

HUBUNGAN ANTARA KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DOKTER  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM HAJI  
SURABAYA

**ABSTRAK**

Salah satu indikator keberhasilan mutu rumah sakit dalam pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini dikarenakan rawat jalan merupakan gerbang utama akses pasien ke pusat pelayanan rumah sakit. Salah satu prinsip pelayanan rawat jalan yang baik adalah ditetapkannya penjadwalan praktek dokter yang efektif untuk memperpendek waktu tunggu. Ketepatan waktu dokter dapat menjamin kualitas mutu pelayanan, mempengaruhi loyalitas pelanggan dan memperpendek waktu tunggu pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan ketepatan waktu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional. Data yang dikumpulkan merupakan data primer dengan instrumen kuesioner dan observasi. Penelitian dilakukan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan sejak Juli 2018 hingga Maret 2019. Dalam penelitian ini ketepatan waktu dokter dikategorikan menjadi dua yaitu tepat waktu dan tidak tepat waktu. Sedangkan kepuasan pasien terdiri dari 14 unsur yang terdiri dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajiban biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa ketepatan waktu dokter berdasarkan hasil observasi terdapat 21 (60,0%) dokter yang tepat waktu dan 14 (40,0%) dokter yang tidak tepat waktu. Sedangkan menurut pendapat responden terdapat 118 (73,8%) menyatakan tepat waktu dan 42 (26,3%) menyatakan tidak tepat waktu. Distribusi kepuasan pasien didapatkan 113 (70,6%) responden dalam kategori kepuasan baik, 44 (27,5%) responden dalam kategori kepuasan sangat baik, dan 3 (1,9%) responden dalam kategori kepuasan kurang baik. Setelah dilakukan analisis dengan uji Korelasi Spearman didapatkan nilai  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ) dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,402.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara ketepatan waktu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan tingkat hubungan dalam kategori korelasi rendah.

Kata kunci: ketepatan waktu pelayanan dan kepuasan pasien.

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE ACCURACY OF DOCTOR SERVICE  
TIMES WITH THE SATISFACTION OF OUTPATIENTS IN RUMAH SAKIT  
HAJI SURBAYA

**ABSTRACT**

One indicator of the success of hospital quality in health services is outpatient satisfaction. This is because outpatient care is the main gate for patient access to hospital service centers. One of the principles of good outpatient services is the establishment of effective scheduling of doctor practices to shorten waiting time. Timeliness of doctors can guarantee the quality of service quality, affect customer loyalty and shorten patient waiting time. The purpose of this study is to know the relationship of the timeliness of doctor services with outpatient satisfaction in Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

This study is an observational analytic study. Data collected was primary data with questionnaire and observation instruments. The study was conducted at the Outpatient Polyclinic of Rumah Sakit Haji Surabaya. The timing of the study was conducted from July 2018 to March 2019. In this study the timeliness of doctors was categorized into two, namely on time and not on time. Whereas patient satisfaction consisted of 14 elements consisting of service procedures, service requirements, clarity of service officers, discipline of service personnel, service officer responsibilities, ability of service personnel, speed of service, justice to get service, politeness and friendliness of staff, fairness of service costs, certainty of service fees, certainty of service schedules, environmental comfort, and service security.

Based on the results of the study, it was found that the timeliness of doctors based on observations revealed 21 (60.0%) doctors who were on time and 14 (40.0%) doctors who were not on time. Whereas in the opinion of respondents there were 118 (73.8%) stated on time and 42 (26.3%) stated that they were not on time. Patient satisfaction distribution found 113 (70.6%) respondents in good satisfaction category, 44 (27.5%) respondents in the very good satisfaction category, and 3 (1.9%) respondents in not good satisfaction category. After analyzing with the Spearman Correlation test  $p$  value = 0,000 ( $p < 0.05$ ) and the correlation coefficient value is 0.402.

Thus it can be concluded that there is a significant relationship between the timeliness of doctor services and outpatient satisfaction with the level of relationships in the low correlation category.

Key words: timeliness of service and patient satisfaction.