

ABSTRAK

Pengaruh Waktu Tunggu dan Respons Petugas terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan rawat jalan, waktu tunggu dan respons petugas menjadi aspek yang dapat memengaruhi pengalaman serta tingkat kepuasan pasien. Waktu tunggu yang panjang dapat menimbulkan ketidaknyamanan, sedangkan respons petugas yang cepat, tepat, ramah, dan komunikatif dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu dan respons petugas terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama.

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif** dengan desain **cross-sectional**. Populasi dalam penelitian adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama. Sampel penelitian ditentukan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dengan teknik pengambilan sampel yang sesuai. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan lembar observasi, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat serta dilanjutkan dengan analisis multivariat untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu dan respons petugas terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian diharapkan dapat menunjukkan gambaran waktu tunggu, respons petugas, dan tingkat kepuasan pasien serta mengetahui pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pasien. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan, khususnya melalui perbaikan waktu tunggu dan peningkatan respons petugas terhadap kebutuhan pasien.

Kata kunci: waktu tunggu, respons petugas, kepuasan pasien, rawat jalan, rumah sakit.