

ABSTRAK

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PASIEN POLI RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD Dr. HARJONO S PONOROGO

Dr. Nurwijayanti, S.Pd., M.Kes¹, Ika Agustina²

wijayantistikes@gmail.com¹, ichaagustina6@gmail.com²

Fakultas Fakar, Kesehatan Masyarakat, Universitas STRADA Indonesia Kediri

Jl. Manila No. 37, Tosaren, Kec. Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64123,
official@iik-strada.ac.id, 0811-3500-876

Kepuasan pasien merupakan faktor utama serta tolak ukur keberhasilan sebagai hasil pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang berdampak terhadap jumlah kunjungan pasien yang meningkat sehingga pasien yang puas akan pelayanan cenderung akan kembali. Perilaku petugas saat melayani pasien dan waktu tunggu pada saat pelayanan adalah beberapa indikator yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan waktu tunggu dan perilaku petugas pada saat melayani pasien di poli rawat jalan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode survey analitik deskriptif menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung di Rawat Jalan RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo yaitu poli bedah, poli syaraf, poli mata, poli paru, dan poli jantung dengan menggunakan teknik proportionate random sampling. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah waktu tunggu dan perilaku petugas sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dari 366 responden tersebut menyatakan bahwa sebagian besar responden merasa waktu tunggu cepat sebanyak 194 reponden dengan prosentase 53% sedangkan responden yang merasa waktu tunggu kurang cepat sebanyak 38 responden dengan prosentase 10%. Responden yang merasa perilaku petugas baik sebanyak 223 responden dengan prosentase 61% sedangkan responden yang merasa perilaku petugas kurang baik sejumlah 29 orang dengan prosentase 8 %. Responden yang merasa puas terhadap pelayanan sebanyak 190 responden dengan prosentase 52 % sedangkan yang merasa kurang puas terhadap pelayanan sejumlah 26 orang dengan prosentase 7 % Hasil dari analisis uji korelasi Spearman didapatkan hasil dari variabel waktu tunggu dan perilaku petugas terhadap kepuasan pasien yaitu $0,000 < 0,05$ artinya waktu tunggu dan perilaku petugas mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Waktu tunggu yang cepat dan perilaku petugas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : waktu tunggu, perilaku petugas, kepuasan pasien

ABSTRACT

ANALYSIS OF IMPLEMENTATION OF OUTPATIENT PATIENT SERVICES TOWARDS PATIENT SATISFACTION OF RSUD DR. HARJONO S PONOROGO

Dr. Nurwijayanti, S.Pd., M.Kes¹, Ika Agustina²

wijayantistikes@gmail.com¹, ichaagustina6@gmail.com²

Fakultas Fakar, Kesehatan Masyarakat, Universitas STRADA Indonesia Kediri

Jl. Manila No. 37, Tosaren, Kec. Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64123,
official@iik-strada.ac.id, 0811-3500-876

Patient satisfaction is the main factor and benchmark of success as a result of the service provided to customers which has an impact on the number of patient visits that increase so that patients who are satisfied with the service tend to return. The behavior of officers when serving patients and waiting time during service are some indicators that greatly influence patient satisfaction. The purpose of this study was to analyze the relationship between waiting time and officer behavior when serving patients at the outpatient clinic of RSUD Dr. Harjono S Ponorogo on patient satisfaction.

This research is a quantitative research. The research design used by the researcher is a descriptive analytical survey method using a cross-sectional approach. The population in this study were all patients who visited the Outpatient Department of RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo, namely the surgical polyclinic, neurology polyclinic, eye polyclinic, lung polyclinic, and heart polyclinic using the proportionate random sampling technique. The independent variables in this study are waiting time and officer behavior while the dependent variable is patient satisfaction.

Based on the results of the study from 366 respondents, it was stated that most respondents felt that the waiting time was fast, as many as 194 respondents with a percentage of 53%, while respondents who felt that the waiting time was not fast enough were 38 respondents with a percentage of 10%. Respondents who felt that the behavior of the officers was good were 223 respondents with a percentage of 61%, while respondents who felt that the behavior of the officers was not good were 29 people with a percentage of 8%. Respondents who were satisfied with the service were 190 respondents with a percentage of 52%, while those who were less satisfied with the service were 26 people with a percentage of 7%. The results of the Spearman correlation test analysis obtained the results of the variables of waiting time and officer behavior on patient satisfaction, namely $0.000 < 0.05$, meaning that waiting time and officer behavior have a relationship with the level of patient satisfaction. Fast waiting time and good officer behavior can increase patient satisfaction.

Keywords: waiting time, staff behavior, patient satisfaction