

# HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DAN CARA BAYAR TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT PGI CIKINI JAKARTA

Hiliando Hasiholan Sianturi

## Abstrak

Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar mutu pelayanan rumah sakit yang berlaku. Mutu pelayanan rumah sakit dinilai dengan menilai tingkat kepuasan pasien yang dapat dipengaruhi beberapa faktor yaitu waktu tunggu dan cara bayar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dan cara pembayaran dengan kepuasan pasien di Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam RS Cikini Jakarta. Penelitian merupakan penelitian analitik observasional dan desain potong lintang. Sampel penelitian sebanyak 78 pasien di rawat jalan poli penyakit dalam. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *consecutive sampling*. Hasil univariat menunjukkan sebanyak 45 responden (57,7%) waktu tunggu <60 menit dan 45 responden (57,7%) merasa puas dengan pelayanan rawat jalan. Pasien BPJS dan Asuransi Swasta masing-masing sebanyak 39 responden (50%). Uji penelitian menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan tidak terdapat hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan penyakit dalam ( $p=0,942$ ). Hasil selanjutnya tidak terdapat hubungan cara bayar terhadap kepuasan rawat jalan penyakit dalam ( $p=0,745$ ). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan waktu tunggu dan cara bayar terhadap kepuasan pasien rawat jalan penyakit dalam. Lamanya waktu tunggu dan adanya perbedaan cara bayar tidak mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan karena ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Waktu Tunggu, Cara Bayar

# **CORRELATION BETWEEN WAITING TIME AND PAYMENT METHOD WITH PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT CLINIC OF INTERNAL MEDICINE IN PGI CIKINI HOSPITAL**

**Hiliando Hasiholan Sianturi**

## **Abstract**

Hospital is a health institution that is responsible for organizing health services under applicable hospital service quality standards. The quality of hospital services is assessed by assessing the level of patient satisfaction that can be affected by several factors which one of them are waiting time and payment methods. his study aims to determine the correlation between waiting time and payment method with patient satisfaction in the Outpatient Clinic of Internal Medicine, PGI Cikini Hospital, Jakarta. The study was an observational analytic study and a cross-sectional design. The study sample was 78 patients in an outpatient clinic of internal medicine. The sampling technique with consecutive sampling technique. Univariate outcomes showed 45 respondents (57.7%) waiting time <60 minutes and 45 respondents (57.7%) were satisfied with outpatient services. Each BPJS patients and Private Insurance are 39 respondents (50%). The research test using the Kolmogorov-Smirnov test showed that there was no correlation between waiting time to the patient satisfaction of outpatients in internal medicine ( $p=0,942$ ). Other results there was no correlation between the payment method to the patient satisfaction of outpatients in internal medicine ( $p=0,745$ ). From the results of the study, it can be concluded there was no correlation between waiting time and payment method to the patient satisfaction of outpatients in internal medicine. The length of waiting time and the difference of payment method do not affect patient satisfaction with outpatient services because other factors affect patient satisfaction.

**Keywords:** Satisfaction, Waiting Time, Payment Method