

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TASIKMALAYA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

Skripsi, Juni 2019  
Desi Rianti

**Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik  
RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya**

**Abstrak**

**VII BAB + 65 Halaman + 7 Tabel + 1 Bagan + 9 Lampiran**

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu Unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien dengan berobat jalan termasuk seluruh prosedur diagnostik serta terapeutik. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering dikeluhkan oleh pasien rawat jalan dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pada pasien menunggu dalam waktu yang lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. Jenis penelitian menggunakan desain penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Sample penelitian sebanyak 98 orang dengan menggunakan tehnik random sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner. Analisa data menggunakan analisa univariate dan bivariate (*Chi Square*). Hasil penelitian waktu tunggu pasien menunjukkan sebanyak 82 responden dalam kategori lama dan 16 responden dalam kategori cepat. Hasil penelitian kepuasan pasien menunjukkan sebanyak 51 responden dalam kategori puas dan 47 responden dalam kategori tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya dengan nilai *p value* 0,005. Saran bagi Manajemen Rumah Sakit perlu adanya Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam hal penetapan standar waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan.

**Kata Kunci** : Pelayanan Rawat Jalan, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien.  
Daftar Pustaka : 29 ( 2008 – 2017 )

**MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF TASIKMALAYA  
FACULTY OF HEALTH SCIENCE  
NURSING UNDERGRADUATE COURSES**

*Thesis, June 2019*

***The Relationship Service Waiting Time In satisfaction of the patient at  
Polyclinic Dr. Soekardjo Hospital Tasikmalaya***

***Abstract***

***VII Chapter + 65 Page + 7 Tables + 1 chart + 9 Attachment***

*The Outpatient services are one of the work units in hospitals that serve patients with outpatient treatment including all diagnostic and therapeutic procedures. The Service waiting time is a problem that is still often found in health service practices, and one potential component of causing dissatisfaction is waiting for a long time. The objective of this research to determine the relationship service waiting time in satisfaction of the patient at Polyclinic Dr. Soekardjo Hospital Tasikmalaya. The determine of research uses analytical research design with a cross sectional study. The sample of this research is 99 people using random sampling. The instrument used was a questionnaire. The analyse univariate and bivariate (Chi Square) was using to analyse the data. The results of the study of patient waiting time showed as many as 82 respondent in the old category and 16 respondent in the fast category. The results of the patient satisfaction study showed 51 respondent in the satisfied category and 47 respondent in the dissatisfied category. The result of statistic showed that there is a relationship service waiting time in satisfaction of the patient at Polyclinic Dr. Soekardjo Hospital Tasikmalaya with a p value 0,005. Therefore, the Hospital management It is necessary to have management that regulates or makes Minimum Service Standards (SPM) or fixed procedures in terms of setting a standard waiting time for patients to get services in outpatient care.*

***Keywords : Outpatient Services, Waiting Time, Patient Satisfaction***

***References : : 29 ( 2008 – 2017 )***