

**ANALISIS HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANANIN
STALASI RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RSUD. DR. RASIDIN
PADANG TAHUN 2017**

Penelitian Manajemen Keperawatan



**SITI KHADIJAH AL-MADANY
BP. 1311311035**

Dosen Pembimbing

- 1. Dr.Yulastri Arif S.Kp.M.Kep**
- 2. Ns. Fitria Fajriani M.Kep**

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
2018**

**Analisi Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Diinstalasi Rawat Jalan
Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan DIRSUD. Dr.Rasidin Padang
Tahun 2017**

Siti Khadijah Al-Madany, Yulastri, Fitria

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 pasien. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan gambaran hubungan antara waktu tunggu pelayanan diinstalasi rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rsud. Dr. Rasidin padang. Penelitian ini mulai dilaksanakan november-desember 2017 diinstalasi rawat jalan di Rsud. Dr. Rasidin padang tahun 2017. Desain penelitian adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel adalah pasien rawat jalan sebanyak 64 orang dengan teknik *porposive sampling*. Hasil uji statistik dengan *chi square* diperoleh *p* value 0.039 pada rekam medik 0.048 pada poliklinik, dan 0.003 pada apotik (<0.05), menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan diinstalasi rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan, lebih dari separuh waktu tunggu rekam medik kategori lambat (>10 menit) sebanyak 40 pasien (60.9%), lebih dari separuh waktu tunggu poliklinik kategori lambat (>60 menit) sebanyak 34 orang (53.1%), hampir separuh waktu tunggu apotik kategori lambat (>60 menit) sebanyak 30 orang (46.9%). Lebih dari separuh pasien sebanyak 37 pasien (57.8%) merasa tidakpuas dengan waktu tunggu pelayanan diinstalasi rawat jalan. Kesimpulan hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan Rsud. Dr. Rasidin padang tahun 2017. Diharapkan agar petugas dan penyedia jasa dapat bersikap lebih profesional dan cekatan dalam menangani lambatnya waktu pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Instalasi Rawat Jalan

*Analysis Of The Relationship Waiting Time Service Be Installed With
Outpatient Satisfaction in RSUD. dr. Rasidin Padang 2017*

Siti Khadijah Al-Madany, Yulastri, Fitria

ABSTRACT

Every hospital seeks to provide a good quality of service to achieve patient satisfaction but in reality there are still many services that require long waiting time and dissatisfaction effect for the patient. The purpose of this study is to obtain a picture of the relationship between service waiting time installed outpatient with outpatient satisfaction in RSUD. Dr. Rasidin Padang. This research began to be implemented November-December 2017 installed outpatient in RSUD. Dr. Rasidin Padang in 2017. The research design is analytical with cross sectional approach. The sample was 64 outpatients with side purposive technique. The result of statistical test with chi square was obtained p value 0.039 on medical record 0,048 at polyclinic, and 0.003 at pharmacy (<0.05), indicated that there was a relationship between service waiting time of outpatient installation with outpatient satisfaction, more than half of waiting time of medical record (> 10 minutes) as many as 40 patients (60.9%), more than half the waiting period of polyclinic category (> 60 minutes) as many as 34 people (53.1%), almost half the waiting time category of pharmacies (> 60 minutes) people (46.9%). More than half of patients as many as 37 patients (57.8%) were not satisfied with the outpatient service waiting time. The conclusion of this study is that there is a significant relationship between service waiting time in outpatient installation with outpatient satisfaction of RSUD. Dr. Rasidin Padang in 2017. It is expected that officers and service providers can be more professional and deft in handling the slow service time so as to increase. Patient Satisfaction.

Keywords : *Installation Of Outpatient, Patient Satisfaction, Waiting Times*