

## ABSTRAK

Nama : Rina Agustina Wati  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Persepsi  
Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Teratai Rumah  
Sakit Gading Pluit Tahun 2023

Kepuasan pasien yang rendah terhadap waktu tunggu pelayanan merupakan masalah penting yang perlu ditanggulangi karena berdampak pada mutu pelayanan yang termasuk dalam kategori kurang baik. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan yang diperoleh dari data rekam medis Unit Teratai secara keseluruhan pasien menurun dimana pada tahun 2021 kunjungan berjumlah 7.820 pasien, sedangkan pada tahun 2022 mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan sebanyak 4.725 pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Teratai Rs Gading Pluit Tahun 2023. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang tanpa tindakan di Unit Teratai Rumah Sakit Gading Pluit yang berkunjung pada bulan Maret s.d. Mei 2023 sebanyak 690 pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 37 sampel yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan ini kriteria inklusi sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang setuju menjadi responden penelitian. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan stopwatch yang diperoleh dari bulan Agustus s.d Oktober 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 54,1% waktu tunggu yang tidak sesuai standar pelayanan minimal, 56,8% pasien yang merasa tidak puas. Hasil penelitian menggunakan uji *Chi Square* didapatkan tidak ada hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien ( $P\text{-value} = 0.444$ , PR 2,089). Penelitian ini menunjukkan waktu tunggu tidak berhubungan terhadap persepsi kepuasan pasien. Saran bagi pihak manajemen unit teratai RS Gading Pluit untuk menambahkan petugas pendaftaran rawat jalan agar mempercepat proses pendaftaran.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, waktu tunggu, pelayanan rawat jalan

## ABSTRACT

Name : Rina Agustina Wati  
Majoring : Public Health  
Title : The Relationship between Waiting Time and Perceived Patient Satisfaction at the Teratai Outpatient Unit of Gading Pluit Hospital in 2023.

Low patient satisfaction with service waiting times is an important problem that needs to be addressed because it has an impact on service quality which is included in the poor category. Based on data on outpatient visits obtained from the Teratai Unit medical record data, overall patient visits decreased, where in 2021 visits amounted to 7,820 patients, while in 2022 there was a decrease in the number of outpatient visits by 4,725 patients. This research aims to determine the relationship between service waiting time and patient satisfaction at the Teratai Outpatient Unit, Gading Pluit Hospital in 2023. This type of research is quantitative research with a cross-sectional approach. The population in this study were all outpatients without surgery at the Teratai Unit at Gading Pluit Hospital who visited from March to March. May 2023 as many as 690 patients. The sample used in this research was 37 samples selected using a purposive sampling technique, with the criteria for sample inclusion in this research being patients who agreed to be research respondents. Data were collected using questionnaires and stopwatches obtained from August to October 2023. The research results showed that 54.1% of waiting times did not meet minimum service standards, 56.8% of patients were dissatisfied. The results of research using the Chi Square test showed that there was no relationship between the length of service waiting time and patient satisfaction (P-value = 0.444, PR 2.089). This research shows that waiting time has no effect on perceptions of patient satisfaction. Suggestions for the management of the Lotus Unit at Gading Pluit Hospital to add outpatient registration officers to speed up the registration process.

Keywords: Patient satisfaction, waiting time, outpatient services