

ABSTRACT

Background: Waiting time is the time that patients use to get health services ranging from the place of registration to enter the doctor's examination room. Based on the results of preliminary studies that have been conducted at the Radabata Health Center Ngada District it is known that the implementation of outpatient services is still not running well in outpatients in the Radabata Health Center Ngada Regency. Objective: Know the relationship of waiting time with patient satisfaction in outpatient services.

Method: Type of quantitative analytical research with *cross sectional* design. This sampling technique uses *purposive sampling* with 90 patients. data collection techniques using questionnaires and observations. Data analytics using univariate and bivariate analysis with *chi square* test.

Result: The average waiting time in outpatient services at the Radabata Health Center is 66.09 minutes. The level of patient satisfaction in Radabata majority in the category is quite satisfied, based on five dimensions of quality of service quality for *tangible* dimensions, *Reliability*, and *Responsiveness* fall into the category of quite satisfied while for the dimension of *assurance* and *empathy* in the category of satisfied. There is a relationship between waiting time and patient satisfaction in outpatient services at Radabata Health Center with a value of $p_value = 0.041$.

Conclusion: The level of patient satisfaction in the category is quite satisfied. There is a relationship between waiting time and patient satisfaction in outpatient services at the Radabata Health Center ngada regency.

Keywords: waiting time, patient satisfaction, outpatient.

ABSTRAK

Latar Belakang: Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di Puskesmas Radabata Kabupaten Ngada diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pasien pada rawat jalan masih belum berjalan dengan baik pada pasien rawat jalan di Puskesmas Radabata Kabupaten Ngada.

Tujuan: Mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan.

Metode: Jenis penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Teknik dalam pengambilan sampel ini menggunakan *purposive sampling* dengan responden sebanyak 90 pasien. teknik pengumpulan data menggunakan angket dan observasi. Analitis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*.

Hasil : Rata-rata waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Radabata yaitu 66,09 menit. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Radabata mayoritas pada kategori cukup puas, berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan untuk dimensi *tangible*, *Reliability*, dan *Responsiveness* masuk dalam kategori cukup puas sedangkan untuk dimensi *assurance* dan *empathy* dalam kategori puas. Adanya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Radabata dengan hasil nilai $p_value = 0,041$.

Kesimpulan: Tingkat Kepuasan pasien dalam kategori cukup puas. Adanya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien pada layanan rawat jalan di Puskesmas Radabata Kabupaten Ngada.

Kata Kunci : waktu tunggu, kepuasan pasien, rawat jalan.