

ABSTRAK

Nama : Amalia Yunan Putri

Program Studi : D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul : Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Polowijen

Kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan, waktu tunggu pelayanan, serta upaya yang dilakukan petugas untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang diberikan. Waktu tunggu yang terlalu lama akan menimbulkan rasa ketidakpuasan pada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan Puskesmas Polowijen. Penelitian ini menggunakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien selama bulan Agustus-Oktober 6.214 orang. Sampel dihitung dengan rumus slovin sebanyak 100 orang. Teknik sampling menggunakan kuota sampling. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan waktu tunggu di bagian pendaftaran Puskesmas Polowijen > 10 menit (tidak ideal) sebanyak 90 responden (90%) dan waktu tunggu \leq 10 menit (ideal) sebanyak 10 responden (10%). Tingkat kepuasan pasien sebanyak 66 responden (66%) merasa sangat puas dan 34 responden (34%) merasa puas. Tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan Puskesmas Polowijen (p Value > 0,05). Sebagai kesimpulan waktu tunggu yang didapatkan oleh pasien > 10 menit tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena Puskesmas Polowijen merupakan satu-satunya fasyankes pilihan pasien, sehingga waktu tunggu yang tidak ideal tidak mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata kunci : waktu tunggu, kepuasan pasien, pendaftaran, pelayanan kesehatan, Puskesmas Polowijen.