

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
KOTA TASIKMALAYA  
PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
2023**

**ABSTRAK**

**ENJELITA SIMANJUNTAK**

**HUBUNGAN JENIS PENDAFTARAN DAN WAKTU TUNGGU DENGAN  
KEPUASAN PASIEN POLI MATA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA**

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan jenis pendaftaran (*online* dan *offline*) dan waktu tunggu pelayanan di Poli Mata RSUD SMC. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan observasional analitik dengan rancangan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan instrument kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pasien Poli Mata pada bulan Januari 2022 – Februari 2023 dengan total populasi sebanyak 8.655 pasien. Jumlah sampel penelitian ini ditentukan dengan tabel Krejcie dan Morgan sebanyak 312 responden. Analisis data terdiri dari analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan teknik analisis *chi square*. Hasil uji statistik menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis pendaftaran dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,260 (>0,05)$  dan terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dan kepuasan pasien dengan nilai  $p < 0,001 (<0,005)$ . Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan kepada Rumah Sakit agar mampu untuk mengoptimalkan aspek lingkungan fisik, mampu memberikan kepastian pelayanan terhadap pasien melalui pengoptimalan waktu pelayanan, dan diharapkan dokter dalam pelayanannya dapat memulai praktik pemeriksaan lebih awal dan menyesuaikan waktu pelayanan pada pendaftaran *online* dengan waktu pelayanan sebenarnya.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Jenis Pendaftaran, Waktu Tunggu

**FACULTY OF HEALTH SCIENCES  
SILIWANGI UNIVERSITY  
TASIKMALAYA  
2023  
SPECIALIZATION IN HEALTH POLICY ADMINISTRATION**

**ABSTRACT**

**ENJELITA SIMANJUNTAK**

***THE CORRELATION OF REGISTRATION TYPE AND WAITING TIME WITH PATIENT SATISFACTION AT EYE POLY IN SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA HOSPITAL***

*Patient satisfaction is defined as the customer's response to the correspondence between the previous level of interest and the actual performance they feels after use. The purpose of this study is to analyze the correlation of the registration type and the waiting time of service at Eye Poly RSUD SMC. This research method uses an analytical observational approach with a cross sectional design. Sampling techniques using accidental sampling and data collection techniques using interviews with questionnaire instruments. The population of the study was Eye Poly patients in January 2022 – February 2023 with a total population is 8,655 patients. The sampling of this study was determined by the Krejcie and Morgan table is 312 respondents. Data analysis consists of univariate and bivariate analysis using chi square analysis techniques. The statistical test results showed no significant relationship between the type of enrolment and patient satisfaction with a  $p=0.260$  ( $>0.05$ ) and there was a meaningful relationship between waiting time and patient satisfying with  $p=0,001$  ( $<0.005$ ). Based on the results of this study, it is recommended that the Hospital should be able to optimize the physical environmental aspects, to provide assurance of service to the patient through the optimization of service time, and it should fix the doctor arrival time so the service can start early and adjust the service time on online registration to the actual service time.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Registration Type, Waiting Time*