

ABSTRAK

PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN KETERSEDIAAN SARANA PRASARANA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI ORTOPEDI RSUD Dr. HARJONO S. PONOROGO

Oleh : Anike Wahyu Trapsilowati

Sebagian besar masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan petugas, sarana atau fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga pasien merasa kurang puas dan menceritakan kepada rekan-rekannya sehingga mutu pelayanan rumah sakit dapat berkurang. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh waktu tunggu, ketersediaan sarana prasarana dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode *survey* analitik menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung di Poli Ortopedi RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo dengan menggunakan teknik *non probability sampling*. Variabel independent dalam penelitian ini adalah waktu tunggu dan ketersediaan sarana prasarana sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Pada penelitian menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan *Uji Spearman rho*.

Dari total 162 responden, 23 responden mengatakan waktu tunggu lama dan 139 responden mengatakan waktu tunggu cepat, 27 responden mengatakan ketersediaan sarana prasarana buruk dan 135 mengatakan ketersediaan sarana prasarana baik, 7 responden mengatakan tidak puas dan 155 responden mengatakan puas atas layanan di poli ortopedi. Hasil analisis data dengan Uji Spearman's rho, pada derajat kemaknaan $\alpha = 0,05$ didapatkan hasil uji statistik dengan nilai signifikansi $> 0,05$ yang berarti H_0 ditolak, artinya tidak ada pengaruh waktu tunggu ketersediaan sarana prasarana dengan kepuasan pasien di Poli Ortopedi RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

Waktu tunggu yang cepat, sarana prasarana yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : waktu tunggu, sarana prasarana, kepuasan pasien

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF WAITING TIME AND FACILITY AVAILABILITY ON PATIENT SATISFACTION AT THE ORTHOPEDIC POLYCLINIC OF RSUD Dr. HARJONO S. PONOROGO

By: Anike Wahyu Trapsilowati

A large portion of the community complains and feels dissatisfied with the services provided by hospitals, including aspects such as inadequate attention from healthcare personnel during examinations, the skills of staff, insufficient facilities, and long waiting times for services. As a result, patients feel dissatisfied and share their experiences with others, which can lead to a decrease in the hospital's service quality. The purpose of this study is to determine whether there is an influence of waiting time and facility availability on patient satisfaction.

This study is a quantitative research. The research design used is an analytic survey method with a cross-sectional approach. The population in this study consists of all patients visiting the Orthopedic Polyclinic at RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo, using non-probability sampling techniques. The independent variables in this study are waiting time and facility availability, while the dependent variable is patient satisfaction. The research used a questionnaire, and data analysis was conducted using the Spearman's rho test.

Of the 162 respondents, 23 said the waiting time was long, and 139 said the waiting time was quick. 27 respondents stated that the facility availability was poor, while 135 stated that the facilities were good. 7 respondents were dissatisfied, while 155 respondents were satisfied with the services at the orthopedic polyclinic. The analysis using the Spearman's rho test, at a significance level of $\alpha = 0.05$, showed that the statistical test result with a significance value > 0.05 indicated that the null hypothesis (H_0) was rejected. This means there is no significant influence of waiting time and facility availability on patient satisfaction at the Orthopedic Polyclinic of RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

Faster waiting times and better facilities can enhance patient satisfaction.

Keywords: waiting time, facility availability, patient satisfaction