

## **ABSTRACT**

### ***THE RELATIONSHIP OF SERVICE WAITING TIME ON PATIENT SATISFACTION IN THE HEART POLY AT THE OUTSTANDING UNIT OF RSPAL Dr. RAMELAN SURABAYA***

*Health is an important aspect for all walks of life. Hospitals, as one of the public services in the health sector, are required to maintain and improve their services properly and standardized. Therefore, all service providers of health facilities, whether doctors, nurses, non-medical personnel, as well as medical personnel themselves, are also required to provide excellent and high-quality service to their consumers (patients and outgoing).*

*Waiting time for services is a problem that is still commonly encountered in health service activities and is a component that has the potential to be one of the causes of patient dissatisfaction and patient delivery. Waiting for a long time and in an unhealthy condition is an uncomfortable thing. This will be related to the level of patient satisfaction.*

*This study aims to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction at RSPAL Dr. Ramelan Surabaya. This type of research is quantitative research and uses bivariate analysis techniques with Spearman correlation tests using IBM SPSS software analysis tool version 25. The number of samples used is 83 patients with cardiac polyclinic URJ taken using a purposive technique.*

*The results showed that there was a relationship between waiting time and patient satisfaction at RSPAL Dr. Ramelan Surabaya. However, this relationship shows weak criteria. Therefore, it is recommended to the hospital to further improve services, especially in the cardiac polyclinic, to be even better, and it is hoped that the examination will be carried out on time so that patients do not have to wait long, so that the satisfaction rate increases for the next year come*

*Keywords :Waiting time and Patient Satisfaction*

## ABSTRAK

### HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DSI POLI JANTUNG PADA UNIT RAWAT JALAN RSPAL Dr. RAMELAN SURABAYA

Kesehatan merupakan aspek penting bagi seluruh lapisan masyarakat. Rumah sakit sebagai salah satu layanan publik dibidang kesehatan, dituntut untuk tetap menjaga dan meningkatkan pelayanannya dengan baik dan terstandar, maka untuk itu seluruh pelayan fasilitas kesehatan baik itu, dokter, perawat, tenaga bukan medis, serta tenaga medis itu sendiri, juga dituntut untuk memberikan layanan yang prima serta berkualitas tinggi kepada konsumennya (pasien maupun keluar).

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak ditemui dalam kegiatan pelayanan kesehatan, serta merupakan komponen yang berpotensi salah satu penyebab ketidakpuasan pasien maupun pengantar pasien. Menunggu dalam waktu yang lama dan dalam kondisi tidak sehat adalah suatu hal yang tidak nyaman hal ini akan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di RSPAL Dr. Ramelan Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan teknik analisis bivariat dengan uji korelasi spearman dengan menggunakan alat analisis software IBM SPSS versi 25 jumlah sampel yang di gunakan sebanyak 83 pasien URJ poli Jantung yang di ambil menggunakan Teknik *purposive*.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di RSPAL Dr. Ramelan Surabaya. Namun, hubungan tersebut menunjukkan kriteria yang lemah Oleh sebab itu, disarankanke pada pihak rumah sakit agar lebih meningkatkan pelayanan khususnya di poli jantung untuk lebih baik lagi, serta diharapkan pemeriksaan dilakukan dengan tepat waktu sehingga pasien tidak lama menunggu sehingga angka kepuasan meningkat untuk tahun yang akan datang.

Kata Kunci : Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien