

LAMPIRAN ABSTRAK

PROGRAM STUDI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
Karya Tulis Ilmiah (KTI), 2022

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SEI LANGKAI BATAM TAHUN 2022

I Gusti Ayu MayLenia, 00419007

X + 94 Halaman + 10 Tabel + 8 Gambar + 15 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Waktu tunggu pasien adalah salah satu komponen potensial yang mempengaruhi ketidakpuasan. Waktu tunggu yang lama mencerminkan bagaimana Puskesmas mengatur manajemen pelayanan sesuai oleh situasi dan harapan pasien
Tujuan : Untuk mengetahui Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sei Langkai Batam.

Metode : Metode penelitian yang dipakai di penelitian ini memakai metode Kuantitatif dengan melakukan survei langsung dan melakukan penyebaran kuisioner berdasarkan tujuan penelitian.

Hasil : Diketahui bahwa responden pasien Puskesmas Sei Langkai Batam terdapat tingkat waktu tunggu ≥ 60 Menit (lebih dari standar) sebanyak 52 orang dengan presentase 59.1%, ≤ 60 Menit (kurang dari standar) sebanyak 36 orang dengan presentase 40.9%. Pada tingkat kepuasan pasien diketahui bahwa responden pasien Puskesmas Sei Langkai Batam terdapat kepuasan pasien yang tidak puas sebanyak 46 orang dengan presentase 52.3%, puas sebanyak 42 orang dengan presentase 47.7%. Hasil uji statistik chi square menunjukkan bahwa p-value sebesar 0,001 kurang dari 0,050, sehingga dapat dikatakan H_0 bahwa ada hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. *Odds ratio* untuk hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien sebesar 4.679 dengan 95% CI antara 0,362-11.517.

Kesimpulan : Sering terjadi lamanya antrian, pasien yang kesulitan karna sewaktu berobat yang harusnya ke ruangan pemeriksaan umum ternyata diarahkan ke ruang pemeriksaan yang lain, petugas yang kurang ramah di ruang pemeriksaan umum, kurangnya informasi di pendaftaran, petugas di ruang pemeriksaan yang banyak mengobrol sehingga pasien menunggu lama. Pasien dengan waktu tunggu yang terlalu lama lebih memiliki tingkat kepuasan yang rendah dibandingkan dengan pasien yang waktu tunggu nya tidak terlalu lama.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan, Puskesmas

Kepustakaan : 3 Buku (2017-2019) + 34 Jurnal

*DIII STUDY PROGRAM OF MEDICAL RECORD AND HEALTH INFORMATION
AWAL BROS UNIVERSITY
Scientific Writing (KTI), 2022*

***THE RELATIONSHIP OF WAITING TIME TO PATIENT SATISFACTION
AT SEI LANGKAI PUSKESMAS BATAM IN 2022***

I Gusti Ayu MayLenia, 00419007
X + 94 Pages + 10 Tables + 8 Images + 15 Attachments

ABSTRACT

Background : Patient waiting time is one of the potential components that affect dissatisfaction. The long waiting time reflects how the Puskesmas manages service management according to the patient's situation and expectations

Objective: To determine the relationship between waiting time and patient satisfaction at the Sei Langkai Health Center Batam.

Methods: The research method used in this study uses the quantitative method by conducting direct surveys and distributing questionnaires based on the research objectives.

Results: It is known that the respondents of the Sei Langkai Health Center Batam patients have a waiting time level of 60 minutes (more than standard) as many as 52 people with a percentage of 59.1%, 60 minutes (less than standard) as many as 36 people with a percentage of 40.9%. At the level of patient satisfaction, it is known that the respondents of patients at the Sei Langkai Health Center in Batam have 46 people who are not satisfied with a percentage of 52.3%, 42 people are satisfied with a percentage of 47.7%. The results of the chi square statistical test show that the p-value of 0.001 is less than 0.050, so it can be said H_0 that there is a significant relationship between waiting time and patient satisfaction. The odds ratio for the relationship between waiting time and patient satisfaction is 4.679 with 95% CI between 0.362-11,517.

Conclusion: There are often long queues, patients who have difficulty because during treatment who should go to the general examination room are directed to another examination room, unfriendly officers in the general examination room, lack of information at registration, officers in the examination room who talk a lot so patients with long waiting times. Patients with long waiting times have a lower level of satisfaction than patients whose waiting times are not too long.

Keywords : *Waiting Time, Satisfaction, Puskesmas*

Library : *3 Books (2017-2019) + 34 Journals*