

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. H. (2005). Study on outpatients' waiting time in hospital university kebangsaan Malaysia (HUKM) through the six aigma approach. *Department of statistics Malaysia*, 39 - 53. Diakses tanggal 30 April 2013, <http://www.statistics.gov.my/portal/index.php?option=com...id>
- Bustami. (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Erlangga.
- Carolus, P. P. (2010). *Pelatihan manajemen bangsal keperawatan*. Jakarta: PPKC.
- Dahlan, M. S. (2010). *Membuat proposal penelitian bidang kedokteran dan kesehatan (Seri 3 Edisi 2)*. Jakarta: Sagung Seto.
- Erhun, M. O. (2003). Patients' response to waiting time in an out-patient pharmacy in Nigeria. *Tropical journal of pharmaceutical research*, 207 – 214, diakses tanggal 04 April 2013, <http://tspace.library.utoronto.ca/handle/18073175>.
- Fabian Camacho, R. A. (2006). The relationship between patient's perceived waiting time and office-based practice satisfavtion. *Nc med j vol 67, no 6*, 409 – 413, diakses tanggal 30 April 2013, <http://www.ncbi.nih.gov/pubmed/17393701>.
- Hidayat, A. A. (2007). *Metode penelitian keperawtan dan teknik analisis data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ismael, S. S. (2010). *Dasar-dasar metodologi penelitian klinis (Edisi ke-3)*. Jakarta: Sagung Seto.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia. (2009). *Undang- Undang Republik Indonesia No. 44 Rumah Sakit*. Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Standar pelayanan minimal Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Komisi Nasional Etik Penelitian Kesehatan, (n.d), Pedoman nasional etik penelitian kesehatan. Diakses tanggal 06 Juni 2013, dari: <http://www.litbang.depkes.go.id/knepk/download%20dokumen/presentasi/AA L%20-%20SLIDES%20%KNEPK.ppt>.

Kumbayono dkk, 2013, Pengaruh lama waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang tahun 2013, Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
Diakses tanggal 05 Desember 2013, dari:
old.fk.ub.ac.id/artikel/id/filedownload/keperawatan/Riza%20Tafzani.pdf

Muninjaya, A. A. (2012). *Manajemen kesehatan*. Jakarta: EGC.

Muninjaya, A. A. (2012). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC.

Nursalam. (2008). *Pendekatan praktek metodologi riset keperawatan*. Jakarta: Sagung Seto.

Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika

Nursalam. (2013). *Manajemen keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Panggato S, Lampus B.S. dan Kaunang W.P.J., 2011, Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap ketepatan waktu pelayanan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado, fakultas kedokteran Samratulangi, Manado. Diakses tanggal 05 Desember 2013, dari:
ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ebiomedik/article/view/1168

Peraturan Gubernur Kalimantan Timur (2009). *Uraian tugas struktural di rumah sakit propinsi Kaltim*. Samarinda

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2011), *Penyelenggaraan komite medik di Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2012). *Tarif pelayanan kesehatan bagi peserta PT Askes (Perser)*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan*. Jakarta: EGC.

Rshs. (2013). Retrieved Mei 20, 2013, <http://www.rshs.or.id/fasilitas/pelayanan-medis/instalasi-rawat-jalan/>.

Safrudin, N. T. (2012). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan UPT Puskesmas Gangrdungmangu I Kabupaten Cilacap. *Jurnal ilmiah*

kesehatan keperawatan, Vol 8, No. 2, 64 -72, diakses tanggal 27 April 2013, <http://digilib.stikesmuhgomkbang.ac.id/gdl.php?med=browse&op...>

Simbolon, R (2011). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr. Djasamen Saragih Pematangsiantar*. Skripsi diterbitkan. Medan: Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara Medan, diakses tanggal 29 April 2013, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/20965/7>.

Soebarto, KK. (2011). *Tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawatjalan RSUD Datu Sanggul Rantau*. Skripsi diterbitkan. Banjarbaru: Program Studi Perkam dan Informasi Kesehatan Stikes Husada Borneo Banjarbaru, diakses tanggal 24 April 2013, <http://www.scribd.com/doc/13099535/Karya-Tulis-Ilmiah>.

Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyorini C., Lestari T. dan Rohmadi, 2008, Tinjauan faktor penyebab waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien umum rawat jalan di rumah sakit umum daerah sragen, APIKES Mitra Husada Karanganyar. Diakses tanggal 11 Desember 2013, dari: ejournal.mithus.ac.id/index/php/rm/article/download/29/25

Susi Andriani, S. (2009). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di badan pelayanan kesehatan Rumah Sakit umum daerah Kabupaten Magelang. *Jurnal kesehatan, issn 1979-7621, vol. 2 no. i, 71 -79*, diakses tanggal 19 Mei 2013, <http://publikasilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/2067/8n.pdf>.

Trarintya, MAP. (2011). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan word of mounth (studi kasus pasien rawat jalan di wing amerta RSUP Sanglah Denpasar*. Thesis diterbitkan. Denpasar: Program magister program studi manajemen pascasarjana Universitas Udayana Denpasar, diakses tanggal 12 Juni 2013, http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-381-904048418-thesis-pdf

Yuda Supriyanto, H. S. (2012). Analisis pengaruh kualitas pelayanan , harga,dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Karyadi Semarang. *Diponegoro journal of management vol 1, no 1*, 472 – 480, diakses tanggal 29 April 2013, <http://eprints.undip.ac.id/37113/>.

Kode ()

KUSIONER PENELITIAN

HUBUNGAN *WAITING TIMES*/WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
POLIKLINIK MATA PADA INSTALASI RAWAT JALAN DI RSUD TARAKAN PROPINSI
KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2013

Petunjuk pengisian kuesioner

1. Bacalah instruksi umum yang diberikan diawal pertanyaan
2. Jawablah seluruh pertanyaan, tanpa ada yang terlewati

A. Identitas Responden

Isikan jawaban Anda pada tempat yang sudah disediakan dan beri tanda
(√) pada jawaban yang Anda pilih.

1. Umur/usia

- 18 -30
 31-40
 41-50
 51-60

2. Pendidikan terakhir Anda (ijazah terakhir yang dimiliki) :

- SD
 SMP/Sederajat
 SMU/Sederajat
 Akademi/Diploma
 Sarjana

3. Pekerjaan Anda saat ini :

- Pelajar/Mahasiswa
 Karyawan Swasta
 Wiraswasta
 PNS
 TNI / POLRI
 DII

4. Kunjungan Anda di Poliklinik Mata RSUD Tarakan saat ini adalah yang:

- Kunjungan pertama
 Kunjungan yang berulang

5. Pengguna Asuransi:

- Jamkesmas
 Jamkesda
 Jamsostek
 Askes PNS/TNI/POLRI
 Dll

B. *Waiting times*/waktu tunggu

Waktu pendaftaran: jam (diisi oleh peneliti berdasarkan data Rekam Medik).

Selesai mendapatkan pelayanan di Poliklinik Mata: jam (diisi peneliti berdasarkan observasi).

Waiting times/waktu tunggu : ≤45 menit (di isi oleh peneliti)

>46 menit (di isi oleh peneliti)

C. Kepuasan pasien

Berilah penilaian anda terhadap pertanyaan yang diberikan dan berilah tanda

(√) sesuai dengan skala jawaban anda !

24 – 72 Kurang puas

73 – 120 Puas

No	PERNYATAAN					
	Tangible (Bukti fisik)	1	2	3	4	5
1	Fasilitas pendukung yang terdapat di Poliklinik Mata RSUD Tarakan memadai					
2	Penampilan fisik petugas di Poliklinik Mata RSUD Tarakan menarik					
3	Kondisi ruang periksa di Poliklinik Mata RSUD Tarakan tampak bersih					
4	Kondisi ruang tunggu di Poliklinik Mata RSUD Tarakan tampak bersih					
5	Peralatan medis yang ada di Poliklinik Mata RSUD Tarakan sesuai dengan standar					
6	Persediaan obat-obatan di Poliklinik Mata RSUD Tarakan tersedia dengan lengkap					
	Reliability (Keandalan)	1	2	3	4	5
1	Prosedur penerimaan pasien di Poliklinik Mata RSUD Tarakan sederhana (tidak berbelit-belit)					
2	Informasi yang diberikan kepada pasien di Poliklinik Mata RSUD Tarakan sudah akurat					
3	Jadwal oleh perawat di Poliklinik Mata RSUD Tarakan sudah tepat waktu (sesuai yang dijadwalkan)					
4	Penanganan urusan administrasi setelah pemeriksaan di Poliklinik Mata RSUD Tarakan sudah sesuai prosedur					
	Responsiveness (Daya tanggap)	1	2	3	4	5
1	Petugas layanan pendaftaran memberi pelayanan dengan cepat					
2	Perawat di Poliklinik Mata RSUD Tarakan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien					
3	Kemampuan/kompetensi perawat yang memeriksa saya di Poliklinik Mata RSUD Tarakan sudah sesuai					

	dengan harapan saya					
4	Secara keseluruhan, pelayanan di Poliklinik Mata RSUD Tarakan memuaskan					
	Assurance (Jaminan)	1	2	3	4	5
1	Proses diagnosis penyakit pasien di Poliklinik Mata RSUD Tarakan dilakukan sesuai prosedur yang ditetapkan					
2	Perawat di Poliklinik Mata RSUD Tarakan terampil dalam bekerja					
3	Perawat di Poliklinik Mata RSUD Tarakan bersikap sopan dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien					
4	Staf di Poliklinik Mata RSUD Tarakan memiliki kompetensi pemahaman yang memadai					
5	Saya merasa senang setelah menjalani pemeriksaan di Poliklinik Mata RSUD Tarakan					
	Empathy (Empati)	1	2	3	4	5
1	Sistem yang diberlakukan di Poliklinik Mata RSUD Tarakan dapat dilakukan dengan mudah					
2	Informasi yang diberikan oleh staf di Poliklinik Mata RSUD Tarakan sudah jelas					
3	Sikap staf di loket pendaftaran dalam memberikan pelayanan sudah ramah					
4	Pelayanan yang diberikan di Poliklinik Mata RSUD Tarakan dilakukan secara adil tanpa memandang status sosial ekonomi					
5	Pelayanan yang diberikan di Poliklinik Mata RSUD Tarakan sudah sesuai harapan					

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS HASANUDDIN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Perkenalkan saya akan meminta anda menyisihkan waktu beberapa menit untuk mengisi kuesioner ini. Tujuan penyebaran kuesioner ini adalah untuk memperoleh data bagi penelitian dalam rangka penulisan Skripsi di Program Studi Keperawatan Universitas Hasanuddin.

Pada kuesioner ini jawaban anda tidak akan dinilai benar atau salah, melainkan semata-mata bertujuan untuk mengetahui pendapat anda mengenai' **Hubungan *Waiting Times*/waktu tunggu dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013'** Partisipasi anda sangat saya harapkan, atas perhatian dan kesediaan anda saya sampaikan terima kasih.

Hormat saya,

H A S A N
CI2112605

Program Studi Keperawatan
Universitas Hasanuddin

Master Tabel

Waiting Times / Waktu Tunggu								Kepuasan Pasien												Total	Total	Keterangan	Kode								
No.	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	P.asuransi	W. Tunggu	Skor	Kode	Tangible			Reliability			Responsiven			Assurance			Empathy			Real & Resp								
1	31	D3	K. SWASTA	jamsostek	45 menit	baik	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	77	27	Puas	1
2	31	S1	PNS	askes	35 menit	baik	1	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	83	28	Puas	1
3	55	SD	DLL	jamkesda	40 menit	baik	1	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	67	22	kurang puas	2	
4	31	D3	PNS	askes	47 menit	baik	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	79	26	Puas	1
5	54	SD	WIRASWASTA	jamkesda	55 menit	baik	1	1	3	2	4	1	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	67	22	kurang puas	2
6	51	SMA	WIRASWASTA	jamkesda	40 menit	baik	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	64	20	kurang puas	2
7	31	S1	PNS	askes	42 menit	baik	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	23	kurang puas	2
8	36	SMA	PNS	askes	43 menit	baik	1	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	104	34	Puas	1
9	43	SMA	PNS	askes	47 menit	baik	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	63	20	kurang puas	2
10	25	SMA	DLL	askes	56 menit	baik	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	32	Puas	1
11	55	SD	DLL	jamkesda	57 menit	baik	1	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	91	32	Puas	1
12	54	SMA	PNS	askes	50 menit	baik	1	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	27	Puas	1
13	41	SMA	DLL	askes	62 menit	kurang	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	70	23	kurang puas	2
14	32	SMP	K. SWASTA	jamsostek	42 menit	baik	1	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	76	26	Puas	1
15	52	SD	WIRASWASTA	jamkesmas	65 menit	kurang	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	73	25	Puas	1
16	51	SMA	K. SWASTA	jamsostek	44 menit	baik	1	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55	20	kurang puas	2
17	42	S1	K. SWASTA	DLL	40 menit	baik	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	25	kurang puas	2
18	46	SMA	PNS	askes	42 menit	baik	1	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	86	27	Puas	1
19	43	SMA	PNS	askes	45 menit	baik	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	24	Puas	1
20	39	SMA	DLL	askes	66 menit	kurang	2	3	4	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	70	23	kurang puas	2
21	51	SMP	DLL	jamkesda	70 menit	kurang	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	71	24	Puas	1
22	33	SD	DLL	jamkesmas	65 menit	kurang	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	74	26	Puas	1
23	46	SMP	DLL	jamkesda	45 menit	baik	1	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	23	kurang puas	2
24	50	SMA	PNS	askes	45 menit	baik	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	87	29	Puas	1
25	35	SMA	DLL	jamkesmas	40 menit	baik	1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	80	28	Puas	1
26	35	S1	K. SWASTA	jamsostek	43 menit	baik	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	25	kurang puas	2
27	21	SMA	K. SWASTA	jamsostek	47 menit	baik	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	24	Puas	1
28	32	S1	DLL	jamsostek	44 menit	baik	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	35	Puas	1
29	37	SMP	WIRASWASTA	jamkesda	50 menit	baik	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	40	Puas	1
30	35	SMA	PNS	askes	50 menit	baik	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	77	25	Puas	1
31	45	SMA	K. SWASTA	jamsostek	55 menit	baik	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	24	kurang puas	2
32	25	D3	PNS	askes	42 menit	baik	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	67	21	kurang puas	2
33	42	S1	PNS	askes	44 menit	baik	1	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	87	33	Puas	1
34	26	S1	PNS	askes	54 menit	baik	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	31	Puas	1
35	32	D3	PNS	askes	43 menit	baik	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	32	Puas	1
36	53	SMA	PNS	askes	65 menit	kurang	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	77	27	Puas	1
37	37	S1	PNS	askes	35 menit	baik	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	85	29	Puas	1
38	42	SMA	WIRASWASTA	jamsostek	39 menit	baik	1	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	79	31	Puas	1
39	57	SD	DLL	jamkesda	67 menit	kurang	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	25	Puas	1
40	46	SMP	WIRASWASTA	jamkesda	40 menit	baik	1	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	76	28	Puas	1
41	35	SMA	DLL	jamkesmas	68 menit	kurang	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	71	25	kurang puas	2
42	46	SMA	PNS	askes	37 menit	baik	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	67	21	kurang puas	2
43	44	SMA	DLL	askes	58 menit	baik	1	4	4	2	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	66	22	kurang puas	2
44	47	SD	DLL	jamkesda	49 menit	baik	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	27	Puas	1
45	24	S1	K. SWASTA	jamsostek	35 menit	baik	1	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	83	25	Puas	1
46	38	SMA	DLL	jamkesmas	50 menit	baik	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	85	29	Puas	1
47	51	SMP	WIRASWASTA	jamkesda	57 menit	baik	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	5	3	3	2	3	5	4	5	4	4	71	16	kurang puas	2
48	42	S1	DLL	jamkesda	50 menit	baik	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	31	Puas	1
49	36	SMA	PNS	askes	40 menit	baik	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	32	Puas	1
50	26	D3	PNS	askes	39 menit	baik	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	32	Puas	1
51	45	S1	PNS	askes	68 menit	kurang	2	3	3	3	3	1	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	92	28	Puas	1

Keterangan :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Waiting Times/Waktu Tunggu :

Dimensi Kepuasan :

Realibility & Responsiveness

Skor Total : Realibility & Responsiveness

1 = tinggi : D3 - S1

1 = Bekerja (PNS, K.Swasta/Wiraswasta)

1 = Baik (Sesuai standar \leq 60 mnt)

1 = sangat tidak setuju

4 = setuju

1 = puas (\geq 60%)

2 = rendah : SD - SMA

2 = Tidak Bekerja (DLL)

2 = Kurang (Tidak sesuai standar $>$ 60 mnt)

2 = tidak setuju

5 = sangat setuju

2 = tidak puas ($<$ 60%)

3 = Ragu-ragu/netral

CROSSTAB KARAKTERISTIK RESPONDEN *KEPUASAN

Kepuasan * Usia Crosstabulation

			Usia		Total
			Dewasa Muda (18-40)	Dewasa Tua (41-60)	
Kepuasan	Puas (>= 80%)	Count	7	2	9
		Expected Count	4.2	4.8	9.0
	Kurang Puas (< 80%)	Count	17	25	42
		Expected Count	19.8	22.2	42.0
Total	Count	24	27	51	
	Expected Count	24.0	27.0	51.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4.139 ^a	1	.042		
Continuity Correction ^b	2.778	1	.096		
Likelihood Ratio	4.299	1	.038		
Fisher's Exact Test				.066	.047
Linear-by-Linear Association	4.058	1	.044		
N of Valid Cases ^b	51				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.24.

b. Computed only for a 2x2 table

Kepuasan * Pendidikan Crosstabulation

			Pendidikan		Total
			Tinggi (D3 & S1)	Rendah (SD-SMA)	
Kepuasan	Puas (>= 80%)	Count	4	5	9
		Expected Count	2.8	6.2	9.0
	Kurang Puas (< 80%)	Count	12	30	42
		Expected Count	13.2	28.8	42.0
Total	Count	16	35	51	
	Expected Count	16.0	35.0	51.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.867 ^a	1	.352		
Continuity Correction ^b	.287	1	.592		
Likelihood Ratio	.829	1	.363		
Fisher's Exact Test				.436	.289
Linear-by-Linear Association	.850	1	.356		
N of Valid Cases ^b	51				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.82.

b. Computed only for a 2x2 table

Kepuasan * Pekerjaan Crosstabulation

			Pekerjaan		Total
			PNS	Non-PNS	
Kepuasan	Puas (>= 80%)	Count	5	4	9
		Expected Count	3.5	5.5	9.0
	Kurang Puas (< 80%)	Count	15	27	42
		Expected Count	16.5	25.5	42.0
Total	Count	20	31	51	
	Expected Count	20.0	31.0	51.0	

Kepuasan * Asuransi Crosstabulation

			Asuransi		Total
			Askes	Non-Askes	
Kepuasan	Puas (>= 80%)	Count	6	3	9
		Expected Count	4.2	4.8	9.0
	Kurang Puas (< 80%)	Count	18	24	42
		Expected Count	19.8	22.2	42.0
Total	Count	24	27	51	
	Expected Count	24.0	27.0	51.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.687 ^a	1	.194		
Continuity Correction ^b	.866	1	.352		
Likelihood Ratio	1.703	1	.192		
Fisher's Exact Test				.276	.176
Linear-by-Linear Association	1.653	1	.198		
N of Valid Cases ^b	51				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.24.

b. Computed only for a 2x2 table

Frequency Table

waiting_times

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	26	51.0	51.0	51.0
	Kurang Baik	25	49.0	49.0	100.0
Total		51	100.0	100.0	

kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas ($\geq 80\%$)	9	17.6	17.6	17.6
	Tidak Puas ($< 80\%$)	42	82.4	82.4	100.0
Total		51	100.0	100.0	

Nonparametric Correlations

[DataSet0]

Correlations

			wtnng_tms	kps_an
Spearman's rho	wtnng_tms	Correlation Coefficient	1.000	.145
		Sig. (2-tailed)	.	.309
		N	51	51
	kps_an	Correlation Coefficient	.145	1.000
		Sig. (2-tailed)	.309	.
		N	51	51

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DLL	15	29,4	29,4	29,4
	K. SWASTA	8	15,7	15,7	45,1
	PNS	20	39,2	39,2	84,3
	SD	1	2,0	2,0	86,3
	SMA	1	2,0	2,0	88,2
	WIRASWAST A	6	11,8	11,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	5	9,8	9,8	9,8
	S1	11	21,6	21,6	31,4
	SD	7	13,7	13,7	45,1
	SMA	22	43,1	43,1	88,2
	SMP	6	11,8	11,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Asuransi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	askes	24	47,1	47,1	47,1
	DLL	1	2,0	2,0	49,0
	jamkesda	12	23,5	23,5	72,5
	jamkesmas	5	9,8	9,8	82,4
	jamsostek	9	17,6	17,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-30	6	11,8	11,8	11,8
	31-40	18	35,3	35,3	47,1
	41-50	16	31,4	31,4	78,5
	51-60	11	21,5	21,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Waktu Tunggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang	9	17,6	17,6	17,6
	baik	42	82,4	82,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Distribusi Keluhan (Realibility dan Responsiveness)

Frequency Table

Realibility_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	7.8	7.8	7.8
	3	27	52.9	52.9	60.8
	4	15	29.4	29.4	90.2
	5	5	9.8	9.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Realibility_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	11.8	11.8	11.8
	3	23	45.1	45.1	56.9
	4	18	35.3	35.3	92.2
	5	4	7.8	7.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Reliability_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	11.8	11.8	11.8
	3	31	60.8	60.8	72.5
	4	12	23.5	23.5	96.1
	5	2	3.9	3.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Reliability_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	5.9	5.9	5.9
	3	30	58.8	58.8	64.7
	4	14	27.5	27.5	92.2
	5	4	7.8	7.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Responsiv_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	22	43.1	43.1	43.1
	3	14	27.5	27.5	70.6
	4	10	19.6	19.6	90.2
	5	5	9.8	9.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Responsiv_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.9	3.9	3.9
	3	35	68.6	68.6	72.5
	4	11	21.6	21.6	94.1
	5	3	5.9	5.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Responsiv_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	32	62.7	62.7	64.7
	4	13	25.5	25.5	90.2
	5	5	9.8	9.8	100.0

Responsiv_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	32	62.7	62.7	64.7
	4	13	25.5	25.5	90.2
	5	5	9.8	9.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Responsiv_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	9.8	9.8	9.8
	3	31	60.8	60.8	70.6
	4	12	23.5	23.5	94.1
	5	3	5.9	5.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Hasil uji korelasi (Spearman) Waiting Times dengan Kepuasan Pasien

Correlations

			Wtng_tms	kps_pasien
Spearman's rho	Wtng_tms	Correlation Coefficient	1.000	-.023
		Sig. (2-tailed)	.	.873
		N	51	51
	kps_pasien	Correlation Coefficient	-.023	1.000
		Sig. (2-tailed)	.873	.
		N	51	51



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
Jln. Pulau Irian Kotak Pos 180 No.Telp. (0551) 21166, 21720 Fax. (0551) 21720
TARAKAN 77131

Tarakan, 01 Agustus 2013

Nomor : KP.01.01.IV.2.2.7371.VIII.2013
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Hasanuddin
di -

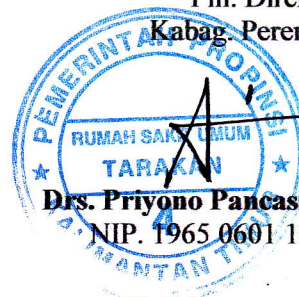
M a k a s s a r

Menindak lanjuti surat saudara, Nomor : 516/UN.4.7.4.1.27/PL.02/2013, Tanggal 18 Juli 2013, Perihal Izin Penelitian guna penyelesaian studi Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin, Pada prinsipnya kami dapat **menyetujui** kegiatan yang dimaksud dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jadwal pelaksanaan penelitian selama pada tanggal 01 Juli s/d 31 Agustus 2013.
2. Mahasiswa yang akan penelitian sesuai lampiran surat permohonan.
Nama : Hasan
NIM : C12112605
Judul : Hubungan waiting time / waktu tunggu dengan kepuasan Pasien di Poli Mata Instalasi rawat jalan di RSUD Tarakan tahun 2013
3. Selama melaksanakan penelitian yang bersangkutan harus mentaati segala peraturan yang berlaku di RSUD Tarakan.
4. Sebagai Pembimbing Lahan dalam penelitian di Poli Mata adalah:
Nama : Tugiono, S.Kep.Ns
NIP : 196909011991031006
Jabatan : Perawat ICU/ICCU
5. Menyerahkan 1 (satu) eksemplar hasil penelitian kepada Direktur cq Bidang Pengembangan SDM dan Pendidikan RSUD Tarakan;
6. Melakukan presentasi target pada **hari Selasa tanggal 29 Juli 2013** dengan pembimbing lahan dan Bidang Pengembangan SDM dan Pendidikan di ruang Pengembangan SDM RSUD Tarakan.
7. Surat izin/rekomendasi akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plh. Direktur,
Kabag. Perencanaan



Drs. Priyono Pancasila, Apt., Sp.FRS
NIP. 1965 0601 1993 03 1 015

- Tembusan :
1. Kabid. Keperawatan
 2. Ka.Inst. RJ
 3. Poli Mata
 4. Pembimbing Lahan
 5. Mahasiswa yang bersangkutan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN (PSIK)
JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KAMPUS TAMALANREA KM. 10 MAKASSAR 90245
TELP : 0411-586010, 586296 FAX. 0411 - 586297

18 Juli 2013

Nomor : 516/UN.4.7.4.1.27/PL.02/2013
Hal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. : Direktur RSUD Tarakan Kalimantan Timur

di -
Tempat

Dengan hormat, dalam rangka penyelesaian studi Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin, maka dengan ini dimohon kiranya Mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

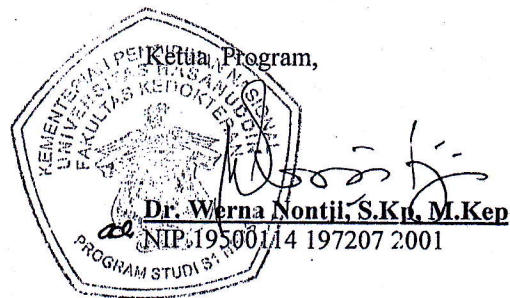
Nama : Hasan

No. Pokok : C12112605

Judul Penelitian : HUBUNGAN WAITING TIME / WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI MATA INSTALASI RAWAT JALAN DI RSUD TARAKAN TAHUN 2013

dapat diberikan izin penelitian untuk penyusunan skripsi di RSUD TARAKAN pada tanggal 25 Juli s/d 31 Agustus 2013.

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN
Jln. Pulau Irian Kotak Pos 180 No.Telp. (0551) 21166, 21720 Fax. (0551) 21720
TARAKAN 77131

Tarakan, 02 September 2013

Nomor : KP.01.01.IV.2.2.8\89IX.2013
Lampiran : -
Perihal : Keterangan Telah Melaksanakan
Pengambilan Data Penelitian di RSUD Tarakan

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Hasanuddin
di -

M a k a s s a r

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : H a s a n, A.Md.Kep
NIM : C12112605
Judul : Hubungan waiting time / waktu tunggu dengan
kepuasan Pasien di Poli Mata Instalasi Rawat Jalan
di RSUD Tarakan tahun 2013

Telah selesai melaksanakan pengambilan data penelitian pada Poli Mata di RSUD Tarakan, mulai tanggal 01 Juli s/d 31 Agustus 2013, dan diharapkan segera menyerahkan 1 (satu) eksemplar hasil penelitian kepada Direktur cq Bidang Pengembangan SDM dan Pendidikan RSUD Tarakan.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plt. Direktur,
Wadir Pelayanan,



dr. Muhammad Husbi Hasyim, Sp.PD.
NIP. 196006291988031005

- Tembusan :
1. Wadir Pelayanan
 2. Poli Mata
 3. Pembimbing Lahan
 4. Mahasiswa Bersangkutan
 5. Pertinggal