

Abstrak

PENGARUH LAMA WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI MATA RSUD RAA SOEWONDO PATI

Ririn Setiani¹, Budi Aji², Arif Kurniawan³

Latar Belakang: Lama waktu bagi pasien untuk menunggu mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola manajemen pelayanan. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang sangat memungkinkan menyebabkan ketidakpuasan pasien. Waktu tunggu yang lama berdampak pada menurunnya kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lama waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap tingkat kepuasan pasien di poli mata RSUD RAA Soewondo Pati.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan analisis studi deskriptif analitik. Sampel dalam penelitian ini adalah 74 pasien. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang di peroleh dari wawancara dengan kuesioner. Analisis data yang dilakukan yaitu univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *Chi Square*.

Hasil Penelitian: Terdapat 52 responden (70,3%) yang memiliki waktu tunggu yang lama dan menyatakan puas dengan waktu tunggu tersebut sebanyak 16 responden (21,6%). Terdapat 22 responden (29,7%) yang memiliki waktu tunggu yang cepat dan menyatakan puas dengan waktu tunggu tersebut sebanyak 19 responden (25,7%). Analisis Uji regresi logistic menghasilkan *p value* $0,000 < 0,05$ yang artinya waktu tunggu mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Simpulan: Ada pengaruh antara waktu tunggu pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Mata RSUD RAA Soewondo Pati.

Kata Kunci: Waktu tunggu, kepuasan pasien.

Abstract

EFFECT OF LONG WAITING TIME FOR OUTPATIENTS ON THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN THE EYE CLINIC OF RSUD RAA SOEWONDO PATI

Ririn Setiani¹, Budi Aji², Arif Kurniawan³

Background: The length of time for patients to wait reflects how the organization manages service management. Patient waiting time is one component that is very possible to cause patient dissatisfaction. Long waiting time results in decreased patient satisfaction with the quality of health services. The purpose of this study was to determine the effect of waiting time for outpatients on the level of patient satisfaction in the eye clinic of RSUD RAA Soewondo Pati.

Method: This research is an quantitative study with analytic descriptive study analysis. The sample in this study was 74 patients. Source of data used are primary data obtained from interviews with questionnaires. Data analysis was performed, namely univariate and bivariate analysis using Chi Square test.

Results: There were 52 respondents (70,3%) who had a long waiting time and were satisfied with the waiting time of 16 respondents (21,6%). There were 22 respondents (29,7%) who had fast waiting times and expressed satisfaction with the waiting time of 19 respondents (25,7%). Analysis chi square test produces p value $0,000 < 0,05$ which means that waiting time has an influence on the level of patient satisfaction.

Conclusion: There is an influence between the waiting time of outpatients and the level of patient satisfaction in the eye clinic of RSUD RAA Soewondo Pati.

Keywords: Waiting time, patient satisfaction.