

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
KOTA TASIKMALAYA  
PEMINATAN ADMINSTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
2022**

**ABSTRAK**

**AJI NIJAMUDIN PRAJA**

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN JENIS  
PENDAFTARAN DAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN  
DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSUD SINGAPARNA MEDIKA  
CITRAUTAMA (SMC) KABUPATEN TASIKMALAYA**

Kepuasan pasien merupakan bagian terpenting dalam mengukur sebuah kinerja petugas layanan kesehatan. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan menjadi salah satu unsur yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien apabila pelayanan yang diberikan cukup lama. Rata-rata waktu tunggu di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya pada tahun 2020 adalah 203,21 menit sedangkan poliklinik lain hanya 84,46 menit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran (*online* dan *offline*) dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan observasional analitik dengan rancangan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan instrumen kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pasien Poliklinik Penyakit Dalam. Penelitian dilakukan terhadap sampel sebanyak 131 pasien dari populasi 1.312 pasien. Analisis data terdiri dari analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan teknik analisis uji komparatif *Mann-Whitney*. Hasil uji statistik menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan rata-rata nilai kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran pasien dengan nilai  $p=0,361$  ( $>0,05$ ). Tidak ada perbedaan yang signifikan rata-rata nilai kepuasan pasien berdasarkan waktu tunggu dengan nilai  $p=0,379$  ( $>0,05$ ) dan terdapat perbedaan yang signifikan rata-rata waktu tunggu pasien berdasarkan jenis pendaftaran pasien dengan nilai  $p=0,003$  ( $<0,05$ ). 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, serta diharapkan dokter yang bertugas di Poliklinik agar bisa lebih awal memulai praktik pemeriksaan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Jenis Pendaftaran, Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan

**FACULTY OF HEALTH SCIENCES  
SILIWANGI UNIVERSITY  
TASIKMALAYA CITY  
2022  
SPECIALIZATION IN HEALTH POLICY ADMINISTRATION**

**ABSTRACT**

**AJI NIJAMUDIN PRAJA**

***DIFFERENCES IN PATIENT SATISFACTION BASED ON TYPE OF REGISTRATION AND WAITING TIME FOR OUTPATIENT SERVICES AT THE DISEASE POLYCLINIC IN SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA HOSPITAL (SMC) TASIKMALAYA REGENCY***

*Patient satisfaction is the most important part in measuring the performance of health care workers. Waiting time for outpatient services is one of the elements that can cause patient dissatisfaction if the services provided are long enough. The average waiting time at the Internal Medicine Polyclinic at Singaparna Medika Citrautama Hospital (SMC) Tasikmalaya Regency in 2020 was 203.21 minutes while other polyclinics were only 84.46 minutes. The purpose of this study was to analyze differences in patient satisfaction based on the type of registration (online and offline) and waiting time for outpatient services at the Internal Medicine Polyclinic at Singaparna Medika Citrautama Hospital (SMC), Tasikmalaya Regency. The method of this study used an analytic observational approach with a cross sectional design. The sampling technique used accidental sampling and the data collection technique used interviews with a questionnaire instrument. The population of this study were patients at the Internal Medicine Polyclinic. The study was conducted on a sample of 131 Internal Medicine Polyclinic patients from a population of 1,312 patients. Data analysis consisted of univariate analysis and bivariate analysis using the Mann-Whitney comparative analysis technique. Statistical test results showed that there was no significant difference in the mean value of patient satisfaction based on the type of patient registration with  $p = 0.361$  ( $> 0.05$ ). There was no significant difference in the mean of patient satisfaction score based on waiting time with a value of  $p=0.379$  ( $>0.05$ ) and there was a significant difference in the mean of patient waiting time based on the type of patient registration with a value of  $p=0.003$  ( $<0.05$ ). Based on the results of this study, it is suggested to the Hospital to be able to optimize aspects of the physical environment, be able to provide certainty of service to patients through optimizing service time, and it is hoped that doctors on duty at the Polyclinic can start practicing examinations earlier.*

*Keywords: Patient Satisfaction, Type of Registration, Waiting Time for Outpatient Service*