

**RELATIONSHIP OF SERVICE WAITING TIME WITH PATIENT
SATISFACTION FACTORS IN PHYSIOTHERAPY POLYCLINIC
REGIONAL GENERAL HOSPITAL dr. R. SOEDARSONO PASURUAN
CITY IN 2019**

Ana Rizqy Soliha

ABSTRACT

Patient satisfaction is a reflection of the quality of health services in hospitals. Good and quality service is reflected in the fast, comfortable and friendly service. Based on an initial survey conducted at the Regional General Hospital, dr. R. Soedarsono Pasuruan City, it is known that the waiting time for services is not yet available at the Physiotherapy Polyclinic. This study aims to determine the relationship between service waiting time and patient satisfaction factors at the Physiotherapy Polyclinic of the Regional General Hospital dr. R. Soedarsono Pasuruan City.

This research is a quantitative descriptive study. The sample size of this study was 90 outpatients in the Physiotherapy Polyclinic with Cross-Sectional techniques, and data collection using the method of observation and questionnaire.

The results of this study illustrate that there are 2 highest patient satisfaction, namely the trust factor (22.9) and the guarantee factor (23.1). Waiting time for services <60 minutes is (78.9%). This study was to determine the relationship between service waiting time and patient satisfaction factors at the Physiotherapy Polyclinic of the Regional General Hospital dr. R. Soedarsono Pasuruan City.

Regional General Hospital dr. R. Soedarsono, Pasuruan City is advised to provide in-house training / training on recording and reporting of service waiting times to service administration officers, making patient waiting rooms comfortable, registration registration is more patient in providing direction to patients, faster in serving patients, health workers provide full attention in conveying information about actions and treatments and adding to the completeness of medical equipment in the Physiotherapy Polyclinic.

**Keywords : Patient Satisfaction, Waiting Time, Regional General
Hospital dr. R. Soedarsono, Pasuruan City**

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK FISIOTERAPI DI RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN

Ana Rizqy Soliha

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan cerminan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang cepat, nyaman dan ramah. Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan diketahui bahwa belum tercatatnya waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Fisioterapi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan faktor kepuasan pasien di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Besar sampel penelitian ini sebesar 90 pasien rawat jalan di Poliklinik Fisioterapi dengan teknik *Cross-Sectional*, dan pengumpulan data menggunakan metode observasi dan kuesioner.

Hasil penelitian ini menggambarkan terdapat 2 kepuasan pasien tertinggi yaitu faktor kepercayaan (22,9) dan faktor jaminan (23.1). Waktu tunggu pelayanan <60 menit sebesar (78,9%). Penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan faktor kepuasan pasien di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan disarankan untuk memberikan sosialisasi/pelatihan *in house training* tentang pencatatan dan pelaporan waktu tunggu pelayanan kepada petugas administrasi pelayanan, memperlengkap ruang tunggu pasien, petugas pendaftaran lebih telaten dalam memberikan arahan kepada pasien, lebih cepat dalam melayani pasien, petugas kesehatan memberikan perhatian penuh dalam menyampaikan informasi tentang tindakan dan perawatan dan menambah kelengkapan peralatan kesehatan di Poliklinik Fisioterapi.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu, Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan