

***THE EFFECT OF WAITING TIME FOR REGISTRATION SERVICES TO
ASSESSMENT ON PATIENT SATISFACTION AT UNDAAN EYE
INFIRMARY SURABAYA***

Ghina Arih Marindo

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of waiting time for registration services until assessment on patient satisfaction at Undaan Eye Infirmary Surabaya. The research design is Quantitative Analytical with Cross Sectional approach. The object of research is patients who are getting Registration to Assessment services at Undaan Eye Infirmary Surabaya. The sampling technique used the Simple Random Sampling method with a sample size of 100 respondents. Data analysis using Validity Test, Reliability Test and Ordinal Regression Test. The variables of this study are Waiting Time for Registration Services Until Assessment as an Independent variable and Patient satisfaction as a Dependent variable. The results of this study are that the Waiting Time for Registration Services Until Assessment of Undaan Eye Infirmary is still relatively long and there are 65% of patients who are dissatisfied with the Waiting Time for Registration Services Until Assessment of Undaan Eye Infirmary in the Parameter estimates table value obtained a significance value of 0.014 (<0.05) and Test Of Paralele Line with a significance value of 0.409 (>0.05), from both Ordinal Regression tests, it states that if the Waiting Time for Registration Services Until Assessment has an influence on Patient Satisfaction Undaan Eye Infirmary.

Keywords : *Waiting Time, Patient Satisfaction, Assessment*

PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN PENDAFTARAN SAMPAI ASSESSMENT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA

Ghina Arih Marindo

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Desain penelitian adalah analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Objek penelitian adalah pasien yang sedang mendapatkan pelayanan pendaftaran sampai *assessment* Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji regresi ordinal. Variabel penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* sebagai variable Independen dan Kepuasan pasien sebagai variable dependen. Hasil penelitian ini adalah Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran sampai *Assessment* Rumah Sakit Mata Undaan masih tergolong lama dan terdapat 65% pasien merasa tidak puas dengan waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* Rumah Sakit Mata Undaan dalam nilai tabel *parameter estimates* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,014 ($< 0,05$) dan *test of paralele line* dengan nilai signifikansi 0,409 ($> 0,05$), dari kedua uji regresi ordinal tersebut, menyatakan jika waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Mata Undaan.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Kepuasan Pasien, Pemeriksaan