

ABSTRAK

Latar belakang: Tingginya tingkat kepuasan pasien termasuk indikator fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas. Salah satu hal yang menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah lamanya waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Wonosari II, terdapat keluhan pasien tentang waktu tunggu yang lama dan puskesmas akan melakukan re-akreditasi pada tahun 2020.

Tujuan: Mengetahui hubungan waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Wonosari II Gunungkidul.

Metode: Penelitian dilakukan di Puskesmas Wonosari II pada Februari–April 2019. Jenis penelitian ini yaitu analitik kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* sebanyak 92 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan observasi. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*.

Hasil : Rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Wonosari II selama 66,98 menit. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Wonosari II masing-masing mayoritas berada pada kategori puas baik pada karakteristik jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Tingkat kepuasan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* masing-masing termasuk dalam kategori puas dengan rata-rata skor kepuasan 3,84. Perhitungan hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Wonosari II menghasilkan *p-value* sebesar 0,025.

Kesimpulan: Waktu tunggu pelayanan rawat jalan mayoritas dalam kategori lama. Tingkat kepuasan pasien termasuk dalam kategori puas. Terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Wonosari II. Oleh karena itu, Puskesmas Wonosari II perlu membuat SOP tentang waktu tunggu pasien rawat jalan.

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

ABSTRACT

Background: The high level of patient satisfaction includes indicators of quality health care facilities. One of the things that causes patient dissatisfaction is the service waiting time. Based on a preliminary study at the Wonosari II Health Center, there were complaints from patients about long waiting times and the puskesmas would held re-accreditation in 2020.

Objective: To find out the correlation between patient waiting time and patient satisfaction in outpatient services at Wonosari II Health Center Gunungkidul.

Method: The research was conducted at Wonosari II Health Center in February-April 2019. This type of research is quantitative analytic with cross sectional design. The sampling technique used accidental sampling in 92 patients. Data collection techniques using questionnaires and observations. Data analysis using univariate and bivariate analysis with chi square test.

Results: The average of waiting time outpatient services at Wonosari II Public Health Center was 66.98 minutes. The patient satisfaction level at Wonosari II helath center majority include satisfied category both in the characteristics of gender, age, occupation, and education. The patient satisfaction level in the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy each include satisfied category with an average satisfaction score 3.84. Calculation of the relationship between waiting time and patient satisfaction in outpatient services at Wonosari II Health Center resulted a p-value of 0.025.

Conclusion: The waiting time for majority outpatient services is in the long category. The level of patient satisfaction is included in the satisfied category. There is a relationship between waiting time and patient satisfaction with outpatient services at Wonosari II Health Center. Therefore, Wonosari II Health Center needs to make an SOP about the outpatient waiting time.

Keywords: Outpatient Care, Patient Satisfaction, Waiting Time.