

ABSTRAK

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PENDAFTARAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA BANJARBARU (Oleh Denisa Viona Anggraeni; Pembimbing Hj. Eny Hastuti, SKM. M.Pd., M.PH dan Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes; 2024)

Upaya pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Permasalahan yang sering terjadi di rumah sakit yaitu waktu tunggu pelayanan terlalu lama, maklumat pelayanan atau janji pelayanan tidak tepat waktu, penangan, pengaduan saran dan masukan tidak berfungsi dengan baik. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan dibagian pendaftaran yang harus dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan bagian pendaftaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kualitas pelayanan rawat jalan pelayanan pendaftaran di RSUD Nirwana Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan teknik *purposive random sampling* berjumlah 96 responden . Berdasarkan hasil data statistik dengan menggunakan *uji chi-square* diperoleh *p-value* = 0,000 < 0,001 maka H1 diterima yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di pelayanan pendaftaran RSUD Nirwana Banjarbaru tahun 2024. Waktu tunggu pelayanan yang singkat sangat dibutuhkan dalam pelayanan untuk kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit bagi petugas kesehatan diharapkan lebih komitmen dan disiplin waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Waktu Tunggu Pelayanan, Kualitas Pelayanan

ABSTARCT

THE RELATIONSHIP OF WAITING TIME FOR REGISTRATION SERVICES WITH OUTPATIENT SATISFACTION AT NIRWANA GENERAL HOSPITAL BANJARBARU (By Denisa Viona Anggraeni; Supervisor Hj. Eny Hastuti, SKM. M.Pd., M.PH and Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M. Kes; 2024)

The service efforts carried out by the hospital are to improve the quality of health services that are quality and affordable to the community in order to improve the level of public health. Problems that often occur in hospitals are that waiting times for services are too long, service announcements or service promises are not timely, handlers, complaints, suggestions and input do not function properly. Therefore, hospitals must improve the quality of services in the registration department to increase patient satisfaction as users of registration services. The aim of this research is to determine the relationship between waiting time and satisfaction with outpatient registration services at RSU Nirwana Banjarbaru. This research used quantitative purposive random sampling techniques totaling 96 respondents. Based on the results of statistical data using the chi-square test, it was obtained that $p\text{-value} = 0.000 < 0.001$, so H_1 was accepted, which means there is a relationship between waiting time and outpatient satisfaction at the registration service at RSU Nirwana Banjarbaru in 2024. Short service waiting times are really needed in services for patient satisfaction with services at hospitals. Health workers are expected to be more committed and time disciplined in providing to be predetermined schedule.

Keywords: *Service Waiting Time, Service Quality*

