

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN KOTA SEMARANG MENURUT PERSEPSI PASIEN

DESI PURWIYANTI – 25010114120113

(2018 - Skripsi)

**Pendahuluan:** Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan tingkat pertama salah satunya rawat jalan. Pelayanan rawat jalan yang bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pada pasien. Salah faktor yang perlu diperhatikan yakni waktu tunggu pasien. Masih adanya keluhan terhadap waktu menunggu, kecepatan pelayanan, fasilitas pelayanan dan sumber pemanggilan yang kurang baik masih ditemui di puskesmas Tlogosari Wetan dengan kategori jumlah kunjungan termasuk banyak namun mengalami penurunan kunjungan dari tahun sebelumnya. **Tujuan Penelitian:** Menganalisis faktor-faktor berhubungan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang menurut persepsi pasien. **Metode Penelitian:** Metode yang digunakan yakni penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei analitik dan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel berjumlah 100 dengan pengambilan sampel *accidental sampling*. Analisis data menggunakan uji hubungan *Chi-Square*. **Hasil Penelitian:** Sebagian besar responden berumur dewasa, berjenis kelamin perempuan dan berpendidikan menengah. Rata-rata waktu pelayanan pendaftaran 3,81 min, layanan utama 7,6 min, layanan penunjang 2,36 min. Rata-rata waktu tunggu pendaftaran 15,28 min, layanan utama 23,83 min, layanan penunjang 11,38 min. Persepsi responden mengenai waktu pelayanan, disiplin pelayanan, fasilitas pelayanan, sumber pemanggilan dan waktu tunggu baik. Variabel yang berhubungan dengan persepsi waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang antara lain persepsi waktu pelayanan ( $p=0,018$ ), persepsi disiplin pelayanan ( $p=0,01$ ), persepsi fasilitas pelayanan ( $p=0,000$ ). Sedangkan variabel yang tidak berhubungan antara lain persepsi sumber pemanggilan ( $p=0,280$ ). **Saran:** Mencetak informasi pendaftaran online lebih besar dan ditempatkan strategis, menempatkan bahan bacaan agar terlihat dan menambah bahan bacaan terbaru, serta pemeriksaan dan perawatan berkala terhadap fasilitas dan sumber pemanggilan

**Kata Kunci:** Waktu Tunggu, Persepsi Pasien, Antrian