

PENGARUH DIMENSI WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI POLIKLINIK MATA RSU WILLIAMBOOTH SEMARANG

RACHEL IVONIETA INSANI-25010116120074
2020-SKRIPSI

Rumah Sakit Umum William Booth merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kota Semarang yang melayani BPJS Kesehatan. Jumlah pasien BPJS rawat jalan cenderung mengalami kenaikan setiap tahunnya, dimana pelayanan poliklinik mata memiliki persentase terbesar dalam mendukung pelayanan rawat jalan. Meningkatnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan belum sebanding dengan kepuasan yang diperoleh pasien. Salah satu dimensi mutu yang dapat BPJS di menyebabkan ketidakpuasan yakni waktu tunggu. Waktu tunggu pasien BPJS di poliklinik mata cenderung lama dan tingkat kepuasan pasien masih belum maksimal. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yakni pasien BPJS rawat jalan di Poliklinik Mata RSU William Booth Semarang, dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang yang diambil dengan *accidental sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kognitif dan afeksi secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 54,8%, aspek kognitif (*p-value* 0,001) dengan nilai OR = 9,605, serta aspek afeksi (*p-value* 0,002) dengan nilai OR = 8,038. Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara aspek kognitif dan aspek afeksi dengan kepuasan pasien. Aspek afeksi menjadi variabel paling dominan berpengaruh dengan kepuasan pasien sedangkan aspek subjektif menjadi variabel perancu. Berdasarkan penelitian tersebut, penulis menyarankan agar dapat menambah jumlah skema alur rawat jalan, mengoptimalkan fasilitas di ruang tunggu, dan meningkatkan kedisiplinan serta keramahan petugas dalam memberi pelayanan.

Kata Kunci : Waktu Tunggu; Kepuasan Pasien; Rumah Sakit