

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KESUGIHAN I

Laila Khairunnisa Mukhasin¹, Suryo Nugroho Markus², Kori Puspita Ningsih³

INTISARI

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan yang cepat dan efisien menjadi indikator penting dalam menilai mutu fasilitas pelayanan kesehatan primer seperti Puskesmas. Salah satu faktor yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan adalah lamanya waktu tunggu saat pendaftaran rawat jalan. Waktu tunggu yang lama tidak hanya berdampak pada kenyamanan pasien, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Tujuan Penelitian: Menganalisis kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I, dengan pendekatan dimensi SERVQUAL yang meliputi responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dan teknik *accidental sampling*. Jumlah responden sebanyak **96 orang**, dipilih dari pasien rawat jalan yang datang selama periode penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dan *Spearman Rank*.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total 96 responden, sebanyak 52 pasien mendapatkan waktu tunggu kategori cepat dan 44 kategori lambat. Namun demikian, 45,8% responden menyatakan tidak puas dengan waktu tunggu yang mereka alami. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$). Analisis korelasi Spearman juga menunjukkan hubungan negatif yang signifikan antara waktu tunggu dan kelima dimensi kepuasan, dengan nilai korelasi terkuat pada dimensi assurance (-0,853) dan reliability (-0,848).

Kesimpulan : Waktu tunggu pelayanan memiliki hubungan yang bermakna dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi dalam proses pendaftaran menjadi langkah penting dalam meningkatkan mutu layanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Pendaftaran Rawat Jalan, Puskesmas, SERVQUAL

¹ Mahasiswa RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³ Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KESUGIHAN I

Laila Khairunnisa Mukhasin¹, Suryo Nugroho Markus², Kori Puspita Ningsih³

ABSTRACT

Background : Fast and efficient health services are important indicators in assessing the quality of primary health care facilities such as Community Health Centers. One of the factors that influences patient perception of service quality is the length of waiting time during outpatient registration. Long waiting times not only affect patient comfort, but also have the potential to reduce their level of satisfaction with the services provided.

Objective : Analyzing patient satisfaction with outpatient registration waiting time at Kesugihan I Health Center, using the SERVQUAL dimension approach which includes responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangible.

Method : This study used a quantitative method with a cross-sectional design and accidental sampling technique. The number of respondents was 96 people, selected from outpatients who came during the study period. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Chi-Square and Spearman Rank tests.

Result : The results of the study showed that out of a total of 96 respondents, 52 patients received a fast category waiting time and 44 a slow category. However, 45.8% of respondents stated that they were dissatisfied with the waiting time they experienced. The results of the Chi-Square test showed that there was a significant relationship between registration waiting time and patient satisfaction levels (p -value = 0.000). Spearman correlation analysis also showed a significant negative relationship between waiting time and the five dimensions of satisfaction, with the strongest correlation values in the assurance (-0.853) and reliability (-0.848) dimensions.

Conclusion : Service waiting time has a meaningful and significant relationship to patient satisfaction. Therefore, increasing efficiency in the registration process is an important step in improving service quality and strengthening public trust in the Health Center.

Keywords : Waiting Time, Patient Satisfaction, Outpatient Registration, Health Center, SERVQUAL

¹ Student of RMIK General Achmad Yani University Yogyakarta

² Lecturer of RMIK General Achmad Yani University Yogyakarta

³ Lecturer of RMIK General Achmad Yani University Yogyakarta