

POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPURUN
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
SKRIPSI, Mei 2024

Fansuri Adung

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG BEDAH RSUD Dr. H. ABDUL
MOELOEK PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2024**
(xvii + 35 halaman, 10 tabel, 2 gambar, 7 lampiran)

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pasien merupakan komponen penting yang menyebabkan adanya rasa ketidakpuasan, pasien merasa tidak puas apabila waktu tunggu tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu ≤ 60 menit. Kenyataan menunjukkan masih ditemukan pasien mengeluh tidak puas karena waktu tunggu yang lama di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah sampel 75 responden, menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis dengan menggunakan uji chi square. Hasil analisa 50 (66,7%) responden yang mempersepsikan lama waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar. Selanjutnya 53 (70,7%) responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik diperoleh nilai p value 0,000 ($p < 0,05$), kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan yang bermakna antara lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk melengkapi sarana dan prasarana meningkatkan kedisiplinan sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan sewaktu pasien berobat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Kepuasan pasien, Pelayanan
Referensi : 48 (2012-2022)

TANJUNGPURONG HEALTH POLYTECHNIC
NURSING MAJOR
GRADUATE STUDIES PROGRAM IN APPLIED NURSING
Script, May 2024

FANSURI ADUNG

**THE RELATIONSHIP OF LONG WAITING TIME FOR SERVICES WITH
PATIENT SATISFACTION IN THE SURGERY ROOM OF Dr. Hospital. H.
ABDUL MOELOEK LAMPUNG PROVINCE IN 2024**

(xvii + 35 pages, 10 tables, 2 figures, 7 attachments)

ABSTRACT

Waiting time for services is a problem that is still often encountered in health service practice. Patient waiting time is an important component that causes a feeling of dissatisfaction, patients feel dissatisfied if the waiting time does not comply with the set standards, namely ≤ 60 minutes. The reality shows that patients are still found complaining that they are dissatisfied because of the long waiting time at RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province. This study aims to determine the relationship between the length of waiting time for services and patient satisfaction at RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province. This type of research is quantitative with a cross-sectional approach with a sample size of 75 respondents, using a purposive sampling technique. Data were analyzed using the chi square test. The results of the analysis were 50 (66.7%) respondents who perceived that the length of patient waiting time was not in accordance with standards. Furthermore, 53 (70.7%) respondents were dissatisfied with the services provided. The statistical test results obtained a p value of 0.000 ($p < 0.05$), the conclusion of this study is that there is a significant relationship between the length of waiting time for service and patient satisfaction. It is recommended for the hospital to complete the facilities and infrastructure and increase discipline so that it can provide satisfactory service when patients seek treatment at RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province.

Keywords: Waiting time, patient satisfaction, service

Reference : 48 (2012-2022)