

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
2023**

ABSTRAK

APRILIA PITRA ANANDA

**PERBEDAAN WAKTU TUNGGU BERDASARKAN JENIS
PENDAFTARAN PELAYANAN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK
PENYAKIT DALAM RSUD DR. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA**

Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan dari mulai pendaftaran sampai masuk ke pemeriksaan dokter. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis perbedaan waktu tunggu berdasarkan jenis pendaftaran pelayanan rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSUD Dr. Soekardjo. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu jenis pendaftaran terdiri dari jenis pendaftaran *online* dan *offline* dan variabel terikatnya yaitu waktu tunggu, penelitian ini dilakukan dengan desain studi *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien poliklinik penyakit dalam di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya berjumlah 576 pasien. Penelitian ini melibatkan 95 pasien sebagai sampel penelitian yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan instrumen kuesioner. Analisis data terdiri dari analisis univariat dan bivariat menggunakan uji *Mann-Whitney*. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu untuk pendaftaran pasien *online* adalah 98,65 menit dan pendaftaran pasien *offline* adalah 171,90 menit. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan rata-rata waktu tunggu berdasarkan jenis pendaftaran *offline* dan *online*, hal tersebut dibuktikan dengan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian disarankan sebaiknya pengelola rumah sakit memperhatikan jam praktek dokter agar pasien tidak perlu menunggu terlalu lama sekaligus memberikan edukasi kepada pasien agar dapat melakukan sistem pendaftaran *online* karena lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Rawat Jalan, *Online*, *Offline*