

ABSTRAK

Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru (Oleh Issanais Shobah; Reny Marliadi, M.Ak; Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi.,M.Kes; 2024; 124 Halaman)

Kepuasan dekat kaitannya oleh peningkatan kualitas layanan, khususnya pelayanan rumah sakit. Sebuah strategi dalam memberikan peningkatan kepuasan pasien ialah dengan memperbaiki sistem layanan kesehatan, layaknya waktu tunggu layanan. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSI Sultan Agung Banjarbaru. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dan sampel yakni pasien rawat jalan di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru dengan jumlah sampel keseluruhan 102 responden. Instrumen yang digunakan ialah kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*. Mayoritas pasien merasa puas dengan presentase (57,8%). Sementara terkait waktu tunggu, hampir semuanya mempunyai waktu tunggu layanan yang tidak sesuai terhadap standar >60 menit. Hasil uji *chi-square* menampilkan bahwasanya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien yang diperoleh nilai *p-Value* 0,695 atau >0,05, Artinya waktu tunggu pelayanan bukanlah suatu faktor kepuasan pasien.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction at the Outpatient Registration Place (TPPRJ) at the Sultan Agung Islamic Hospital, Banjarbaru; (By Issanais Shobah; Reny Marliadi, M.Ak; Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes; 2024; 124 Pages)

Satisfaction is closely related to improving the quality of service, especially hospital services. One effort that can be made to increase patient satisfaction is improving the health service system such as waiting times for services. This study aims to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction at the outpatient registration site (TPPRJ) RSI Sultan Agung Banjarbaru. This research uses quantitative methods with a cross-sectional approach. The population and sample are outpatients at TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru with a total sample of 102 respondents. The instrument used is a questionnaire. Data were analyzed using the Chi-Square test. Most patients were satisfied with the percentage (57.8%). Meanwhile, in terms of waiting time, almost all of them have waiting times for services that do not meet the standard of >60 minutes. The results of the chi-square test show that there is no significant relationship between waiting time for service and patient satisfaction, with a p-value of 0.695 or >0.05, This means that the waiting time for service is not the cause of patient satisfaction.

Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction