

**HUBUNGAN ANTARA *WAITING TIME OF SERVICE* DENGAN  
*SATISFACTION OF PATIENT* DI PUSKESMAS TEGAL BINANGUN  
PALEMBANG**

**KARYAAKHIR**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai  
Derajat Sarjana S1 Psikologi**



**Disusun Oleh:  
LULU RAHMA ZAHIRAH  
191810065**

**FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
TAHUN 2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN ANTARA *WAITING TIME OF SERVICE* DENGAN  
*SATISFACTION OF PATIENT* DIPUSKESMAS TEGAL BINANGUN  
PALEMBANG**

**KARYA AKHIR**

**Diajukan Oleh**

**Lulu Rahma Zahirah  
191810065**

**Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing  
Pada Tanggal 17 Mei 2024**

**Dosen pembimbing**



**Dwi Hurriyati, S.Psi., M.Si**

**NIDN : 0210038104**

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN ANTARA WAITING TIME OF SERVICE DENGAN  
SATISFACTION OF PATIENT DI PUSKESMAS TEGAL BINANGUN  
PALEMBANG

Telah Disusun dan Dipersiapkan Oleh :

LULU RAHMA ZAHIRAH  
191810065

Telah Dipertahankan di Depan Penguji Karya Akhir  
Pada Tanggal, 28 Juni 2024

Dwi Hurrivati, S.Psi., M. Si  
NIDN. 0210038104  
Ketua

Desy Arisandy, S.Psi., M.Si., Psikolog  
NIDN. 0229127501  
Penguji 1

Dr. Itrvah, S.Psi., M.A  
NIDN. 02280980001  
Penguji 2

  
.....  
  
.....  
  
.....

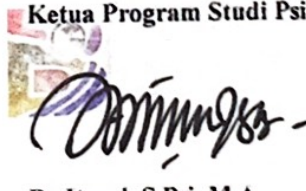
Mengetahui,

Dekan Fakultas Sosial Humaniora

  
Universitas Bina  
Darma  
Fakultas Sosial Humaniora

Nuzsep Almingo, S.Psi., M.Si., Ph.d  
NIDN. 0012097607

Ketua Program Studi Psikologi



Dr. Itrvah, S.Psi., M.A  
NIDN. 02280980001

## SURAT PERYANTAAAN ETIKA AKADEMIK

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lulu Rahma Zahira

No. Mahasiswa : 191810065

Program Studi : Psikologi

Judul Skripsi : Hubungan Antara *Waiting Time Of Service* Dengan  
*Satisfaction Of Patient* Di Puskesmas Tegal Binangun  
Palembang

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa :

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan laporan penelitian skripsi saya tidak melakukan pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun, seperti pembuatan skripsi oleh orang lain.
2. Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di universitas bina darma.
3. Apabila dikemudian hari, setelah saya lulus dari fakultas psikologi, universitas bina darma ditemukan bukti secara menyakinkan bahwa skripsi ini karya jiplakan atau orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan universitas bina darma
4. Karena yakin akan hasil karya tulis ini saya bersedia bahwa tugas akhir/skripsi ini diunggah dan dipublikasikan dalam internet.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbeneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan kode etik psikologi dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana sesuainya.

Palembang 5 Juni 2024



Lulu Rahma Zahira  
191810065

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah Rabbil'alamin. Puji Syukur tak henti-hentinya saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat, rahmat, dan pertolongannya sehingga pencapaian ini dapat terselesaikan dengan baik. Hal ini, tidak lain terjadi atas izin Allah SWT dan do'a dari kedua orang tua saya.*

*Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk Ibunda Jamila dan Ayahanda Robin Pohen yang saya sayangi dan saya cintai. Terima kasih atas*

*limpahan doa serta dukungan dengan sepenuh hati memberikan semangat, perhatian dan pengorbanan sehingga saya bisa menyelesaikan karya akhir ini. Untuk keluargaku tersayang, terima kasih saudaraku yang selalu memberikan motivasi, semangat, bantuan dan doa kepada saya.*

*Terimakasih kepada dosen pembimbing saya ibu Dwi Hurriyati yang telah membimbing saya, meluangkan waktunya dan memberikan ilmu sehingga saya dapat menyelesaikan karya akhir ini.*

*Terimakasih juga kepada seluruh Dosen Program Studi Psikologi atas ilmu yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan karya akhir ini.*

*Terimakasih juga saya ucapkan kepada teman seperjuangan Elvina, Widya dan Vinka yang selalu memberikan motivasi, perhatian, bantuan dan saling merangkul sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.*

*Terima kasih untuk semuanya, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian dan selalu melindungi kita dari hal yang buruk.*

*~ Lulu Rahma Zahirah~*

## HALAMAN MOTTO

Ku persembahkan Skripsi ini untuk uang selalu bertanya:

“kapan skripsimu selesai?”

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai?

Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus, dan percayalah, alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

## KATA PENGANTAR

### Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbi'alam. Puji dan syukur tak henti-hentinya peneliti panjatkan kehadiran Allah Subhanallahu Wa Ta'ala atas rahmat, berkah, hidayat, serta pertolongan-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan karya akhir penelitian ini dengan baik. Sholawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang memberikan kita syafa'at hingga hari akhir kelak. Penelitian ini merupakan salah satu syarat dalam memenuhi tugas akhir untuk menempuh gelar strata 1 di Program Studi Psikologi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma Palembang yang berjudul "**Hubungan Antara *Waiting Time of Service* dengan *Satisfaction of Patient* di Puskesmas Tegal Binangun Palembang**".

Dengan segala kerendahan hati peneliti mengakui bahwa dalam penyusunan proposal penelitian ini masih banyak kelemahan dan kekurangan. Semua itu disebabkan kurangnya pengetahuan dan pengalaman peneliti, karena itu agar kiranya dimaklumi.

Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak yang memberikan dorongan dan bantuan, khususnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Nuzsep Almigo., M.Si. Ph.D Selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.

3. Ibu Dr. Itryah, S.Psi., MA Selaku Ketua Program Studi Psikologi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu Dwi Hurriyati, S.Psi., M.Si Selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan banyak sekali ilmu pengetahuan, meluangkan waktu untuk bimbingan, mengarahkan dan memberikan masukan serta dukungan dalam menyelesaikan karya akhir ini.
5. Ibu Dr. Itryah, S.Psi., MA dan Ibu Desy Arisandy, S.Psi., M.Si, Psikolog Selaku dosen penguji terima kasih telah memberikan masukan dan waktunya selama bimbingan.
6. Kepada Seluruh Dosen Program Studi Psikologi Universitas Bina Darma Palembang atas segala ilmu pengetahuan, dukungan dan motivasi yang telah diberikan.
7. Kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan sayangi Ibu Jamila dan Bapak Robin Pohen yang selalu mendoakan yang terbaik kepada saya, memberikan dukungan serta memberikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan karya akhir ini, terima kasih sudah mengantarkan saya sampai ditempat ini, terima kasih telah memberikan kasih sayang dan memberikan sandaran terkuat dari kerasnya dunia ini.
8. Kepada kedua saudara saya Abang Jordan Rukmana dan Adik Rahmat Raffi terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada saya
9. Kepada Elvina Arosya, Widya Dwi Rahayu dan Vinka Ananda teman seperjuangan sejak awal perkuliahan terima kasih selalu ada untuk saya.



10. Teman-teman seperjuangan Jurusan Psikologi Angkatan 2019 terima kasih atas doa dan dukungan baiknya.
11. Ameena Hanna Nur Atta sebagai adik online yang cantik, lucu, dan pintar yang selalu menjadi moodbooster peneliti selama mengerjakan karya akhir ini.
12. Dan yang terakhir kepada diri saya terima kasih telah kuat dan hebat sehingga bisa berdiri tegap menghadapi segala lika liku hidup yang kadang jenuh dan ingin berhenti terima kasih diriku.
13. Peneliti menyadari bahwa karya akhir ini masih banyak sekali kekurangan dalam penulisannya. Oleh karena itu kritik dan saran dapat membantu peneliti.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>II</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>III</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>IV</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XII</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XIII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Penelitian .....	19
C. Manfaat Penelitian .....	19
D. Keaslian Penelitian.....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>28</b>
A. <i>Satisfaction of patient</i> .....	28
B. <i>Waiting time of Service</i> .....	38
C. Dinamika Hubungan antara <i>Waiting Time of Service</i> dengan <i>satisfaction of patient</i> terhadap pasien di Puskesmas Tegal Binangun Palembang....	47
D. Hipotesis Penelitian .....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>53</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	53
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	53
C. Subjek Penelitian.....	54
D. Metode Pengumpulan Data.....	56
E. Instrumen Penelitian .....	57
F. Validitas dan Realibilitas .....	59
G. Metode Analisis Data .....	60
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>63</b>
A. Orientasi Kacah dan Persiapan .....	63
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian .....	65
C. Hasil Penelitian .....	66
D. Pembahasan.....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>89</b>

A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Hasil Survey <i>satisfaction of patient</i> .....	4
Gambar 2. 2 - Outline Kerangka berfikir .....	51



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 - Blueprint Skala <i>satisfaction of patient</i> .....	58
Tabel 3. 2 - Blueprint Skala <i>Waiting Time of Service</i> .....	59
Tabel 4. 1 - Distribusi Aitem <i>satisfaction of patient</i> setelah Try Out.....	68
Tabel 4. 2 - Blueprint <i>satisfaction of patient</i> Untuk Penelitian.....	69
Tabel 4. 3 - Distribusi Aitem <i>waiting time</i> setelah Try Out .....	70
Tabel 4. 4 - Blueprint <i>waiting time</i> Untuk Penelitian .....	71
Tabel 4. 5 - Deskripsi Gender .....	72
Tabel 4. 6 - Deskripsi Usia pasien .....	73
Tabel 4. 7 - Deskripsi Terdaftar Sebagai Pasien .....	74
Tabel 4. 8 - Deskripsi Data Penelitian .....	75
Tabel 4. 9 - Kategorisasi <i>satisfaction of patient</i> .....	77
Tabel 4. 10 - Kategorisasi <i>waiting time</i> .....	78
Tabel 4. 11 - Hasil Uji Normalitas .....	80
Tabel 4. 12 - Hasil Uji Linieritas .....	80
Tabel 4. 13 - Hasil Uji Hipotesis (Regresi Sederhana) .....	81

**HUBUNGAN ANTARA *WAITING TIME OF SERVICE* DENGAN  
*SATISFACTION OF PATIENT* DI PUSKESMAS TEGAL BINANGUN  
PALEMBANG**

Lulu Rahma Zahirah

191810065

Fakultas Sosial Humaniora Program Studi Psikologi  
Universitas Bina Darma Palembang

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *waiting time of service* dengan *satisfaction of patient* di puskesmas tegal binangun palembang. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu ada hubungan *waiting time of service* dengan *satisfaction of patient* di puskesmas tegal binangun palembang. Populasi penelitian ini terdiri dari pasien Puskesmas Tegal Binangun Palembang dan sampel sejumlah 167 pasien dipilih menggunakan *incidental sampling*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui korelasi *waiting time of service* dengan *satisfaction of patient*. Penelitian menggunakan metode kuantitatif. Pengukuran *waiting time* (49 aitem,  $\alpha = 0,926$ ) dan *satisfaction of patient* (52 aitem,  $\alpha = 0,930$ ) menggunakan alat ukur yang dibuat peneliti. Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan ada hubungan signifikan antara *waiting time of service* dengan *satisfaction of patient* dengan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Hasil penelitian ini terdapat hubungan *waiting time of service* dengan *satisfaction of patient* di puskesmas tegal binangun palembang.

**Kata kunci :** waktu tunggu pelayanan, kepuasan pasien, puskesmas

***THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME OF SERVICE AND  
SATISFACTION OF PATIENTS AT TEGAL BINANGUN PALEMBANG  
HEALTH CENTER***

Lulu Rahma Zahirah

191810065

*Faculty of Social Humanities, Psychology Study Program*

*Bina Darma University, Palembang*

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the relationship between waiting time for service and patient satisfaction at the Tegal Binangun Public Health Center, Palembang. The hypothesis proposed in this research is that there is a relationship between waiting time of service and patient satisfaction at the Tegal Binangun Palembang health center. The population of this study consisted of patients at the Tegal Binangun Palembang Community Health Center and a sample of 167 patients was selected using incidental sampling. This research was conducted to determine the correlation between waiting time of service and patient satisfaction. The research uses quantitative methods. Waiting time (49 items,  $\alpha = 0.926$ ) and patient satisfaction (52 items,  $\alpha = 0.930$ ) were measured using measuring instruments created by researchers. The results of simple regression analysis show that there is a significant relationship between waiting time of service and patient satisfaction with a value of  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). The results of this research there is a relationship between waiting time of service and patient satisfaction at the Tegal Binangun Palembang health center.*

***Keywords:*** *service waiting time, patient satisfaction, public health center*