

## Analisis hubungan waktu pelayanan dan faktor total quality serviceterhadap kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan rsia anugerah medical centre kota Metro tahun 2015

Mayasari, Fitri Yuli

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=119122&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu Unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien dengan berobat jalan termasuk seluruh prosedur diagnostik serta terapeutik. Waktu tunggu merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Salah satu alat untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen rumah sakit adalah dengan Total Quality Service (TQS). Kepuasan pasien merupakan faktor utama dan tolak ukur keberhasilan rumah sakit yang diberikan kepada pelanggan yang berdampak jumlah kunjungan meningkat dan pasien yang puas cenderung akan kembali. Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif dengan desain potong lintang (cross sectional) dengan melakukan analisis korelasi yang menganalisa hubungan variabel dependen dan variabel independen. Penelitian dilakukan dengan menghitung waktu tunggu poliklinik dan waktu pemeriksaan dokter, kemudian dilakukan survey kuesioner TQS terhadap 135 responden. Hasil penelitian menyatakan bahwa waktu tunggu poliklinik, waktu pemeriksaan dokter tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas personal, pelayanan administrasi, pengalaman perawatan medis, dan tanggung jawab sosial memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Dan faktor tanggung jawab sosial merupakan variabel yang paling dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSIA AMC Metro. Kata Kunci : Waktu Tunggu, Faktor Total Quality Service, Kepuasan Pasien

Outpatient services is one of unit working in hospitals that serve patients without patient including all diagnostic and therapeutic procedures. The waiting time is one important thing that will determine the initial image of hospital services. One of the tools for identifying customer needs hospital is the Total Quality Service (TQS). Patient satisfaction is a major factor and a measure of the success of the hospital which is given to customers who impact the number of visits increased and patients are satisfied tend to be returned. This research is a quantitative research with cross sectional design (cross-sectional) with correlation analysis to analyze the relationship the dependent variable and independent variables. The study was conducted by calculating the waiting time and time clinic doctor examination, then conducted a TQS questionnaire survey on 135 respondents. The study states that the waiting time and the doctor's examination time did not affect patient satisfaction. The quality of personnel, administrative services, medical care experiences, and social responsibility has a significant relationship with patient satisfaction. And the social responsibility factor is the most dominant variable and the effect on patient satisfaction in RSIA AMC Metro. Keywords: Waiting Time, Total Quality Service Factor, Patient Satisfaction