

SKRIPSI

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN *SERVICE
QUALITY* DI RSUD DR. RASIDIN PADANG TAHUN 2023**

Penelitian Manajemen Keperawatan



**UMNIATUL AZIZAH
NIM. 1911313017**

Pembimbing Utama :

Dr. Yulastri Arif, S.Kp., M.Kep

Pembimbing Pendamping :

Ns. Tiurmaida Simandalahi, M.Kep

FAKULTAS KEPERAWATAN

UNIVERSITAS ANDALAS

JULI 2023

FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
JULI 2023

Nama : Umniatul Azizah
NIM : 1911313017

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan
Pasien Berdasarkan *Service Quality* Di RSUD dr. Rasidin
Padang Tahun 2023

ABSTRAK

Setiap rumah sakit berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk mencapai kepuasan pasien, namun kenyataannya masih banyak pelayanan yang memerlukan waktu tunggu yang lama dan menimbulkan ketidakpuasan bagi pasiennya. Tujuan penelitian ini untuk melihat gambaran hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Rasidin Padang. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 352 pasien rawat jalan dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan instrumen *Servqual* yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan. Analisa data menggunakan uji *Chi Square*. Hasil penelitian didapatkan Sebagian besar waktu tunggu rekam medik berada dalam kategori lambat >10 menit (53,4%), sebagian besar waktu tunggu poliklinik berada dalam kategori lambat >60 menit (51,7%), dan sebagian besar waktu tunggu apotek dalam kategori lambat >60 menit (56,5%). Sebagian besar responden (58%) merasa tidakpuas dengan pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu rekam medik, poliklinik dan apotek dengan tingkat kepuasan pasien dengan *p-value* = 0,000. Kesimpulan hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pelayanan instalasi rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2023. Rumah Sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas optimal dengan memperhatikan aspek kualitas layanan (*tangible, reability, emphaty, assurance, dan responsiveness*), serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap waktu tunggu sehingga membantu meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Pelayanan Rawat Jalan, Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu
Daftar Pustaka: 60 (2002 – 2022)

FACULTY OF NURSING
ANDALAS UNIVERSITY
JULY 2023

Name : Umniatul Azizah
Student ID Number : 1911313017

*The Relationship Between Waiting Time For Outpatient Services And Patient
Satisfaction Level Based On Service Quality At RSUD dr. Rasidin
Padang 2023*

ABSTRACT

Every hospital strives to provide good quality service to achieve patient satisfaction, but in reality there are still many services that require long waiting times and cause dissatisfaction for their patients. The purpose of this study was to see a picture of the relationship between waiting time for outpatient services and patient satisfaction at RSUD dr. Rasidin Padang. This type of research is quantitative research with analytical descriptive design and cross sectional approach. The study sample amounted to 352 outpatients with accidental sampling techniques. The research instrument uses the Servqual instrument which is used to evaluate satisfaction. Data analysis using Chi Square test. Most medical record waiting times were in the slow category >10 minutes (53.4%), most polyclinic waiting times were in the slow category >60 minutes (51.7%), and most pharmacy waiting times were in the slow category >60 minutes (56.5%). Most respondents (58%) are dissatisfied with outpatient services. The results showed a significant relationship between the waiting time of medical records, polyclinics and pharmacies with the level of patient satisfaction with $p\text{-value} = 0.000$. The conclusion of the results of this study is that there is a significant relationship between the waiting time for outpatient installation services and patient satisfaction at RSUD dr. Rasidin Padang in 2023. The Hospital is expected to be able to provide optimal quality services by paying attention to aspects of service quality (tangible, reliability, empathy, assurance, and responsiveness), as well as improving service quality regarding waiting times so as to help increase patient satisfaction.

Keywords : Outpatient Service, Patient Satisfaction, Waiting Time
References : 60 (2002 – 2022)