



**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN PERSEPSI  
KLIEN TERHADAP LOYALITAS DI INSTALASI RAWAT  
JALAN RUMAH SAKIT JATIROTO LUMAJANG**

**SKRIPSI**

**oleh  
Angga Alif Pradana  
NIM 102310101071**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN PERSEPSI  
KLIEN TERHADAP LOYALITAS DI INSTALASI RAWAT  
JALAN RUMAH SAKIT JATIROTO LUMAJANG**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Keperawatan (S1) dan  
mencapai gelar Sarjana Keperawatan

oleh  
**Angga Alif Pradana**  
**NIM 102310101071**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **SKRIPSI**

# **HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN PERSEPSI KLIEN TERHADAP LOYALITAS DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT JATIROTO LUMAJANG**

oleh

Angga Alif Pradana

NIM 102310101071

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Ns. Dodi Wijaya, M.Kep.

Dosen Pembimbing Anggota : Ns. Anisah Ardiana, M.Kep.

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang selalu memberikan rahmat dan karunia yang tiada terhingga sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Sugiono, Ibunda Kunaifa, terima kasih atas segala dukungan, motivasi, dan doa yang selalu terpanjatkan kepada Allah untuk mengiringi langkah menuju jalan yang baik dalam usaha untuk mencapai seluruh impianku;
2. Adikku Ajeng Wiworo Dwi Pangestu, Yuninda Ayu Cahyani, dan Dafha Abitsa Alfatih yang selalu memberikan semangat, menghibur dikala jenuh dan memberikan senyuman untuk kesuksesanku;
3. Segenap guru TK Al Khodijah, TK Pertiwi, SDN Tanggul Kulon IV, SMPN 3 Tanggul, SMAN 2 Tanggul, dan seluruh dosen pengajar, asisten laboratorium, serta staf dan karyawan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember;
4. Teman-teman seperjuanganku Enggar Municha, Yayang Putra, Ajeng Verantika, Bayu Tirta, dan Muh Athok yang telah memberikan semangat untuk terus maju dan berjuang bersama meraih mimpi.

## MOTO

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(terjemahan Q.S. *Alam Nasyrah* ayat 5-8)\*<sup>1</sup>

Berhentilah mengkhawatirkan masa depan syukurilah hari ini,  
dan hiduplah sebaik-baiknya.

(Mario Teguh)

---

\*<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia. 2009. *Al Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Angga Alif Pradana

NIM : 102310101071

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Persepsi Klien Terhadap Loyalitas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang” adalah benar-benar hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 7 Agustus 2014

yang menyatakan,

Angga Alif Pradana

NIM 102310101071

## **PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul “Hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Persepsi Klien terhadap Loyalitas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang” telah diuji dan disahkan oleh Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Kamis, 7 Agustus 2014

tempat : Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember

Tim Penguji  
Ketua,

Ns. Dodi Wijaya, M.Kep.  
NIP 19820622 201012 1 002

Anggota I,

Anggota II,

Ns. Anisah Ardiana, M.Kep.  
NIP 19800417 200604 2 002

Ns. Roymond H. Simamora, M.Kep.  
NIP 19760629 200501 1 001

Mengesahkan  
Ketua Program Studi,

Ns. Lantin Sulistyorini, S.Kep., M.Kes.  
NIP 19780323 200501 2 002

Hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Persepsi Klien terhadap Loyalitas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang (*The Correlation of Waiting Time with Client's Perception of Loyalty at Polyclinic of Jatiroto Hospital Lumajang*)

**Angga Alif Pradana**

*School of Nursing, University of Jember*

**ABSTRACT**

*Hospitals have implemented the best quality through improving the quality of nursing care. One of the dimension of quality of nursing is responsiveness. Waiting time is one dimension of responsiveness. The client's behavior for using hospital service as the result of hospital effort to maintaining the quality of service to keep the client's loyalty. This research aimed to analyze the correlation of waiting time with client loyalty at polyclinic of jatiroto hospital lumajang. This research applied the observational analytic type by cross sectional method. The number of samples was 48 people by using cluster random sampling. The research showed that the average of waiting time was 60 minutes 47 second. The data obtained by t-independent statistical test. The result showed the p value  $0.000 < 0.05$ . The conclusion is that there is a significant correlation between the waiting time and client loyalty. Based on this research, the nursing services could be improved to get the client loyalty.*

**Keywords:** *waiting time, service quality, client loyalty*



## RINGKASAN

**Hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Persepsi Klien terhadap Loyalitas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang;** Angga Alif Pradana, 102310101071: 2014; xix+109 halaman: Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember

Rumah sakit adalah suatu institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan. Rumah sakit yang dulu memiliki fungsi sosial untuk membantu orang yang membutuhkan perawatan kini berubah menjadi suatu lahan bisnis untuk mendapatkan keuntungan. Banyaknya rumah sakit, membuat pasien menjadi bingung untuk menentukan pilihan rumah sakit mana yang akan digunakan yang mengakibatkan menurunnya loyalitas pasien karena terjadi persaingan untuk mendapatkan pasien. Loyalitas pasien sangat penting mengingat pasien yang memiliki loyalitas yang tinggi akan senantiasa menggunakan rumah sakit tersebut jika membutuhkan. Loyalitas erat hubungannya dengan kualitas pelayan yang salah satu dimensinya adalah *responsiveness*. Salah satu bentuk dimensi ini adalah waktu tunggu. Waktu tunggu yang lama akan mengakibatkan menurunnya loyalitas pasien, sehingga pasien akan beralih ke rumah sakit lain untuk mendapatkan layanan kesehatan Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu dengan persepsi klien terhadap loyalitas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan metode *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *cluster random sampling* dengan jumlah sampel 48 responden. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Jatiroto Lumajang. Sumber data dari penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dari penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang dibagikan oleh peneliti kepada responden dan lama waktu tunggu yang dihitung oleh peneliti. Data sekunder dari penelitian ini

didapatkan dari bagian rekam medik mengenai jumlah pasien tiap bulan di Rumah Sakit Jatiroto Lumajang. Metode pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan kuesioner yang dibuat oleh peneliti yang sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas di Rumah Sakit Elizabeth Situbondo. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa univariat dan analisa bivariat. Analisa univariat dibedakan menjadi 2 yaitu analisa data univariat untuk data numerik dan data kategorik. Analisa data bivariat yang digunakan untuk uji statistika adalah *independent t-test*.

Gambaran karakteristik responden pada klien pada penelitian ini rata-rata berusia 45,94 tahun. Responden terbanyak adalah laki-laki sejumlah 29 orang (60,4%) dan responden wanita pada penelitian ini sejumlah 19 orang (39,6%). Mayoritas responden adalah suku jawa sejumlah 35 orang (72,9%) dan suku madura sebanyak 13 orang (27,9%). Latar belakang pendidikan responden mayoritas adalah SMA sebanyak 21 orang (43,8%), SMP sebanyak 12 orang (25%), SD sebanyak 11 orang (22,9%), dan Perguruan Tinggi sebanyak 4 orang (8,3%). Status pekerjaan responden mayoritas tidak bekerja sejumlah 29 orang (60,4%) dan bekerja sejumlah 19 orang (39,6%). Sebagian besar tempat tinggal responden mempunyai jarak  $\geq 5$  km dari Rumah Sakit Daerah Jatiroto yakni 34 orang (70,8%) dan sisanya 14 orang (29,2%) jarak rumah ke Rumah Sakit Daerah Jatiroto  $< 5$  km. Jumlah kunjungan responden ke Rumah Sakit Daerah Jatiroto lebih dari 2 kali sebanyak 39 orang (81,2%) dan yang pernah menggunakan layanan di Rumah Sakit Jatiroto hanya 2 kali sebanyak 9 orang (18,8%).

Hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat 25 orang (52,1%) yang memiliki loyalitas cenderung baik. Lama waktu tunggu di Instalasi Rawat Jalan rata-rata 60 menit 47 detik. Hasil analisa data menggunakan *independent t-test* menunjukkan nilai  $t = 4,430$  dan berpola positif yang menunjukkan bahwa klien yang memiliki waktu tunggu lebih cepat memiliki loyalitas yang cenderung baik dari pada klien yang waktu tunggu lebih lama. Hasil analisa data juga didapatkan nilai  $p\text{ value} = 0,000$  dan  $\alpha = 0,05$ . Nilai  $p\text{ value} < \alpha$ , yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara lama waktu tunggu dengan persepsi klien terhadap loyalitas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang.

## **PRAKATA**

Assalamu'alaikum wr. wb,

Puji syukur kepada Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Persepsi Klien terhadap Loyalitas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih, terutama kepada:

1. Ns. Lantin Sulistyorini, S.Kep., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember;
2. Ns. Dodi Wijaya, M.Kep., selaku dosen pembimbing utama dan Ns. Anisah Ardiana, M.Kep., selaku dosen pembimbing anggota yang telah memberikan bimbingan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik;
3. Ns. Roymond H. Simamora, M.Kep., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini;
4. Ns. Rondhianto, M.Kep. dan Ns. Baskoro Setioputro, S.Kep., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama menjadi mahasiswa;
5. Teman-teman angkatan 2010 PSIK Universitas Jember;
6. semua pihak yang membantu dalam pembuatan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, tidak ada sesuatu yang sempurna di dunia ini. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan segala kritik dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan dan perbaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga nantinya skripsi ini menjadi sebuah karya ilmiah yang dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum wr. wb,

Jember, 7 Agustus 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>10</b>
1.3.1 tujuan Umum .....	10
1.3.2 tujuan Khusus .....	11
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>11</b>
1.4.1 manfaat Bagi Rumah Sakit.....	11
1.4.2 manfaat Bagi Institusi Pendidikan.....	11
1.4.3 manfaat Bagi Peneliti.....	12
1.4.4 manfaat Bagi Masyarakat .....	12
<b>1.5 Keaslian Penelitian</b> .....	<b>12</b>

<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Konsep Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>15</b>
2.1.1 definisi kualitas .....	15
2.1.2 definisi Pelayanan Keperawatan .....	17
2.1.3 definisi Kualitas Pelayanan Keperawatan .....	18
2.1.4 dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan .....	19
2.1.5 waktu Tunggu .....	21
<b>2.2 Konsep Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>22</b>
2.2.1 definisi Pelanggan .....	22
2.2.2 definisi Loyalitas Klien .....	23
2.2.3 dimensi Loyalitas.....	24
2.2.4 tahapan Klien Loyal .....	26
2.2.5 manfaat mempunyai Klien Loyal .....	27
2.2.6 faktor-faktor Pembentuk Loyalitas Klien .....	28
2.2.7 faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas .....	30
<b>2.3 Konsep Rumah Sakit.....</b>	<b>32</b>
2.3.1 definisi Rumah Sakit .....	32
2.3.2 rumah Sakit Umum .....	32
2.3.3 jenis Pelayanan Rumah Sakit .....	33
2.3.4 pelayanan Rawat Jalan .....	34
<b>2.4 Hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Persepsi Klien         terhadap Loyalitas.....</b>	<b>34</b>
<b>2.5 Kerangka Teori.....</b>	<b>36</b>
<b>BAB 3. KERANGKA KONSEPTUAL .....</b>	<b>37</b>
<b>3.1 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>37</b>
<b>3.2 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>BAB 4. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
<b>4.1 Desain Penelitian.....</b>	<b>39</b>
<b>4.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....</b>	<b>39</b>
4.2.1 populasi Penelitian.....	39
4.2.2 sampel Penelitian.....	40

4.2.3 kriteria Subyek Penelitian.....	42
<b>4.3 Lokasi Penelitian.....</b>	<b>43</b>
<b>4.4 Waktu Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>4.5 Definisi Operasional .....</b>	<b>44</b>
<b>4.6 Pengumpulan Data .....</b>	<b>45</b>
4.6.1 sumber Data.....	45
4.6.2 teknik Pengumpulan Data.....	45
4.6.3 alat Pengumpulan Data.....	47
4.6.4 uji Validitas dan Realibilitas.....	49
<b>4.7 Pengolahan Data .....</b>	<b>50</b>
4.7.1 <i>editing</i> .....	50
4.7.2 <i>coding</i> .....	51
4.7.3 <i>entry</i> .....	52
4.7.4 <i>cleaning</i> .....	52
<b>4.8 Analisis Data .....</b>	<b>52</b>
4.8.1 analisis Univariat .....	53
4.8.2 analisis Bivariat .....	53
<b>4.9 Etika Penelitian.....</b>	<b>53</b>
4.9.1 <i>informed Consent</i> .....	54
4.9.2 kerahasiaan .....	54
4.9.3 <i>keanoniman</i> .....	55
<b>BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
<b>5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Jatiroto Lumajang.....</b>	<b>56</b>
<b>5.2 Hasil Penelitian .....</b>	<b>56</b>
5.2.1 karakteristik Responden .....	56
5.2.2 lama Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang .....	58
5.2.3 persepsi Klien terhadap Loyalitas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang.....	59
5.2.4 hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Persepsi Klien terhadap Loyalitas .....	62

<b>5.3 Pembahasan .....</b>	<b>64</b>
5.3.1 lama Waktu Tunggu di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang .....	64
5.3.2 persepsi Klien terhadap Loyalitas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang.....	66
5.3.3 hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Persepsi Klien terhadap Loyalitas .....	69
<b>5.4 Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>72</b>
<b>5.5 Implikasi Keperawatan.....</b>	<b>72</b>
<b>BAB 6. PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
<b>6.1 Simpulan.....</b>	<b>73</b>
<b>6.2 Saran .....</b>	<b>73</b>
6.2.1 bagi Penelitian.....	73
6.2.2 bagi Institusi Kesehatan .....	74
6.2.3 bagi Institusi Pendidikan.....	74
6.2.4 bagi Masyarakat .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 kerangka Teori .....	36
3.1 kerangka Konseptual Penelitian.....	37

## DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Perhitungan Jumlah Sampel .....	40
4.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	42
4.3 <i>Blue Print</i> Kuesioner Persepsi Klien terhadap Loyalitas .....	46
4.4 <i>Coding</i> Pernyataan Variabel Persepsi Klien terhadap Loyalitas.....	48
5.1 Distribusi Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto pada bulan Juli 2014 .....	57
5.2 Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan usia di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto pada bulan Juli 2014 .....	58
5.3 Distribusi Lama Waktu Tunggu di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto pada bulan Juli 2014 .....	58
5.4 Distribusi Nilai Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang pada bulan Juli 2014 .....	59
5.5 Distribusi Persepsi Klien terhadap Loyalitas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang pada bulan Juli 2014 .....	60
5.6 Distribusi Nilai Indikator Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang pada bulan Juli 2014.....	61
5.7 Distribusi Dimensi Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang pada bulan Juli 2014.....	62
5.8 Analisis Hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Persepsi Klien terhadap Loyalitas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang pada bulan Juli 2014 (n=48) .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. lembar <i>Informed</i> .....	79
B. lembar <i>Consent</i> .....	80
C. lembar Data Responden.....	81
D. lembar Kuesioner Persepsi Klien terhadap Loyalitas .....	83
E. lembar Observasi Waktu Tunggu .....	86
F. output SPSS .....	87
G. dokumentasi Penelitian .....	101
H. lampiran Surat Perijinan Penelitian .....	103