

ABSTRAK

Latar Belakang: Jumlah kunjungan di rawat jalan RSUD Muhammadiyah Bantul meningkat dan didominasi oleh pengguna JKN. Terjadi komplain terhadap waktu tunggu, dari 9 komplain 5 diantaranya diungkapkan oleh pasien pengguna JKN. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit dan menjadi salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan.

Tujuan: Mengetahui lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan, tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dan hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap pelayanan di rawat jalan.

Metode Penelitian: Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel yang diambil sejumlah 96 pasien pengguna JKN dari hasil perhitungan dengan rumus Lemeshow.

Hasil: Rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Muhammadiyah Bantul adalah 77,24 menit. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Muhammadiyah Bantul termasuk dalam kategori puas, Uji *chi-square* pada program statistik R menunjukkan nilai p-value = 0,01262 dan diperoleh nilai OR (Odds Ratio) = 2,85.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien pengguna JKN terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Muhammadiyah Bantul dengan peluang waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang lama akan menyebabkan pasien pengguna JKN tidak puas 2,85 kali lebih besar dibandingkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang cepat.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Pasien JKN, Pelayanan Rawat Jalan, *servqual*

ABSTRACT

Background : The number of outpatient visits in RSUD Muhammadiyah Bantul increased and was dominated by JKN users. There were complaints of waiting time, of 9 complaints 5 of which were disclosed by JKN user patients. Waiting time is a problem that often leads to complaints of patients in some hospitals and become one of the potential components causing dissatisfaction.

Objective : Knowing the length of waiting time of outpatient service, JKN patient satisfaction level on outpatient service based on five dimension of service quality and the relationship of waiting time of outpatient service with patient satisfaction of user of National Health Insurance (JKN) to outpatient service.

Methods : The research method used in this research is analytic survey with quantitative approach and cross sectional research design. Samples taken by 96 patients of JKN from calculation result with Lemeshow formula.

Results : The average waiting time for patient care in outpatient RSUD Muhammadiyah Bantul was 77.24 minutes. Outpatient satisfaction level on outpatient service of RSUD Muhammadiyah Bantul included in satisfied category, Chi-squared test in statistic program R shows p-value = 0,01262 and obtained value of OR (Odds Ratio) = 2,85.

Conclusion : There is a relationship between waiting times with outpatient services Patient satisfaction of JKN user to service in outpatient of RSUD Muhammadiyah Bantul. With a long waiting time outpatient waiting time will cause the patient's JKN users to be unsatisfied 2.85 times greater than the fast outpatient waiting time.

Keyword : Waiting Time, Patient Satisfaction, JKN Patient, Outpatient Service, servqual