

ABSTRACT

CORELLATION BETWEEN WAITING TIME AND PATIENT SATISFACTION AT THE EXECUTIVE POLYCLINIC OF SILOAM HOSPITALS KUPANG

SELFINCE TAROCI GA
202302061

The more practice days and doctor service hours, it became faster of the patient waiting time. The phenomenon observed at the research site is that patients sometimes feel dissatisfied due to waiting for a long time, often up to 60 minutes. This could occur for several reasons, such as the doctor still being in surgery or the doctor arriving late. The aim of this study is to identify the relationship between waiting time and patient satisfaction at the Executive Polyclinic of Siloam Hospitals Kupang. This study uses a correlation research design, with a questionnaire as the instrument. The sampling technique employed was total sampling, where the population consisted of all patients visiting the Executive Polyclinic, with a total of 60 respondents. The results show that 39 (75.0%) respondents experienced short waiting times. Based on the ASDPP, the level of patient satisfaction at the Executive Polyclinic of Siloam Hospitals Kupang indicated that 41 (78.8%) respondents were quite satisfied. Statistical testing using Spearman's rank correlation test yielded a significant p-value of 0.001, where $p < \alpha$ and the correlation coefficient (r) was 0.472, indicating a moderate relationship between the two variables. Therefore, it can be interpreted that the faster the waiting time for patients, the more satisfied they will be. To improve waiting times and patient satisfaction, it is necessary to evaluate the patient registration flow.

Keywords: Waiting time, patient satisfaction

ABSTRAK

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI *EXECUTIVE SILOAM HOSPITALS KUPANG*

SELFINCE TAROCI GA
202302061

Semakin banyak hari praktik dan jam pelayanan dokter, semakin cepat waktu tunggu pasien. Fenomena yang terjadi di tempat penelitian pasien kadang tidak puas karena harus menunggu 60 dokter lama. Ini dapat terjadi karena beberapa alasan, seperti dokter yang masih menjalani operasi atau dokter yang datang tidak sesuai waktu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poli *Executive* Siloam Hospitals Kupang. Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasi, instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Teknik pengambilan sampling adalah total sampling dimana populasi adalah semua pasien yang berobat ke poli *Executive* dengan dengan jumlah 60 responden. Hasil penelitian didapatkan 39 (75,0%) responden yang memiliki waktu tunggu tidak lama. Berdasarkan ASDPP tingkat kepuasan pasien di Poli *Executive* Siloam Hospital Kupang yang merasa cukup puas 41 (78.8%) responden. Uji statistik menggunakan uji korelasi rank spearman dengan nilai signifikan p-value = 0,001 dimana $p < \alpha$ nilai r sebesar 0,472 yang artinya hubungan kedua variabel cukup kuat, dengan demikian dapat diartikan semakin cepat waktu tunggu pasien maka pasien akan semakin puas. Untuk meningkatkan waktu tunggu pasien dan kepuasan pasien maka perlu adanya evaluasi mengenai alur pendaftaran pasien.

Kata kunci: Waktu tunggu, kepuasan pasien