

ABSTRAC

Waiting time is identical to a tedious and tiring situation for patients, so that it often triggers patient dissatisfaction with health services at the hospital, and his family can be influenced by several things, namely because of the nature of the services received, the attitude of human resources who provide services and form of communication between health workers and patients. This study used a quantitative design, with a cross-sectional design, the sampling technique used in this study was Simple Random Sampling with a sample 86 respondents at the Surgery Clinic at Wiyung Sejahtera Hospital. This study was analyzed using the Chi-Square test, the P-Value for each dimension was as large as for the responsiveness dimension the result was $p = 0,644$, for tangible dimension the result was $p = 0,029$, for the reliability dimension the result was $p = 0,586$, for dimension of empathy obtained the result of the value of $p = 0,271$. This can be interpreted that the P Value $> 0,05$ and it can be stated that there is no significant relationship between waiting time for services at the surgical polyclinic and patient satisfaction. From the results of the questionnaire and direct observation in the field, it was found that the average waiting time for the Wiyung Sejahtera Hospital Surgery Clinic was 42,31 minutes and from the 5 dimension of patient satisfaction, the average patient satisfaction was obtained as much as 75% of respondents were satisfied and 25% of Respondents very satisfied with the service provided.

Keywords : Waiting time, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Waktu tunggu identik dengan situasi yang menjemukan dan melelahkan bagi pasien, sehingga seringkali memicu ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Munculnya rasa puas pada diri pasien dan keluarganya dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu karena sifat pelayanan yang diterima, sikap sumber daya manusia yang memberikan pelayanan dan bentuk komunikasi petugas kesehatan dengan pasien. Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif, dengan rancangan *cross sectional*, teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* dengan besar sampel sebanyak 86 responden Poliklinik Bedah Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan Uji *Chi-Square* diperoleh nilai P-Value pada setiap dimensi sebesar untuk dimensi responsiveness diperoleh hasil nilai $p = 0,644$, untuk dimensi tangible diperoleh hasil nilai $p = 0,029$, untuk dimensi reliability diperoleh hasil nilai $p = 0,586$, untuk dimensi assurance diperoleh hasil nilai $p = 0,994$, dan untuk dimensi empathy diperoleh hasil nilai $p = 0,271$. Hal ini dapat diartikan bahwa nilai $P > 0,05$ dan dapat dinyatakan bahwa antara waktu tunggu pelayanan Poliklinik Bedah dan kepuasan pasien tidak memiliki hubungan yang bermakna. Dari hasil kuesioner dan observasi langsung dilapangan, didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan Poliklinik Bedah Rumah Sakit Wiyung Sejahtera sebesar 42,31 menit dan dari 5 dimensi kepuasan pasien diperoleh hasil rata-rata kepuasan pasien sebanyak 75% responden merasa puas dan 25% reponden merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien