

SKRIPSI

**HUBUNGAAN WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN DENGAN
LOYALITAS PASIEN di POLI SPESIALIS PENYAKIT DALAM**

Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri Kabupaten Wonogiri



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2024**

SKRIPSI
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Dalam Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Muhammadiyah Ponorogo



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2024**

SURAT PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah
dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang
pendidikan di Perguruan Tinggi manapun

Ponorogo, 30 Januari 2025

Yang Menyatakan



HARI MUKTININGSIH

NIM. 23632502

LEMBAR PERSETUJUAN
HUBUNGAN WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN DENGAN LOYALITAS
PASIEN DIPOLI SPESIALIS PENYAKIT DALAM
Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri
Hari Murtiningsih

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL 30 JANUARI 2025

Oleh :

Pembimbing I



Siti Munawaroh, S.Kep., Ners., M.Kep

NIDN: 0717107001

Pembimbing II



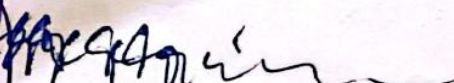
Anni Fithriyatul Mas'udah.,M.K.M

NIDN: 0711068503

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes PhD

NIDN: 0715127903

PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji Pada Program Studi S1
Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo Pada Tanggal 12 Februari 2025

PANITIA PENGUJI

Penguji Utama : Nurul Sri Wahyuni,M.Kes

(.....)

Penguji : 1. Saiful Nurhidayat,M.Kep

(.....)

: 2. Anni Fithriyatul Mas'udah,M.K.M

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Salsito Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes.PhD

NIDN: 0715127903

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas karunia dan rahmat-Nya lah sehingga Skripsi ini dapat penulis selesaikan, Skripsi dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Rawat Jalan Dengan Loyalitas pasien di Poli Spesialis Dalam Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri” ini penulis sebagai tugas akhir dalam menempuh pendidikan S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas dukungan dan bimbingan dari banyak pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan di Program Studi S1 Keperawatan.
2. Bapak Sulisty Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., PhD, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan Ijin dalam Menyusun dan menyelesaikan Proposal Skripsi ini.
3. Bapak dr. Rosyid Ridlo, MMR, selaku Direktur PT Amal Mulia yang telah mensupport penulis untuk melakukan penelitian di RS Amal Sehat Wonogiri.
4. Bapak dr. Yoga Apriyanto, selaku Direktur RS Amal Sehat Wonogiri yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
5. Ibu Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep, Selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah

Ponorogo, sekaligus selaku Pembimbing 1 penyusunan skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis.

6. Ibu Anni Fithriyatul,M.M.K.M selaku Pembimbing 2 penyusunan skripsi yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis.
7. Staf dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
8. Responden penelitian di Poli Spesialis Dalam Instalasi Rawat Jalan RS Amal Sehat Wonogiri yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan studi pendahuluan dan kegiatan penelitian.
9. Rekan-rekan sesama mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang turut mendukung dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Orang Tua, Suami tercinta dan Anak – anak terimakasih Do’a dan Suportnya.

Demikian kata pengantar yang penulis buat, penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun yang diharapkan dapat menyempurnakan proposal ini.

Ponorogo,.... Januari 2025

Penulis

Hari Murtiningsih

NIM. 23632502

ABSTRAK

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI POLI SPESIALIS PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI

Oleh: Hari Murtiningsih

Waktu tunggu rawat jalan merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Loyalitas pasien juga menjadi kunci keberlanjutan pelayanan di fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu rawat jalan dengan loyalitas pasien di Poli Spesialis Penyakit Dalam Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel terdiri dari 99 pasien Poli Spesialis Penyakit Dalam yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Data dikumpulkan melalui lembar observasi menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS) dan dianalisis dengan uji statistik *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (57,6%) menyatakan waktu tunggu rawat jalan tidak tepat (> 60 menit), sementara 42,4% menyatakan waktu tunggu rawat jalan sudah tepat. Loyalitas pasien menunjukkan hasil 79,8% sedangkan responden menyatakan loyal sebanyak 20,2% menyatakan tidak loyal. Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu rawat jalan dan loyalitas pasien dengan $p\text{-value} = 0,000$ ($p\text{-value} < 0,05$). Kesimpulannya, waktu tunggu rawat jalan memiliki hubungan dengan loyalitas pasien di Poli Spesialis Penyakit Dalam Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Beberapa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu Dokter tidak disiplin dalam memulai jadwal praktek, banyaknya pasien yang datang lebih awal dari jam jadwal praktek, rata – rata pasien dengan BPJS, proses administrasi di loket pendaftaran pasien BPJS yang lama dan jaringan Internet kurang stabil. Keterbatasan Penelitian hanya dilakukan di Poli Spesialis Dalam Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke rumah sakit lain dengan kondisi yang berbeda. Penelitian ini belum mengkaji faktor spesifik yang memengaruhi lamanya waktu tunggu, seperti efisiensi sistem administrasi, jumlah tenaga kesehatan, atau kepatuhan jadwal dokter, yang mungkin memiliki dampak signifikan terhadap hasil. Dapat disarankan agar rumah sakit mengoptimalkan pengelolaan waktu tunggu melalui perbaikan alur pelayanan dan kebijakan waktu tunggu yang lebih efisien, evaluasi implementasi SOP yang ada dan koordinasi yang baik antara petugas untuk meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Waktu Tunggu Rawat Jalan, Loyalitas Pasien, Poli Spesialis Penyakit Dalam

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN OUTPATIENT WAITING TIME AND PATIENT LOYALTY IN THE INTERNAL MEDICINE SPECIALIST CLINIC AT AMAL SEHAT WONOGIRI HOSPITAL

By: Hari Murtiningsih

Outpatient waiting time is one of the key indicators in determining the quality of healthcare services. Patient loyalty is also crucial for the sustainability of healthcare facilities. This study aims to analyze the relationship between outpatient waiting time and patient loyalty in the Internal Medicine Specialist Clinic at Amal Sehat Wonogiri Hospital. This study employed a cross-sectional design with a purposive sampling technique. The sample consisted of 99 patients from the Internal Medicine Specialist Clinic who met specific criteria. Data were collected through observation sheets using the Hospital Management Information System (SIM RS) and analyzed using the Chi-Square statistical test. The results showed that most respondents (57.6%) experienced inappropriate waiting times (> 60 minutes), while 42.4% reported appropriate waiting times. Regarding patient loyalty, 79.8% of respondents were classified as loyal, while 20.2% were categorized as not loyal. Statistical analysis indicated a significant relationship between outpatient waiting time and patient loyalty, with a p-value of 0.000 ($p < 0.05$). Several factors affecting waiting time include doctors not adhering to their scheduled practice hours, a high number of patients arriving earlier than scheduled, the predominance of BPJS (Indonesian National Health Insurance) patients, long administrative processes at the BPJS patient registration counter, and unstable internet connectivity. This study has limitations as it was conducted only in the Internal Medicine Specialist Clinic at Amal Sehat Wonogiri Hospital, making the results less generalizable to other hospitals with different conditions. Additionally, the study has not examined specific factors affecting waiting time, such as administrative system efficiency, the number of healthcare personnel, or doctors' adherence to schedules, which may have a significant impact on the findings. It is recommended that hospitals optimize waiting time management by improving service flow, implementing more efficient waiting time policies, evaluating existing Standard Operating Procedures (SOPs), and enhancing coordination among staff to minimize waiting time and improve service quality.

Keywords: Outpatient Waiting Time, Patient Loyalty, Internal Medicine Specialist Clinic

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Konsep Waktu Tunggu Rawat Jalan	13
2.1.1 Pengertian Instalasi Rawat Jalan	13
2.1.2 Alur Rawat Jalan	14
2.1.3 Pengertian Waktu Tunggu	15
2.1.4 Standart Waktu Tunggu	16
2.1.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu	16
2.2 Konsep Loyalitas	16

2.2.1 Definisi Loyalitas	16
2.2.2 Indikator Loyalitas	18
2.2.3 Alat Ukur Loyalitas	19
2.2.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan	20
2.2.5 Karakteristik Loyalitas	21
2.2.6 Dimensi Loyalitas	21
2.3 Kerangka Teori	23
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	24
3.1 Kerangka Konseptual	24
3.2 Hipotesis	25
BAB IV METODE PENELITIAN	26
4.1 Desain Penelitian	26
4.2 Kerangka Operasional	27
4.3 Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Sampling	28
4.3.1 Populasi	28
4.3.2 Sampel	28
4.3.3 Besar Sampel	28
4.3.4 Sampling	29
4.4 Variabel Penelitian	30
4.4.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)	30
4.4.2 Variabel Dependen (Terikat)	30
4.5 Definisi Operasioanl	31
4.6 Instrumen Penelitian	32
4.6.1 Instrumen Ketepatan Waktu Tunggu	32
4.6.2 Instrumen Loyalitas Pasien	32
4.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
4.7.1 Lokasi Penelitian	33
4.7.2 Waktu Penelitian	33
4.8 Prosedur Pengumpulan Data dan Analisa Data	33
4.8.1 Prosedur Pengumpulan Data	33
4.8.2 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	34
4.8.3 Metode Pengolahan Dan Analisa Data	35

4.9 Etika Penelitian	42
4.10 Keterbatasan Penelitian	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
5.1 Gambaran Lokasi.....	45
5.2 Hasil Penelitian	46
5.3 Hasil penelitian Data Umum dan Data Khusus.....	46
5.3.1 Data Umum	46
5.3.2 Data Khusus	48
5.4 Pembahasan	50
5.4.1 Waktu Tunggu Rawat Jalan	50
5.4.2 Loyalitas Pasien dipoli Spesialis Dalam RS Amal Sehat Wonogiri	51
5.4.3 Hubungan waktu Tunggu Rawat Jalan dengan loyalitas pasien di poli spesialis penyakit dalam RS Amal Sehat Wonogiri.....	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional Penelitian	31
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin di RS Amal Sehat Wonogiri September sampai dengan Oktober Tahun 2024 .	46
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia di RS Amal Sehat Wonogiri September sampai Oktober Tahun 2024.....	46
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan di RS Amal Sehat Wonogiri September sampai Oktober Tahun 2024.....	47
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan di RS Amal Sehat Wonogiri September sampai Oktober Tahun 2024.....	47
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden Ketepatan Waktu Tunggu Rawat Jalan di RS Amal Sehat Wonogiri September sampai Oktober Tahun 2024....	48
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Responden Loyalitas Pasien di Poli Spesialis Penyakit Dalam RS Amal Sehat Wonogiri September sampai Oktober Tahun 2024.....	49
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Responden Hubungan Waktu Tunggu Rawat Jalan Dengan Loyalitas Pasien di Poli Spesialis Penyakit Dalam	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori Hubungan Waktu tunggu rawat Jalan dengan loyalitas pasien di Poli Spesialis Penyakit Dalam Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.	23
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1	Kerangka Kerja Hubungan Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Loyalitas Pasien dipoli Spesialis Penyakit dalam Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Studi Pendahuluan	64
Lampiran 2	Surat Balasan Studi Pendahuluan	65
Lampiran 3	Surat Tindak Lanjut Permohonan Izin Penelitian.....	66
Lampiran 4	Lembar Observasi	67
Lampiran 5	Data Awal Responden	68
Lampiran 6	Coding Tabulasi Responden	72
Lampiran 7	Hasil SPSS Distribusi Frekuensi Data Umum Dan Data Khusus....	74
Lampiran 8	Waktu Tunggu Rawat Jalan Dengan Loyalitas Pasien	76
Lampiran 9	Hasil Crostab Loyalitas Pasien Dengan Data Umum Responden ...	77
Lampiran 10	Surat Layak Etik	79
Lampiran 11	Dokumentasi Pengambilan Data.....	80

