI  
PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT DR. EFRAM HARSANA LANUD  
ISWAHYUDI**

**TESIS**



**MUHAMAD TAUFAN ISKANDAR  
20221030041**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2023**

**PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN DAN  
PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA POLI  
PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT DR. EFRAM HARSANA LANUD  
ISWAHYUDI**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit



MUHAMAD TAUFAN ISKANDAR

20221030041

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘aalamin. Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Allah subhanahu wa ta’ala atas segala berkah, kemudahan dan pertolongannya hingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT ANGKATAN UDARA DR. EFRAM HARSANA LANUD ISWAHYUDI”. Penulisan hasil penelitian ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

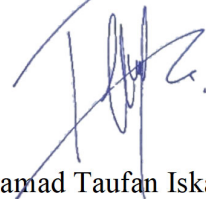
Penghargaan dan rasa hormat setinggi-tinginya serta ucapan terimakasih kami sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Prof. Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi., M.Sc.Eng., Ph.D., P.Eng., IPU., ASEAN.Eng selaku Pimpinan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Elsy Maria Rosa., M.Kep. selaku Kaprodi MARS Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan penguji karya tulis ini.
4. Dr. dr. Sri Sundari.,M.Kes selaku pembimbing karya tulis ini.
5. Dr. dr. Merita Arini., MMR. selaku penguji karya tulis ini.
6. dr. Tjatur Budi Winarko., Sp. B selaku pembimbing lapangan yang selalu memberikan dukungan penuh bagi penulis dalam proses menempuh pendidikan dan penyelesaian karya tulis ini.
7. Segenap staff program studi MARS yang telah memberikan dukungan dalam penulisan karya tulis ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MARS atas semangat dan kebersamaannya.
9. Kedua orang tua penulis Iskandar Fauzi dan Mariani yang selalu memberikan doa dan semangat tanpa henti dalam mendukung dan membimbing penulis.

10. Istri tercinta dan terkasih dr. Azilu Fala Biba Rusda yang selalu mendukung dan mendampingi setiap langkah penulis dalam bertumbuh dan berkembang untuk kebaikan dunia dan akhirat.
11. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya karya tulis ini.

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terhadap seluruh pembaca untuk mengetahui bagaimana pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan dan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Besar harapan penulis untuk mendapat saran dan kritik yang membangun demi kebaikan penelitian ini.

Yogyakarta, 12 September 2023



Muhamad Taufan Iskandar

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</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>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Telaah Pustaka.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Landasan Teori .....	23
D. Kerangka Konseptual .....	24
E. Hipotesis .....	24
<b>BAB III.....</b>	<b>25</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	25
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	26
C. Populasi dan Sampel .....	27

D.	Variabel Penelitian .....	27
E.	Definisi Operasional.....	28
F.	Instrumen Penelitian.....	31
G.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31
H.	Analisis Data .....	32
I.	Tahapan Penelitian .....	33
J.	Etika Penelitian.....	34
<b>BAB IV</b>	.....	<b>35</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>35</b>
A.	Hasil Penelitian.....	35
B.	Pembahasan .....	56
<b>BAB V</b>	.....	<b>75</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>75</b>
A.	Simpulan.....	75
B.	Saran.....	75
C.	Keterbatasan Penelitian .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	39
Tabel 4.2 Rangkuman Waktu Tunggu Pelayanan Poli Penyakit Dalam.....	42
Tabel 4.3 Gambaran Umum Kepuasan Pasien Berdasarkan Total Waktu Tunggu .....	43
Tabel 4.4 Distribusi Data Kepuasan Berdasarkan Waktu Tunggu .....	44
Tabel 4.5 Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien .....	47
Tabel 4.6 Analisis Chi Square Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan.....	48
Tabel 4.7 Gambaran Umum Persepsi Pasien Berdasarkan Total Waktu Tunggu.	49
Tabel 4.8 Distribusi Data Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Berdasarkan Waktu Tunggu .....	50
Tabel 4.9 Waktu Tunggu Terhadap Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.10 Analisis Chi Square Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.11 Kepuasan Pasien Terhadap Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Berdasarkan Waktu Tunggu.....	55
Tabel 4.12 Analisis Chi Square Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan .....	56



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	24
Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Selayang Pandang Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Efram Harsana Lanud Iswahyudi.....	36
Gambar 4.2 Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Efram Harsana Lanud Iswahyudi.....	37
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Poli Penyakit Dalam.....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Waktu Tunggu (berdasarkan data pengukuran aktual) ....	90
Lampiran 2 Kuesioner Kepuasan Pasien Berdasarkan Waktu Tunggu .....	91
Lampiran 3 Kuesioner Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Berdasarkan Waktu Tunggu.....	93
Lampiran 4 Sertifikat Layak Etik Penelitian.....	95