

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PENDAFTARAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN
RSUD DR. SOEKARDJO TASIKMALAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Della Syariah Maretia

NIM : 11016122042

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PENDAFTARAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN
RSUD DR. SOEKARDJO TASIKMALAYA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Kesehatan (S.Kes.)**



Disusun Oleh:

Della Syariah Maretia

NIM : 11016122042

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Skripsi, September 2026

Della Syariah Marettia

**Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien
BPJS Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya**

xvi + 64 halaman + 15 tabel + 16 lampiran

Abstrak

Waktu tunggu pelayanan pendaftaran merupakan salah satu bagian dalam pelayanan rawat jalan yang dapat memengaruhi pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analitik korelasional dan rancangan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 99 pasien BPJS rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Waktu tunggu pelayanan pendaftaran diukur secara langsung menggunakan lembar observasi dan *stopwatch*, yaitu sejak pasien mulai menunggu pada area pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran atau registrasi selesai. Kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner skala Likert 1–5 yang terdiri atas 24 pernyataan berdasarkan lima dimensi *Service Quality (SERVQUAL)*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa total waktu tunggu pelayanan pendaftaran dari 99 responden adalah 1.135 menit dengan rata-rata waktu tunggu sebesar 11,46 menit per pasien. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan 69 responden (69,7%) berada pada kategori sangat puas dan 30 responden (30,3%) berada pada kategori puas. Nilai rata-rata tertinggi pada dimensi *SERVQUAL* terdapat pada *empathy* sebesar 4,4121, sedangkan nilai terendah terdapat pada *responsiveness* sebesar 4,2121. Hasil uji korelasi *Spearman Rank* menunjukkan nilai koefisien korelasi (r_s) sebesar $-0,014$ dengan nilai p -value sebesar 0,893 ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Pelayanan Pendaftaran, Kepuasan Pasien, BPJS, *SERVQUAL*, *Spearman Rank*.

UNIVERSITAS BAKTI TUNAS UNIVERSITY
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
BACHELOR OF HOSPITAL ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

Thesis, September 2026
Della Syariah Maretia

***The Relationship Between Registration Service Waiting Time and Satisfaction
of BPJS Outpatient Patients at dr. Soekardjo Tasikmalaya Regional Hospital***

xvi + 64 page + 15 table + 16 attachment

Abstract

Waiting time for registration services is one aspect of outpatient services that may affect patients' experiences while receiving healthcare services. This study aimed to determine the relationship between registration service waiting time and patient satisfaction among BPJS outpatients at RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya. This study employed a quantitative method with an analytical correlational approach and a cross-sectional design. The sample consisted of 99 BPJS outpatients selected using the accidental sampling technique. Registration service waiting time was measured directly using an observation sheet and a stopwatch, starting from when the patient began waiting in the registration service area until the registration process was completed. Patient satisfaction was measured using a 1–5 Likert scale questionnaire consisting of 24 statements based on the five dimensions of Service Quality (SERVQUAL), namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the total registration service waiting time for 99 respondents was 1,135 minutes, with an average waiting time of 11.46 minutes (11,28 second) per patient. Regarding patient satisfaction, 69 respondents (69.7%) were categorized as very satisfied, while 30 respondents (30.3%) were categorized as satisfied. The highest mean score among the SERVQUAL dimensions was found in empathy, with a score of 4.4121, while the lowest was found in responsiveness, with a score of 4.2121. The results of the Spearman Rank correlation test showed a correlation coefficient (r_s) of -0.014 with a p -value of 0.893 ($p > 0.05$). Therefore, it can be concluded that there was no significant relationship between registration service waiting time and patient satisfaction among BPJS outpatients at RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya.

Keyword : *Waiting Time, Registration Service, Patient Satisfaction, BPJS, SERVQUAL, Spearman Rank.*

2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran berdasarkan dimensi *SERVQUAL* di RSUD dr. Soekardjo?
3. Apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengukur waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya
- b. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya
- c. Untuk menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait waktu tunggu pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien rawat jalan. Selain itu, penelitian