

ABSTRAK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Juli 2024
Nasilia Afkarina Putri

Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien
Pengguna Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Kalisat
xviii + 92 halaman + 3 bagan + 17 tabel + 19 lampiran

Abstrak

Puskesmas sebagai layanan kesehatan, kemampuan puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang dan pasien pulang. Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti ketepatan waktu pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan kesehatan sebuah keharusan dalam penyelesaian pelayanan kesehatan yang ditetapkan mulai dari pendaftaran hingga selesainya pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di Puskesmas kalisat. Desain penelitian ini menggunakan korelasi dengan pendekatan *crosssectional*, jumlah sampel 42 pasien rawat jalan di puskesmas kalisat yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *spearman rho* dengan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian ini 30 responden ketepatan waktu pelayanan baik dengan tingkat kepuasan dalam kategori puas dan cukup puas 4 responden. Dari 80% responden yang menyatakan pelayanan di puskesmas kalisat dalam kategori tidak tepat waktu 37,5% merasa kurang puas, 62,5% merasa cukup puas. Hasil uji statistik didapatkan hasil *p value* (0,001) sehingga H_1 diterima, yang berarti adanya hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dan kepuasan pasien di puskesmas kalisat. Nilai koefisien korelasi diperoleh angka koefisien korelasi sebesar (0,797) yang berarti termasuk hubungan sangat kuat, dengan hubungan kedua variabel bersifat positif.

Kata kunci: Ketepatan waktu pelayanan, Kepuasan pasien, Layanan kesehatan
Daftar Pustaka (2019-2024)

ABSTRACT
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY JEMBER
ONDERGRADUATE NURSING PROGRAMME
FACULTY OF HEALTH SCIENCES

Thesis, July 2024
Nasilia Afkarina Putri

Relationship between Service Timeliness and Patient Satisfaction Level of Outpatient Bpjs Users at Kalisat Health Center

xviii + 92 pages + 3 charts + 17 tables + 19 attachments

Abstract

Health centers as health services, the ability of health centers to meet patient needs can be measured by the level of patient satisfaction. Satisfaction starts from receiving patients from the first time they come and patients go home. The level of patient satisfaction can be influenced by several factors such as timeliness of service. The purpose of this study was to determine the relationship between timeliness of service with the level of satisfaction of outpatient BPJS users at the Kalisat Health Center. This research design uses correlation with a crosssectional approach, a sample size of 42 outpatients at the kalisat health center taken using purposive sampling technique. The analysis used in this study was spearman rho with $\alpha = 0.05$. The results of this study were 30 respondents with good service timeliness with a level of satisfaction in the satisfied category and 4 respondents were quite satisfied. Of the 80% of respondents who stated that the service at the kalisat health center was not on time, 37.5% were dissatisfied, 62.5% were quite satisfied. The statistical test results obtained p value (0.001) so that H1 is accepted, which means that there is a significant relationship between timeliness and patient satisfaction at the kalisat health center. The correlation coefficient value obtained a correlation coefficient of (0.797) which means that it includes a relationship between punctuality and patient satisfaction at the Kalisat Health Center

Keywords: Timeliness of service, Patient satisfaction, Health services

Bibliography (2019-2024)