



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

SKRIPSI

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN PASIEN DI POLI UMUM**

PUSKESMAS RONGKOP

TAHUN 2023

RIVO HISA ANANDA

1902092

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

TAHUN 2023

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN PASIEN DI POLI UMUM
PUSKESMAS RONGKOP
TAHUN 2023**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan**

RIVO HISA ANANDA

1902092

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA
TAHUN 2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Pasien di Poli Umum Puskesmas Rongkop Tahun 2023” yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan institusi maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari didapati bahwa skripsi ini adalah hasil tiruan dari skripsi lain, peneliti bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan.

Yogyakarta, 10 Mei 2023



Rivo Hisa Ananda

NIM: 1902092

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN PASIEN DI POLI UMUM
PUSKESMAS RONGKOP
TAHUN 2023**

Skripsi ini telah diperiksa oleh Pembimbing dan disetujui untuk
dilaksanakan Ujian Skripsi

Yogyakarta, 15 September 2023


(I Wayan Sudarta, S.Kep., Ns., M.Kep)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



**Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Sidang pada
Tanggal 27 September 2023**

Ketua Penguji :

Indrayanti, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom

(.....)

Penguji I :

Yullya Permina., S.Kep., Ns., MAN

(.....)

Penguji II :

Wayan Sudharta, S.Kep, Ns, M.Kep.

(.....)

Mengesahkan,

Mengesahkan,

Ketua STIKES Bethesda Yakkum

Ketua Program Studi Keperawatan

Yogyakarta

Program Sarjana



(Nurha Ikaningtyas, S.Kep. Ns.,
M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS.)

(Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep.)

MOTTO

“Manusia bukan takut pada ketidakmampuan, melainkan hanya takut pada ketidaktahuan. Berani untuk mencoba, mendorong diri untuk berusaha.

Rencanakan tujuan baikmu dan kerjakan rencanamu.”

“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja keras”.

(Q.S Al-Insyirah:6-7)

“Allah SWT tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

PERSEMBAHAN:

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga saya diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun saya bangga telah mencapai pada titik ini, akhirnya skripsi ini dapat selesai diwaktu yang tepat.

1. Kepada kedua orang tua saya bapak Dono Susilo dan ibu Sunarti terimakasih atas motivasi, doa, serta dukungannya.
2. Kepada kedua kakak saya Arif Iskandar dan Viecka Bella Dona yang selama ini telah memberikan hiburan, fasilitas tempat tinggal dan konsumsi serta akomodasi.
3. Teman dekat saya Dzulma Rayi Tiara Putri dan Yohana Wahyu Pertiwi yang selama ini memberika motivasi dan membantu saya ketika sedang kesulitan.
4. Teman-teman saya S1 Keperawatan angkatan 2019 dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

ABSTRAK

RIVO HISA ANANDA. “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Pasien di Poli Umum Puskesmas Rongkop Tahun 2023”

Latar Belakang: Lama waktu tunggu sering menjadi permasalahan yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa pelayanan kesehatan seperti puskesmas. Keluhan tersebut kurang diperhatikan oleh pihak manajemen institusi pelayanan kesehatan. Minat kunjungan masyarakat ke puskesmas juga dipengaruhi lamanya waktu tunggu yang mencerminkan mutu dan kualitas suatu layanan kesehatan.

Tujuan: Mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan minat kunjungan pasien di Poli Umum Puskesmas Rongkop Tahun 2023

Metode: Jenis penelitian menggunakan desain kuantitatif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dihitung dari jumlah kunjungan rata-rata per-bulan sebanyak 1.020 pasien dengan *accidental sampling*. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 88 sampel. Alat ukur dengan kuisioner serta uji statistik menggunakan uji *spearman rank*.

Hasil: Hasil analisis data uji korelasi *spearman rank* didapati nilai *Sig. (2-tailed)* $0,000 < 0,05$ dengan nilai keeratan 0,504.

Kesimpulan: Ada hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan dengan minat kunjungan pasien di Poli Umum Puskesmas Rongkop Tahun 2023 dengan tingkat keeratan sedang

Saran: Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan wawasan dan referensi untuk penyusunan karya ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini. .

Kata Kunci: waktu tunggu – minat kunjungan

xx, 117 halaman + 15 Tabel + 4 Skema + 15 Lampiran

Kepustakaan: 21, 2017 – 2021

ABSTRACT

RIVO HISA ANANDA. "The Relationship between Waiting Time and Interest in Patient Visits at the General Poly of the Rongkop Health Center in 2023".

Background: Long waiting times are often a problem that always causes patient complaints in several health services such as health centers. These complaints are not given enough attention by the management. Interest in community visits to health centers is also influenced by the length of waiting time which reflects the quality of health service.

Objective: knowing the relationship between waiting time for interest with patient visits at the General Poly of the Rongkop Health Center in 2023.

Method: Quantitative correlatin design with a cross sectional approach. The population from the average number of visits per month of 1,020 patients with accidental sampling. Using 88 respondents with accindental sampling. Instruments used questionnaires with spearman rank test.

Results: The results of data analysis of the Spearman rank correlation test found a Sig value. (2-tailed) $0.000 < 0.05$ with a closeness value of 0.504.

Conclusion: There is a relationship between the length of waiting time for services and interest in visiting patients at the Rongkop Public Health Center General Polyclinic in 2023 with a moderate level of closeness.

Suggestion: The results of this study are expected to be used as additional insights and references for the preparation of scientific papers related to this research.

Keywords: waiting time - visit interest

xx, 117 pages + 15 tables + 4 schemes + 15 appendices

Bibliography: 21, 2017-2021

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat berproses dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Pasien di Poli Umum Puskesmas Rongkop Tahun 2023”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Program Sarjana Keperawatan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta. Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS. selaku Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
2. dr. Dewi Irawaty, M.Kes. selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul.
3. Bapak Usmanto, A.Md. Gizi, SKM selaku Kepala UPT Puskesmas Rongkop.
4. Ibu Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS selaku Wakil Ketua I bidang akademik
5. Ibu Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan
6. Ibu Ignasia Yunita Sari, S.Kep. Ns., M.Kep selaku koordinator skripsi
7. Bapak I Wayan Sudharta, S.Kep, Ns, M.Kep. selaku dosen pembimbing
8. Ibu Indrayanti, S.Kep., Ns., M.Kep.,Sp.Kep.Kom. selaku Ketua Penguji Skripsi dan Ibu Yullya Permina., S.Kep., Ns., MAN selaku Penguji I Skripsi.
9. Bagian Mutu, Administrasi, dan Pasien Puskesmas Rongkop

10. Orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dan doa, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Pembuatan skripsi ini peneliti menyadari terdapat banyak kekurangan. Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan selanjutnya. Semoga adanya skripsi tentang “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Pasien di Poli Umum Puskesmas Rongkop Tahun 2023” dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Yogyakarta, 10 Mei 2023

Rivo Hisa Ananda

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah.....	6
C.Tujuan Penelitian.....	6
D.Manfaat Penelitian.....	7
E.Keaslian Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
A.Landasan Teori.....	13
B.Kerangka Teori.....	35
C.Kerangka Konsep	36

D.Hipotesis Penelitian.....	37
E.Asumsi Penelitian	37
F.Variabel Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A.Desain Penelitian.....	41
B.Waktu dan Tempat Penelitian	41
C.Populasi dan Sampel	41
D.Alat Ukur Penelitian.....	42
E.Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
F.Etika Penelitian	45
G.Prosedur Pengumpulan Data	46
H.Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A.Hasil Penelitian	54
B.Pembahasan	58
C.Keterbatasan Penelitian	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A.Kesimpulan	68
B.Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 2. Definisi Operasional	39
Tabel 3. Kisi-kisi Umum.....	43
Tabel 4. Kisi-kisi Khusus.....	43
Tabel 5. Karakteristik Responden.....	54
Tabel 6. Waktu Tunggu.....	55
Tabel 7. Minat Melakukan Kunjungan	56
Tabel 8. Tabulasi Silang.....	57
Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis dan Keeratan.....	58

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Kapanewon Rongkop	17
Gambar 2. Kerangka Teori.....	35
Gambar 3. Kerangka Konsep	36

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR LAMPIRAN

- lampiran 1. Surat Pengantar Studi Pendahuluan
- Lampiran 2. Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3. Surat Ijin Uji Validitas Dinkes
- Lampiran 4. Surat Ijin Uji Validitas Puskesmas Girisubo
- Lampiran 5. Kelayakan Ethical Clearance
- Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian Dinkes
- Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian Puskesmas Kongkop
- Lampiran 8. Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 9. Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 10. Lembar Kuesioner
- Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 13. Tabel Umum
- Lampiran 14. Hasil Hitung Penelitian
- Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 16. Jadwal Penelitian
- Lampiran 17. Lembar Konsultasi
- Lampiran 18. Bukti Lolos Similarity