

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DAN EMPATI PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BELAKANG SOYA KOTA AMBON**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar sarjana Keperawatan**

**OLEH**

**Nama : FEBBY ADELVRID HATTU**

**NPM : 12114201180208**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA MALUKU**

**AMBON**

**2022**

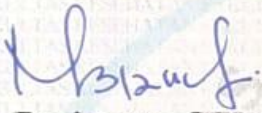
## LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Kristen Indonesia Maluku.

Nama : FEBBY ADELVRID HATTU  
NPM : 12114201180208  
Hari : Kamis  
Tanggal : 25 Agustus 2022  
Tempat : Ruang Ujian Sarjana Fakultas Kesehatan

dan telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana.

Pembimbing I,



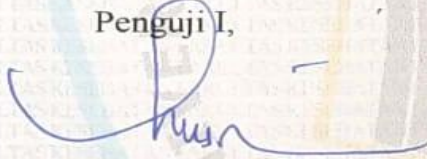
**Ns. N. Parinussa, S.Kep., M.Kep**  
NIDN : 0012118109

Pembimbing II,



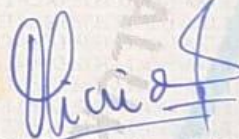
**Ns. F. Manuhutu S.Kep., M.Kep**  
NIDN : 1225029301

Penguji I,



**dr. H. J. Huliselan, M.Kes**  
NIDN : 1208025301

Penguji II,

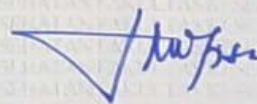


**Ns. O. Talahatu, S.Kep., M.Kep**  
NIDN : 1204079201

Mengesahkan  
Dekan

  
  
**B. Falarima, SKM., M.Kes**  
NIDN : 1207098501

Mengetahui  
Ketua Program Studi Keperawatan



**Ns. S. R. Maelissa, S.Kep., M.Kep**  
NIDN : 1223038001

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Febby Adelvrid Hattu

NPM : 12114201180208



Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tunggu dan Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien  
di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon

Program Studi : Keperawatan

Fakultas : Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah karya sendiri melalui proses penelitian dan didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis menyebutkan penulisan dari sumber aslinya atau dari sumber orang lain, sebagaimana tercantum dalam daftar pustaka.
2. Saya menyerahkan hak milik atas karya tulis ini kepada Universitas Kristen Indonesia Maluku dan oleh karenanya Universitas Kristen Indonesia Maluku berhak melakukan pengolahan atas karya tulis ini sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai norma yang berlaku di Universitas Kristen Indonesia Maluku dan perundang-undangan yang berlaku.

Ambon, 28 Juni 2022  
Yang Memberi Pernyataan  
  
  
**Febby Adelvrid Hattu**  
**NPM: 12114201180208**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Hubungan Waktu Tunggu dan Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon”** ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ns. Nenny Parinussa, M.Kep selaku pembimbing I yang dengan sabar dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, semangat, dan saran hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Terima kasih juga kepada Ns. Feby Manuhutu, M.Kep selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Dengan terselesaikannya skripsi ini perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. DR. Henky H. Hatharia, M.Th sebagai Rektor Universitas Kristen Indonesia Maluku
2. Wakil Rektor I, II, III dan IV Universitas Kristen Indonesia Maluku
3. B.Talarima.,S.KM., M.Kes sebagai Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Kristen Indonesia Maluku
4. Ns. S.R. Maelissa, M.Kep sebagai ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Kristen Indonesia Maluku.

5. dr. H. J. Huliselan, M.Kes selaku penguji I dan Ns. Olivia Talahatu, M.Kep selaku penguji II, atas kesediaan menguji dan membimbing dalam perbaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Kristen Indonesia Maluku, yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan yang penulis jalani di Program Studi Ilmu Keperawatan.
7. Pimpinan Puskesmas Belakang Soya Ns M. Aipaasa, S.Kep beserta seluruh tenaga medis maupun nonmedis , yang sudah memberikan motivasi dan ijin bagi penulis untuk melakukan penelitian dalam menunjang penulisan skripsi ini.
8. Pasien yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Asisten penelitian Marianje N. Hattu yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon.
10. Orang tua tercinta papa M. Hattu.,S.Kep, mama H. Kaya/H., M.Pd, Adik tersayang Juanly P. Hattu, Keluarga besar yang dengan kesabaran dan penuh perhatian membimbing, memberikan motivasi dan topangan doa kepada penulis.
11. Bpk. Loeky Molle, S.Sos., M.Si (Alm) dan Tallitacum Menthorship yang selalu dengan perhatian memberi topangan doa serta motivasi bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

12. Teman-teman kelas B dan seangkatan 2018 program studi ilmu keperawatan, yang tidak penulis lupakan dalam perjuangan dan pergumulan kita selama mengikuti studi.

Akhirnya penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang dengan berbagai macam cara dan perannya telah membantu penulis dalam proses penyusunan hingga terselesaikan skripsi ini. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik yang dapat membantu perbaikan dan pengembangan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kesehatan.

Ambon, 28 Juni 2022

Penulis

## **ABSTRAK**

**Febby Adelvrid Hattu, 2022. “Hubungan waktu tunggu dan empati perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon” (dibimbing oleh: N. Parinussa dan F. Manuhutu)**

Puskesmas sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan berperan penting dalam penanganan terhadap pasien sebagai upaya memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sekaligus memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul karena kebutuhan, keinginan dan harapan pasien sudah terpenuhi. Standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu  $> 95\%$ . Beberapa penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien di puskesmas masih tergolong rendah. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu waktu tunggu dan empati perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dan empati perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon. Desain penelitian yang digunakan adalah analisa kuantitatif dengan menggunakan rancangan survei *Cross Sectional*. Jumlah sampel 56 responden. Hasilnya diuji menggunakan uji *Chi-Square test* dengan tingkat kemaknaan 0,05. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara (1) waktu tunggu dengan kepuasan pasien, nilai p value =  $0,004 < 0,05$ , (2) empati perawat dengan kepuasan pasien, p value =  $0,001 < 0,05$ . Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.

**Kata kunci : Waktu tunggu, Empati Perawat, Kepuasan Pasien**

## ABSTRACT

**Febby Adelvrid Hattu, 2022. "The relationship of waiting time and empathy of nurses with patient satisfaction at the Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon" (guided by: N. Parinussa and F. Manuhutu)**

Puskesmas as a provider of health services plays an important role in handling patients as an effort to provide quality health services while providing satisfaction to patients. Patient satisfaction is a feeling that arises because the patient's needs, desires and expectations have been met. The minimum service standard for patient satisfaction is  $> 95\%$ . Several studies have shown that the level of patient satisfaction in puskesmas is still relatively low. Factors that affect patient satisfaction are waiting times and nurse empathy. This study aims to determine the relationship between waiting time and nurse empathy with patient satisfaction at the Puskesmas Belakang Soya, Ambon City. The research design used is quantitative analysis using a *Cross Sectional* survey design. The total sample was 56 respondents. The results were tested using the *Chi-Square test* with a meaningfulness level of 0.05. The results showed that there was a relationship between (1) waiting time and patient satisfaction,  $p \text{ value} = 0.004 < 0.05$ , (2) nurse empathy with patient satisfaction,  $p \text{ value} = 0.001 < 0.05$ . It is hoped that the results of this study can be considered in an effort to improve the quality of service at the Puskesmas.

**Keywords : Waiting time, Nurse Empathy, Patient Satisfaction**



## DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DEPAN.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
1. Tujuan Umum.....	9
2. Tujuan Khusus.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Umum Tentang Puskesmas.....	12
B. Tinjauan Umum Perawat.....	16
C. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pasien.....	20

D. Tinjauan Umum Tentang Waktu Tunggu.....	39
E. Tinjauan Umum Tentang Empati Perawat .....	46
F. Kerangka Konsep.....	53
G. Hipotesis Penelitian .....	54
<b>BAB III</b>	
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Rancangan Penelitian .....	55
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	55
1. Lokasi Penelitian .....	55
2. Waktu Penelitian.....	55
C. Populasi dan Sampel .....	55
1. Populasi .....	56
2. Sampel .....	56
D. Variabel Penelitian .....	57
F. Instrumen Penelitian.....	59
G. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	61
1. Teknik Pengumpulan data .....	61
2. Prosedur Pengumpulan Data .....	62
H. Pengelolaan dan Analisa Data.....	64
1. Pengolahan Data .....	64
2. Analisa Data.....	66
I. Etika Penelitian .....	66
<b>BAB IV</b>	
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
A. Hasil Penelitian .....	68
B. Pembahasan .....	75

BAB V	
PENUTUP .....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	58
Tabel 4. 1 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin di Puskesmas Belakang Soya .....	70
Tabel 4. 2 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan waktu tunggu, empati perawat dan kepuasan pasien di Puskesmas Belakang Soya .....	71
Tabel 4. 3 Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon.....	73
Tabel 4. 4 Hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pelayanan Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon .....	45
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian.....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar persetujuan mengikuti Penelitian (*Informed Consent*)
- Lampiran 2 : Lembar Kuisisioner dan Observasi Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Analisis Penelitian
- Lampiran 4 : *Master Table* Penelitian
- Lampiran 5 : SK Pembimbing
- Lampiran 6 : Surat Ijin Pengambilan Data Awal
- Lampiran 7 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal Kota Ambon kepada Kepala Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon
- Lampiran 9 : Surat keterangan selesai melaksanakan penelitian
- Lampiran 10 : Dokumentasi Penelitian