

ABSTRAK

Latar belakang : Untuk mengurangi waktu tunggu pelayanan rawat jalan RSUD Wates, registrasi pasien dilakukan dengan mesin Anjungan Pendaftaran mandiri. Namun menurut studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Januari 2018 masih terlihat antrian pasien dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari 10 pasien masih sekitar 2 jam ini tidak sesuai dengan aturan pada Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis. Pada studi penelitian, peneliti juga menemukan keluhan pasien mengenai waktu tunggu yang lama serta waktu buka poli yang tidak sesuai dengan jadwal sehingga peneliti ingin melakukan penelitian mengenai Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates.

Tujuan : Mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien terhadap penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) di RSUD Wates

Metode penelitian : Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian diskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Rancangan penelitiannya dengan cross sectional (potong lintang).

Hasil : Rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan di RSUD Wates adalah 142 menit. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rawat jalan di RSUD Wates termasuk dalam kategori puas, Uji *chi-square* pada program SPSS menunjukkan nilai $p\text{-value}=0,0104$ dan diperoleh nilai $OR = 0,197$

Kesimpulan : Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien pengguna anjungan pendaftaran mandiri di rawat jalan RSUD Wates dengan peluang waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang lama akan menyebabkan pasien pengguna anjungan pendaftaran mandiri tidak puas 0.197 kali lebih besar dibandingkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang cepat.

Kata kunci : Waktu tunggu, kepuasan pasien, Pasien anjungan pendaftaran mandiri, Pelayanan rawat jalan

ABSTRACT

Background : To reduce waiting time of RSUD Wates outpatient service, patient's registration's is done by using self-registration pavilion machine. However, according to previous study done in January 2018, there is still outpatient's queue of service with an average waiting time 2 hours per 10 patients. This is not consistent with regulation of Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008. According to the regulation, the waiting time indicator of service should be ≤ 60 minutes, start from outpatient's registration until they are serviced by the medical specialists. In this study, the researcher also finds out some patient's complain concerning the long waiting times and poly open times which is not appropriate with the schedule. Thus, researcher wants to explore more about the relation between the waiting time of outpatient service with the satisfaction of the self-registration machine users in Wates hospital.

Purpose : to know more about the relation between the waiting time of outpatient service with the satisfaction of the self-registration machine users in Wates hospital.

Research methods : The researcher uses descriptive research, using quantitative approach. Data collection is done by using research instruments. The data analysis is quantitative / statistical which the aim is to test the hypothesis that has been set. The study design is cross sectional.

Result : the average waiting time of outpatient service in wates hospital is 142 minutes. Outpatient satisfaction level on outpatient services in RSUD Wates included in the satisfied category, chi-square test on the SPSS program shows the value $p\text{-value} = 0,0104$ and obtained value $OR = 0,197$.

Conclusion : there is relation between the long waiting time of outpatient service with the satisfaction of the self-registration machine users in Wates hospital. the long waiting time of outpatient service will cause the patient users self-registration platform is not satisfied 0.197 times larger than fast service outpatient waiting time.

Keywords : waiting time, patient satisfaction, self-service registration machine, outpatient