

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PELAYANAN PENDAFTARAN RSUD KOTA BOGOR TAHUN 2017

Yesica

Abstrak

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa kesehatan yang semula hanya melaksanakan kegiatan penyembuhan dan pemulihan saja, tetapi dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, juga melaksanakan upaya peningkatan pelayanan. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) atau yang sering disebut loket pendaftaran mempunyai fungsi atau peran dalam pelayanan kepada pasien yaitu sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien maupun keluarga pasien, sehingga baik buruknya mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari pelayanan yang diterima oleh pasien di tempat pendaftaran. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Jika waktu tunggu pasien lama juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di pelayanan pendaftaran RSUD Kota Bogor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 101 pasien. Instrument yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan uji statistik *Chi square* $\alpha=0,05$. Hasil Penelitian ini berdasarkan uji statistik *Chi square* hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien didapat hasil p value 0,047. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di pelayanan pendaftaran RSUD Kota Bogor.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Pelayanan rawat jalan, Kepuasan pasie

RELATED TIME RELATIONSHIP TO SATISFACTION LEVEL PATIENT RATE IN SERVICE REGISTRATION OF CITY OF BOGOR BOGOR IN 2017

Yesica

Abstract

The hospital is one of the health services industry that initially only carry out healing and recovery activities, but with the development of science and technology, also carry out efforts to improve services. The place of outpatient registration (TPPRJ) or the so-called registration booth has a function or role in the service to the patient as a service provider first received patient and patient's family, so that good quality of hospital service can be assessed from service received by patient At the place of registration. One of the dimensions of health service quality is access to services characterized by patient waiting time. If the waiting time of the old patient will also affect the level of patient satisfaction with the service. The purpose of this study is to determine the relationship of waiting time to the level of outpatient satisfaction in the registration service RSUD Kota Bogor. The method used in this research is quantitative with cross sectional study design. The number of samples used counted 101 patients. The instrument used is questionnaire. Data analysis using Chi square test $\alpha = 0,05$. The results of this study based on statistical test Chi square relationship of waiting time to the level of patient satisfaction obtained results p value 0.047. This shows that there is a relationship between waiting time to the level of outpatient satisfaction in registration service RSUD Kota Bogor.

Keywords: Waiting time, Outpatient service, Patient satisfaction