

ABSTRAK

RAHMAH MAYANGSARI. 19D30621

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN POLIKLINIK JIWA/PSIKIATRI DI RSUD BRIGJEND H. HASAN BASRY TAHUN 2022

KTI. Program Studi D3 Perekam Medis dan Informasi Kesehatan. 2022
(xvii + 75)

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan poliklinik jiwa/psikiatri. Jenis penelitian kuantitatif metode penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek dalam penelitian ini adalah pendamping pasien rawat jalan poliklinik jiwa/psikiatri pada bulan Maret 2022 sebanyak 50 responden. Teknik Analisis data menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian adalah sebagian besar waktu tunggu Kategori tidak tepat waktu yaitu sebanyak 26 pasien (52%) dan Kategori puas yaitu sebanyak 48 responden (96%), Tidak ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan Rawat Jalan poliklinik jiwa/psikiatri di RSUD Brigjend H. Hasan Basry ($p= 0,491 > 0,05$). Diharapkan pada pasien atau masyarakat yang berkunjung ke poliklinik jiwa/psikiatri agar dapat menyampaikan keluhan dan sarannya di kotak saran rumah sakit, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien pada umumnya di poliklinik jiwa/psikiatri

Kata Kunci: Waktu tunggu, poliklinik jiwa/psikiatri, Kepuasan pasien.

ABSTRACT

RAHMAH MAYANGSARI. 19D30621

CORRELATION OF OUTPATIENT SERVICE WAITING TIME WITH PATIENT SATISFACTION TOWARD PSYCHIATRY POLYCLINIC AT BRIGJEND H. HASAN BASRY HOSPITAL 2022

*KTI. D3 Medical Recorder and Health Information Study Program. 2022
(xvii + 75)*

Waiting times are a problem that often causes patient complaints in some hospitals and one of the components that have the potential to cause dissatisfaction is waiting for a long time. The length of patient waiting time is one of the important things in determining the quality of health services. The purpose of this study is to find out the relationship of service waiting times with the satisfaction of psychiatry polyclinic. This type of quantitative research method of analytical survey research with a cross sectional approach. The subjects in this study were a companion of psychiatric polyclinic outpatients in March 2022 as many as 50 respondents. Data analysis techniques use chi-square tests. The results of the study were mostly waiting times for the category not on time, namely as many as 26 patients (52%) and the category was satisfied with 48 respondents (96%), there was no relationship in waiting time for services with patient satisfaction with psychiatry polyclinic at Brigjend H. Hasan Basry Hospital ($p = 0.491 > 0.05$). It is expected that patients or the public who visit the psychiatry polyclinic in order to be able to submit complaints and his advice in the hospital advice box, to further improve the quality of service to patients in general in psychiatric polyclinic.

Keywords: Waiting time, Psichiatri polyclinic, Patient satisfaction.