

HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN PUSKESMAS SEYEGAN TAHUN 2025

Rian Cahya Pratama¹, Tika Sari Dewi², Sis Wuryanto³

INTISARI

Latar Belakang: Puskesmas sebagai layanan kesehatan tingkat pertama berperan penting dalam promotif, preventif, dan pengobatan. Namun, tantangan seperti keterbatasan tenaga dan fasilitas memengaruhi kualitas layanan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kecepatan dan kualitas pelayanan pendaftaran. Di Puskesmas Seyegan, waktu tunggu melebihi standar karena lonjakan kunjungan pagi hari. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor yang memengaruhi kepuasan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di puskesmas seyegan tahun 2025

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*.

Hasil Penelitian: Kepuasan pasien dari aspek *reliability* (93,9%), aspek *responsiveness* (88,8%), aspek *assurance* (91,8%), aspek *tangible* (71,4%), kepuasan secara keseluruhan (88,8%), waktu pelayanan pendaftaran cepat (74,5%), sementara untuk uji *chi-square* didapatkan *p-value* 0.001 sehingga memiliki hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan waktu pelayanan pendaftaran

Kesimpulan: Kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan waktu pelayanan pendaftaran dengan *p-value* 0.001

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Pasien, Rekam medis.

¹Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

²Dosen Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

³Dosen Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

ASSOCIATION BETWEEN REGISTRATION SERVICE TIME AND PATIENT SATISFACTION IN OUTPATIENT CARE OF SEYEGAN COMMUNITY HEALTH CENTER IN 2025

Rian Cahya Pratama¹, Tika Sari Dewi², Sis Wuryanto³

ABSTRACT

Background: Health centers as first-level health services play an important role in promotive, preventive, and curative services. However, challenges such as limited personnel and facilities affect the quality of services. Patient satisfaction is influenced by the speed and quality of registration services. At Seyegan Health Center, waiting times exceed the standard due to a surge in morning visits. This study aims to identify factors that influence satisfaction to improve service quality.

Objective: This study aims to determine the relationship between outpatient registration service time and patient satisfaction at the Seyegan Community Health Center in 2025.

Method: This study uses a quantitative design with a cross-sectional approach.

Results: Patient satisfaction from the aspects of reliability (93.9%), responsiveness (88.8%), assurance (91.8%), tangible (71.4%), overall satisfaction (88.8%), fast registration service time (74.5%), while for the chi-square test, a p-value of 0.001 was obtained, so there is a significant relationship between patient satisfaction and registration service time.

Conclusion: Patient satisfaction has a significant relationship with registration service time with a p-value of 0.001

Keywords: Satisfaction, Service, Patient, Medical records.

¹Student of the Medical Record and Health Information Study Program, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

²Lecturer of the Medical Record and Health Information Study Program, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

³Lecturer of the Medical Record and Health Information Study Program, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.