



**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD MUARALABUH KABUPATEN
SOLOK SELATAN TAHUN 2023**

Oleh :

**SINDI MAULANI
NIM. 1911211033**

**Pembimbing 1 : Dr. Dra Sri Siswati, Apt, SH, M.Kes
Pembimbing II : Kamal Kasra, S.K.M., M.QIH, Ph.D**

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2023

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juli 2023

Sindi Maulani, No. BP. 1911211033

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD MUARA LABUH KABUPATEN
SOLOK SELATAN TAHUN 2023**

xi+ 61 halaman, 13 tabel, 2 gambar, 9 lampiran

ABSTRAK

Tujuan

Berdasarkan survey awal diRSUD Muaralabuh Solok Selatan menunjukkan sebagian besar responden merasa tidak puas dengan layanan kesehatan dan mendapatkan waktu tunggu yang tidak sesuai standar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu dan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Muaralabuh Solok Selatan Tahun 2023

Metode

Jenis Penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan diinstalasi rawat jalan RSUD Muaralabuh Solok Selatan pada bulan Mei-Juni 2023. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan disetiap poli dengan jumlah sampel 103 sampel. Teknik pengambilan sampel *proportional sampling*. Data dianalisis dengan analisis univariat, bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*.

Hasil

Hasil analisis univariat terdapat bahwa sebagian besar (74,8%) responden tidak puas. Selain itu sebagian besar (70,9%) responden mendapatkan waktu tunggu >60 menit, sebagian besar (60,2%) berjenis kelamin perempuan, lebih setengah (59,2%) berusia >40 tahun dan sebagian besar (63,1%) berpendidikan rendah (SD&SMP). Hasil analisis bivariat terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu *p-value* (0,000), tingkat pendidikan *p-value* (0,038) dengan kepuasan pasien. Sedangkan jenis kelamin, usia tidak terdapat hubungan.

Kesimpulan

Waktu tunggu dan tingkat pendidikan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Sedangkan jenis kelamin dan usia tidak berhubungan dengan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka : 35 (2004-2022)

Kata Kunci : Waktu tunggu, Kepuasan pasien, rawat jalan, RSUD

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, July 2023
Sindi Maulani, No. BP. 1911211033

RELATIONSHIP BETWEEN LONG WAITING TIME AND PATIENT CHARACTERISTICS WITH OUTPATIENT SATISFACTION AT MUARA LABUH HOSPITAL, SOLOK SELATAN DISTRICT, 2023

xi+ 61 pages, 13 tables, 2 pictures, 9 appendices

ABSTRACT

Objective

Based on an initial survey at Muaralabuh Solok Selatan Hospital, it was shown that most respondents were dissatisfied with health services and received waiting times that were not up to standard. This study aims to determine the relationship between waiting time and patient characteristics with outpatient satisfaction at Muaralabuh Solok Selatan Hospital in 2023.

Method

This type of quantitative research with cross sectional design. The study was conducted at the outpatient installation at Muaralabuh Solok Selatan Hospital in May-June 2023. The study population was outpatients in each polyclinic with a total sample of 103 samples. The sampling technique is proportional sampling. Data were analyzed with univariate, bivariate analysis using the chi-square test.

Results

The results of the univariate analysis found that the majority (74.8%) of the patients expressed dissatisfaction. In addition, most (70.9%) patients received a waiting time of >60 minutes, most (60.2%) were female, more than half (59.2%) were aged >40 years and most (63.1%) have low education (elementary & junior high school). The results of the bivariate analysis showed a significant relationship between waiting time p-value (0.000), educational level p-value (0.038) and patient satisfaction. Meanwhile, there is no relationship between gender and age.

Conclusion

Waiting time and level of education with patient satisfaction have a significant relationship. While gender and age are not related to patient satisfaction

References : 35 (2004-2022)

Keywords : Waiting time, Patient satisfaction, outpatient, Hospital