HUBUNGAN LAMA WAKTU PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PRIMA HUSADA MALANG

Azzahra, Aurrelia Eka

Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang, Jl. Besar Ijen No. 77c, Oro-oro Dowo, Kec. Klojen, Kota Malang

ABSTRAK

Latar Belakang: Waktu tunggu adalah lama waktu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Berdasarkan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada koordinator pendaftaran menyatakan bahwa penyebab pelayanan pendaftaran yang melebihi standar yaitu karena jumlah pasien yang meningkat sementara jumlah staf pelayanan terbatas. Hal tersebut yang menyebabkan pasien harus menunggu lama sebelum diberikan pelayanan kesehatan. **Tujuan:** Untuk mengetahui gambaran lama waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada. **Metode Penelitian:** Peneliti menggunakan analitik kuantitatif dengan menggunakan rancangan survey *(cross sectional)*, yaitu untuk melakukan observasi atau pengukuran variabel pada satu saat tertentu dalam hubungan lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien. **Hasil Penelitian**: Sebagian besar lama waktu pelayanan pendaftaran ≤10 menit sebanyak 42 pasien sedangkan lama waktu pelayanan pendaftaran >10 menit sebanyak 58 pasien. Jumlah pasien yang merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 65 pasien, sedangkan pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada sebanyak 35 pasien. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien dengan *p-value* 0.036<0,05.

Kata kunci : lama waktu pelayanan pendaftaran, kepuasan pasien