



UNIVERSITAS ANDALAS

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN DI
PELAYANAN RAWAT JALAN RSUD KOTA PADANG PANJANG TAHUN 2022**

Oleh:

MESTIKA REZKI

No. BP. 1711212026

Pembimbing 1 : Dr. dr. Adila Kasni Astiena, MARS

Pembimbing 2 : Dr. Syafrawati, SKM, M.Comm Health Sc

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2023

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Februari 2023

Mestika Rezki, No. BP. 1711212026

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN DI PELAYANAN
RAWAT JALAN RSUD KOTA PADANG PANJANG TAHUN 2022**

xi + 136 halaman + 38 tabel + 4 gambar + 14 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Padang Panjang mengalami waktu tunggu tidak sesuai SPM rumah sakit. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien JKN dan untuk mengetahui penyebab lama waktu tunggu dari komponen *input*, *process* dan *output*.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode *mix method* dengan model *Sequential Explanatory*. Penelitian dilakukan pada 98 sampel dan 9 orang informan yang ditentukan secara *purposive sampling* dan *proportional sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat, triangulasi metode dan triangulasi sumber.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan 94,9% waktu tunggu pasien tidak sesuai standar, dengan frekuensi rata-rata waktu tunggu 162,3 menit sedangkan frekuensi rata-rata kepuasan pasien 58,2% merasa tidak puas. Terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,011. Penyebab lamanya waktu tunggu yaitu kurangnya tenaga rekam medis, ruang rekam medis yang sempit, pelaksanaan SOP belum maksimal dan kedatangan dokter yang terlambat.

Kesimpulan

Waktu tunggu pasien di pelayanan rawat jalan masih tergolong lama dan tidak sesuai dengan SPM rumah sakit dan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Disarankan kepada rumah sakit menambah petugas rekam medis, memberlakukan sistem rekam medis elektronik, meningkatkan sistem pelayanan terutama sistem pendaftaran *online*, dan mengadakan evaluasi rutin terkait kinerja petugas rumah sakit.

Daftar Pustaka : 46 (2005-2021)

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan, Pelayanan Rawat Jalan

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, February 2023

Mestika Rezki, No. BP. 1711212026

**THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME AND JKN PATIENT
SATISFACTION IN OUTPATIENT SERVICES IN PADANG PANJANG CITY
HOSPITAL IN 2022**

xi + 136 pages + 38 tables + 4 pictures + 14 attachments

ABSTRACT

Objective

This study aims to determine the relationship between waiting time and JKN patient satisfaction and to find out the causes of the long waiting time from the input, process and output components.

Method

This study used mixed method with a Sequential Explanatory model. The study was conducted on 98 samples and 9 informants who were determined by purposive sampling and proportional sampling. Data analysis techniques used univariate, bivariate, method trigulation and source trigulation.

Results

There is a relationship between waiting time and patient satisfaction with a p-value of 0.011. The causes of the long waiting time were the lack of medical record staff, the narrow medical record room, the implementation of SOPs that had not been maximized and the doctor's arrival was late.

Conclusion

Patient waiting time at outpatient services are still relatively long and is not in accordance with hospital SPM and has a relationship with patient satisfaction. It is suggested to the hospital to add medical record officers, implement an electronic medical record system, improve the service system, especially the online registration system, and conduct routine evaluations related to the performance of hospital staff.

Bibliography : 46 (2005-2021)

Keywords : Waiting Time, Satisfaction, Outpatient Services

