

**WAITING TIME RELATIONSHIP TO SATISFACTION
OUTPATIENT PHYSIOTHERAPY POLY PATIENTS
SURABAYA ISLAMIC HOSPITAL**

ABSTRACT

Hospitals as one of the health service facilities are part of the health resources that are needed in supporting the implementation of health efforts. Patient satisfaction is the patient's opinion and assessment of the performance of services provided by health care facilities. Waiting time for service is a problem that is still commonly encountered in health service activities, and is a component that has the potential to cause patient dissatisfaction and patient delivery. Waiting for a long time and in unhealthy conditions is something that is uncomfortable, this will be related to the level of patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction at the outpatient physiotherapy polyclinic at the Surabaya Islamic Hospital. The method used in this research is descriptive with a cross-sectional approach research design using the Chi Square test with a sample of 85 respondents. The results of the study showed that the waiting time for poly physiotherapy patients received services in the old category, especially BPJS patients. The level in the unsatisfied category, based on the five dimensions of service quality satisfaction obtained on the tangibles, responsiveness, reliability, and empathy dimensions is in the unsatisfied category while the assurance dimension is in the satisfied category. There is a relationship between waiting time and patient satisfaction in the physiotherapy poly, this is evidenced by the results of the chi square test of $0.000 < 0.05$, meaning that there is a relationship between waiting time and patient satisfaction in the outpatient physiotherapy poly, Islamic Hospital Surabaya. The conclusions and suggestions from this study are hoped that the hospital will add waiting chairs in the physiotherapy poly, and increase the alertness of physiotherapists so that in the future they can be even better.

Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN
PASIEN POLI FISIOTERAPI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA**

ABSTRAK

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. 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 terhadap kepuasan pasien di poli fisioterapi rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan rancangan penelitian pendekatan *cross sectional* menggunakan uji Chi Square dengan sampel yang digunakan sebanyak 85 responden. Hasil penelitian menunjukkan waktu tunggu pasien poli fisioterapi sebagian mendapat pelayanan dengan kategori lama terutama pasien BPJS. Tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas, berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, dan *emphaty* dalam kategori kurang puas sedangkan pada dimensi *assurance* dalam kategori puas. Adanya hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di poli fisioterapi, hal ini dibuktikan dengan hasil uji chi square sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di poli fisioterapi rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya. Kesimpulan dan saran dari penelitian ini diharapkan supaya rumah sakit menambahkan kursi tunggu di poli fisioterapi, dan meningkatkan kesigapan fisioterapis supaya kedepannya bisa lebih baik lagi.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien