



UNIVERSITAS ANDALAS

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DAN KEPUASAN
DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD LUBUK SIKAPING**



Pembimbing I : Ch Tuty Ernawati, SKM., M.Kes
Pembimbing II : dr. Adila Kasni Astiena, MARS

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2022

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juni 2021

HANIFAZULHIJAH, NO. BP. 1811211006

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS
PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD LUBUK SIKAPING**

xi + 62 halaman, 14 tabel, 3 gambar, 11 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

GAP kunjungan pasien rawat jalan per tahun 2019-2020 sebesar 26%. Waktu tunggu dan kepuasan di RSUD Lubuk Sikaping tidak sesuai standar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Lubuk Sikaping.

Metode

Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* pada bulan September 2021-Mei 2022 di RSUD Lubuk Sikaping. Populasi penelitian ini berjumlah 3.357 pasien dengan jumlah sampel 93 pasien. Pengambilan sampel menggunakan *proportional sampling* dengan teknik *systematic random sampling*. Masing-masing variabel telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data menggunakan analisis univariat dan bivariat.

Hasil

Hasil analisis univariat menunjukkan 25,8% responden tidak loyal. 98,9% waktu tunggu responden tidak sesuai standar dan 43,0% responden merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Tidak ada hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dengan loyalitas pasien rawat jalan. Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan.

Kesimpulan

Rerata waktu tunggu pelayanan rawat jalan 205,1 menit. Waktu tunggu paling lama terdapat pada poliklinik penyakit dalam. Terdapat hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Lubuk Sikaping. Perlu dilakukan pembagian shift kerja pada dokter poli dan melakukan perbaikan pelayanan serta mengadakan survey kepuasan pasien secara rutin.

Daftar Pustaka : 44 (1997-2022)

Kata Kunci : loyalitas, waktu tunggu, kepuasan, RSUD

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Thesis, June 2021

HANIFAZULHIJAH, NO. BP. 1811211006

**THE RELATIONSHIP OF WAITING TIME AND SATISFACTION WITH
OUTSIDE PATIENT LOYALTY AT LUBUK SIKAPING HOSPITAL**

xi + 62 pages, 14 tables, 3 pictures, 11 appendices

ABSTRACT

Research Purposes

The GAP of outpatient visits per year 2019-2020 is 26%. Waiting time and satisfaction at Lubuk Sikaping Hospital are not up to standard. This study aims to determine the relationship between waiting time and satisfaction with the loyalty of outpatients at Lubuk Sikaping Hospital.

Method

The design of this study was quantitative with a cross sectional design in September 2021-May 2022 at Lubuk Sikaping Hospital. The population of this study amounted to 3,357 patients with a total sample of 93 patients. Sampling using proportional sampling with systematic random sampling technique. Each variable has been tested for validity and reliability. Data processing used univariate and bivariate analysis.

Results

The results of univariate analysis showed that 25.8% of respondents were disloyal. 98.9% of respondents' waiting time was not up to standard and 43.0% of respondents were dissatisfied with the services they received. There is no significant relationship between waiting time with outpatient loyalty. There is a significant relationship between satisfaction with outpatient loyalty.

Conclusion

The average waiting time for outpatient services is 205,1 minutes. The longest waiting time is found in the internal medicine polyclinic. There is a relationship between satisfaction and loyalty of outpatients at Lubuk Sikaping Hospital. It is necessary to divide work shifts to poly doctors and to improve services and conduct regular patient satisfaction surveys.

References : 44 (1997-2022)

Keywords : loyalty, waiting time, satisfaction, RSUD