

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE WAITING TIME AND
PATIENT SATISFACTION IN THE INTERNAL CLINIC RS WIYUNG
SEJAHTERA SURABAYA YEAR 2023**

Fabhella Eria Tiara Mega

ABSTRACT

Service waiting time is a problem that is still widely found in health care practices, especially in outpatient services. Patient waiting time is an important thing that causes dissatisfaction, patients feel dissatisfied if the waiting time is not in accordance with the established standard of ≤ 60 minutes. The fact shows that there are still patients who complain about being dissatisfied because of the long waiting time at Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya. This study aims to determine the relationship between the length of service waiting time with internal poly patient satisfaction at Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya in 2023, with this obtained the results of the overall satisfaction level of patients feeling satisfied (63.25%), and the waiting time for outpatient services at the Internal Poly of RSWs obtained results during observation the average waiting time is 3 hours 10 minutes. This type of research is quantitative with a cross sectional approach. The population in this study were 1,287 respondents with a sample size of 80 respondents, using the Random Sampling technique. Data were analyzed using the Kruskal Wallish test. The results of the analysis showed that the Asymp.Sig value was $0.004 < 0.05$. Thus, it can be concluded that there is a real difference (significant) between waiting time and patient satisfaction. the conclusion of this study is that there is a significant relationship between waiting time for service and patient satisfaction. It is recommended to the hospital in the future to further improve services even better, add chairs in the patient waiting room, the waiting room is always clean so that patients to increase patient comfort while waiting for a doctor's examination and more comfortable and it is hoped that the examination is carried out in a timely manner so that patients do not wait long so that the satisfaction rate increases for the coming year, and provide a suggestion box so that patients can submit complaints and suggestions to improve service quality at Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya.

Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction, Hospital

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI INTERNA RS WIYUNG SEJAHTERA SURABAYA TAHUN 2023

Fabhella Eria Tiara Mega

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan khususnya pada pelayanan rawat jalan. Waktu tunggu pasien merupakan hal penting yang menyebabkan adanya rasa ketidakpuasan, pasien merasa tidak puas apabila waktu tunggu tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu ≤ 60 menit. Kenyataan menunjukkan masih ditemukan pasien yang mengeluh tidak puas karena waktu tunggu yang lama di RS Wiyung Sejahtera Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli interna di RS Wiyung Sejahtera Surabaya tahun 2023, dengan hal ini didapatkan hasil tingkat kepuasan secara keseluruhan pasien merasa puas (63.25%), dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan pada Poli Interna RSWS didapatkan hasil saat observasi rata – rata waktu tunggu adalah 3 Jam 10 Menit. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.287 responden dengan jumlah sampel 80 responden, menggunakan teknik *Random Sampling*. Data dianalisis menggunakan uji Kruskal Wallish. Hasil analisa diketahui nilai *Asymp.Sig* adalah sebesar $0,004 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan ada perbedaan yang nyata (*signifikan*) antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan yang bermakna antara lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk kedepannya lebih meningkatkan pelayanan lebih baik lagi, menambah kursi di ruang tunggu pasien, ruang tunggu selalu bersih agar pasien untuk meningkatkan kenyamanan pasien selama menunggu pemeriksaan dokter serta lebih nyaman dan diharapkan pemeriksaan dilakukan dengan tepat waktu sehingga pasien tidak lama menunggu sehingga angka kepuasan meningkat untuk tahun yang akan datang, serta menyediakan kotak saran agar pasien dapat menyampaikan keluhan dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada RS Wiyung Sejahtera Surabaya.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit