

ABSTRACT

SEPTIA NINGSI POLUMULO. The relationship between waiting timeout and patient satisfaction in the Popayato Community Health Center working area. Supervised by SABIRIN B SYUKUR as chairman and EUIS HERAWATI HIDAYAT as member.

One form of service quality which is patients often complain about is waiting times. Waiting time is the length of time a patient waits for health services until they are examined by a doctor. The patient's time will influence the patient's assessment of service satisfaction at the Community Health Center. Patient waiting time is divided into three, namely the patient's waiting time when registering at the counter until getting a queue number, the patient's time to get a doctor's examination, the patient's waiting time to get medicine. Satisfaction is a person's feeling of happiness that comes from a comparison between the pleasure of a product's activities and their expectations. , patient satisfaction is seen from 5 aspects of responsiveness, reliability, assurance, empathy, physical evidence. The aim of the research is to determine the relationship between waiting time and outpatient satisfaction. Quantitative research design with a cross sectional approach. The population is 80 patients visiting the Popayato Community Health Center. The total sample was 80 outpatients or total sampling. The research results showed that the waiting time in the aspect of patient registration waiting time was the highest, namely 65 people (81.25%) and 1 person was dissatisfied. (1.25%) Meanwhile, 2 people (2.25%) said the waiting time was long and the satisfaction category was satisfied and 12 people were dissatisfied (15%) with a value of $p\text{Value}=0.000<0.05$. Suggestions are expected from the Popayato Community Health Center to evaluate patient satisfaction and take action to increase patient satisfaction in particular and improve the quality of service in general.

Keywords: *Patient Satisfaction, Waiting Time Out, Patient.*



ABSTRAK

Septia Ningsi Polumulo. Hubungan *waiting time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Popayato. Dibimbing oleh Ns.Sabirin B Syukur S.Kep, M.Kep sebagai ketua dan Ns. Euis Herawati Hidayat, S.Kep, MM sebagai anggota.

Salah satu bentuk kualitas pelayanan yang sering dikeluhkan pasien adalah waktu tunggu (*waiting times*). Waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kesehatan sampai diperiksa oleh dokter. Waktu pasien akan berpengaruh terhadap penilaian pasien terhadap kepuasan pelayanan di Puskesmas. Waktu pasien terbagi menjadi tiga yaitu waktu tunggu pasien saat melakukan pendaftaran diloket sampai mendapatkan nomor antrian ≤ 10 menit atau 10 menit, waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pemeriksaan dokter ≤ 30 menit, waktu tunggu pasien untuk mendapatkan obat ≤ 30 menit. Tujuan penelitian untuk hubungan *waiting time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi sebanyak 80 pasien yang berkunjung di Puskesmas Popayato. Jumlah sampel 80 pasien rawat jalan atau *total sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *waiting time* dalam aspek waktu tunggu pendaftaran pasien paling banyak waktu tunggu cepat yaitu sebanyak 74 orang dan pasien yang mengatakan waktu tunggu lama sebanyak 6 orang, pada aspek waktu tunggu mendapatkan pemeriksaan dokter paling banyak waktu tunggu cepat yaitu sebanyak 75 orang dan pasien yang mengatakan waktu tunggu lama sebanyak 5 orang pada aspek waktu tunggu untuk mendapatkan obat paling banyak waktu tunggu cepat yaitu sebanyak 77 orang dan waktu tunggu lama sebanyak 3 orang, hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa pasien yang mengatakan waktu tunggu cepat dengan kepuasan kategori puas sebanyak 65 orang dan tidak puas sebanyak 1 orang sedangkan pasien yang mengatakan waktu tunggu lama dengan kepuasan kategori puas sebanyak 2 orang dan tidak puas sebanyak 12 orang dengan nilai $p\text{Value}=0.000<0.05$. Saran diharapkan kepada pihak Puskemas Popayato agar mengevaluasi kepuasan pasien dan melakukan tindakan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara khusus dan meningkatkan mutu pelayanan secara umum.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Waiting Time, Rawat Jalan.