

# **ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP *RESPON TIME* PELAYANAN DI POLIKLINIK BEDAH RSUD WANGAYA DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVQUAL**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini meneliti kepuasan pasien terhadap *respon time* pelayanan di poliklinik bedah RSUD Wangaya menggunakan pendekatan SERVQUAL. Data dari instalasi rekam medis menunjukkan fluktuasi jumlah kunjungan pasien selama Oktober hingga Desember 2023, dengan penurunan dari 659 pasien pada Oktober menjadi 538 pada November, lalu meningkat menjadi 555 pada Desember. Observasi pada Juli 2024 mencatat total 414 kunjungan pasien, dengan rata-rata 14 kunjungan per hari dan waktu pelayanan rata-rata 2 jam 15 menit 55 detik.

Penelitian ini menggunakan desain analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, melibatkan 86 responden dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner, dengan analisis data menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil uji statistik *Chi-Square* mengungkapkan hubungan signifikan antara dimensi *Tangibles* (0,015), *Reliability* (0,043), *Responsiveness* (0,013), dan *Assurance* (0,011) dengan *respon time* pelayanan. Dimensi *Assurance* memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pasien dengan *p-value* 0,011, menunjukkan dampak terbesar pada kepuasan terkait *respon time*. Sementara itu, dimensi *Empathy* tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan *respon time* pelayanan (nilai Asymp. Sig (2-sided) = 0,059).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*, memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Sementara dimensi *Empathy* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan *respon time* pelayanan.

**Kata Kunci: *Respon Time*, Kepuasan Pasien, SERVQUAL, Kualitas Pelayanan**

# **ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS SERVICE RESPONSE TIME AT THE SURGICAL POLYCLINIC OF WANGAYA REGIONAL HOSPITAL USING THE SERVQUAL APPROACH**

## **ABSTRACT**

This study examines patient satisfaction with the service response time at the surgical polyclinic of Wangaya Hospital using the SERVQUAL approach. Data from the medical record installation showed fluctuations in the number of patient visits from October to December 2023, with a decrease from 659 patients in October to 538 in November, then increasing to 555 in December. Observations in July 2024 recorded a total of 414 patient visits, with an average of 14 visits per day and an average service time of 2 hours 15 minutes 55 seconds.

This study used a quantitative analytical design with a cross-sectional approach, involving 86 respondents using the Purposive Sampling technique. The instrument used was a questionnaire, with data analysis using the Chi-Square test.

The results of the Chi-Square statistical test revealed a significant relationship between the dimensions of Tangibles (0,015), Reliability (0,043), Responsiveness (0,013), and Assurance (0,011) with service response time. The Assurance dimension has the most significant influence on patient satisfaction with a p-value of 0,011, indicating the greatest impact on satisfaction related to response time. Meanwhile, the Empathy dimension does not show a significant relationship with service response time (Asymp. Sig (2-sided) value = 0,059).

The results showed that the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, and Assurance have a significant relationship with patient satisfaction. While the Empathy dimension does not have a significant relationship with service response time.

**Keywords: Response Time, Patient Satisfaction, SERVQUAL, Service Quality**