Scientific Journal of Nursing and Health

Volume 3 No 1 April 2025 **E-ISSN : 3025-6291**

THE CORRELATION BETWEEN SERVICE WAITING TIME AND OUTPATIENT STATISFACTION LEVEL AT ARTHA BUNDA HOSPITAL

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Artha Bunda

Tuti Handayani[1], Fitra Pringgayuda[2], Ni Komang Winda[3]
[1,2,3]Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pringsewu
tutihandayani@umpri.ac.id

Abstract: *The waiting time of patients in health services is identified by WHO as one of the main measures of a responsive health system. The phenomenon that exists in Artha Bunda Hospital is that patients have a waiting time that is more than the standard, which is an average of 70 minutes. The purpose of this study was to determine the correlation between service waiting time and the level of satisfaction of outpatients at Artha Bunda Hospital. This study used a correlation analytic research design with a cross sectional approach. Data was collected through questionnaires. The sample in the study was 79 respondents. The results of this univariate analysis of the frequency distribution of patient satisfaction levels showed that there were respondents who were not satisfied (74%) and those who were satisfied with the service were (26%) patients. Bivariate analysis obtained p valuea 0.014 α value <0.05, it is concluded that there is a correlation between waiting time and patient satisfaction at Artha Bunda Hospital.*
Keywords: *waiting time, patient satisfaction, service*

Abstrak: Waktu tunggu pasien pada pelayanan kesehatan diidentifikasi oleh WHO sebagai salah satu ukuran utama dari sistem kesehatan yang responsive. Fenomena yang ada di RS Artha Bunda pasien memiliki waktu tunggu yang lebih dari standar yaitu rata-rata di waktu 70 menit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Artha Bund. Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian sebanyak 79 responden. Hasil Analisa univariat ini distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien diketahui responden yang tidak puas terdapat (74%) responden dan yang puas pada pelayanan terdapat (26%) pasien. Analisa Bivariat didapatkan p valuea 0,014 nilai α < 0,05, maka disimpulkan ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Artha Bunda.
Kata Kunci : waktu tunggu, kepuasan pasien, pelayanan

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 tahun 2021, rumah sakit harus menyediakan salah satu fasilitas kesehatan yang pelayanan kesehatan berupa pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darura. Pelayanan rawat jalan dimulai dengan pasien datang, mendapatkan nomor antrian, menunggu di tempat pendaftaran sampai dipanggil untuk registrasi atau mendaftar, dan menunggu di poliklinik tujuan sampai dipanggil untuk pemeriksaan (Lestari, 2020).

Volume 3 No 1 April 2025 **E-ISSN : 3025-6291**

Masyarakat yang merupakan pengguna jasa tersebut menganggap bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan yang dilaksanakan dengan sopan dan santun, cepat dan tepat, menyembuhkan serta mencegah berkembangnya penyakit. Namun, tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa hal tersebut dapat mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit. Apabila kinerja di bawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan merasa puas.

Waktu tunggu pasien pada pelayanan kesehatan diidentifikasi oleh World Health Organization (WHO) sebagai salah satu ukuran utama dari sistem kesehatan yang responsive. Salah satu tolak ukur utama sistem kesehatan yang responsif adalah waktu tunggu pasien untuk layanan kesehatan. Waktu tunggu pasien menunjukkan bagaimana Rumah Sakit mengelola elemen pelayanan yang disesuaikan dengan keadaan dan harapan pasien. Pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman menunjukkan pelayanan yang baik dan berkualitas (Lestari, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Oktari (2019) diRSUD TK.III dr. Reksodiwiryo Padang, 105 pasien (97,2%) mengalami waktu tunggu dari pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan oleh dokter spesialis >60 menit dan 3 pasien (2,8%) mengalami waktu tunggu ≤60 menit.

Menurut hasil penelitian Nofriadi, dkk (2019) Sebagian besar responden menyatakan kurang puas dengan pelayanan di poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019. Lebih dari separoh responden menyatakan waktu tunggu lama (> 60 menit) dipoli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019. Ada hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019 (p = 0,00dan OR 45,333).

Hasil penelitian Lestari dkk (2020) menggambarkan sebagian besar responden memiliki waktu tunggu tidak standar atau > 60 menit (94.9%) dan standar atau ≤ 60 menit (5.1%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien sebanyak 39.0% menyatakan puas dan 61.0% menyatakan kurang puas. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor, dengan nilai $p < 0.05$ dan $r = 0.290$.

Berdasarkan survey awal di Rumah Sakit Artha Bunda dengan cara observasi dan wawancara langsung dengan pasien rawat jalan. Diketahui bahwa 17 responden yang diamati, menunjukan bahwa 7 responden memiliki waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar, dan 10 responden memiliki waktu tunggu yang lebih dari standar yaitu berkisar lebih dari 60 menit. Dilihat dari data pasien rawat jalan yang diberikan oleh kepala ruangan poliklinik terdapat 256 orang pasien dibulan Agustus, 260 orang pasien dibulan Juli, dan 265 orang pasien dibulan Juni. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Artha Bunda menurun disetiap bulannya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat

Scientific Journal of Nursing and Health

Volume 3 No 1 April 2025 **E-ISSN : 3025-6291**

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Artha Bunda".

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian analitik korelasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan cross sectional study (Bayu Setyo, 2017). Penelitian ini dilakukan terhadap variabel waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan, dimana pengumpulan data dilakukan sekaligus pada waktu yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Rumah Sakit Artha Bunda yaitu 256 pasien yang diambil pada bulan Agustus 2023. Pengambilan sampel yang digunakan yaitu accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya (Sugiyono, 2018).

Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 79 responden. Adapun Kriteria inklusi dari sampel ini adalah 1) Seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung di RS Artha Bunda,
2) Pasien remaja dan dewasa usia 17 s/d 59
tahun, 3) Bersedia menjadi responden, 4) Mampu menulis dan membaca, 5) Mampu berkomunikasi dengan baik. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner dengan pertanyaan waktu tunggu dan kepuasan pasien. Uji analisis data yang digunakan yaitu uji univariat untuk menjelaskan karakteristik setiap variabel penelitian dengan menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan karakteristik dua variabel dengan menggunakan uji chi- square.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien

Mutu Pelayanan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Lama Tidak	30	33,1%
Lama	49	66,9%
Total	79	100%

Berdasarkan tabel 1 diketahui dari 79 responden penilaian waktu tunggu lama sebanyak 30 responden (33,1%), dan tidak lama 49 responden (66,9%).

Tabel 2. Distribusi freuensi tingkat kepuasan pasien

Mutu Pelayanan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Puas	29	26%
Tidak Puas	50	74%
Total	79	100%

Berdasarkan tabel 2 diketahui dari 79 responden yang tidak puas terdapat (74%) responden dan yang puas pada pelayanan terdapat (26%) pasien.

Tabel 3. Hubungan Mutu Pelayanan dengan kepuasan pasien

Kepuasan	Lama	Tidak Lama	Jumlah	*P Value*
	N	N	N	
Puas	10	19	29	0,014
Tidak Puas	14	36	50	
Total	24	46	79	

Berdasarkan hasil analisis penelitian diketahui bahwa dari 29 responden yang tidak puas menilai waktu tunggu terdapat

Volume 3 No 1 April 2025 **E-ISSN : 3025-6291**

10 responden kategori lama dan 19 responden kategori tidak lama dari 50 pasien yang tidak puas menilai waktu tunggu dengan kategori lama terdapat 14 dan tidak lama 36.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Kepmenkes RI No. 29/Menkes/SK/IV/2008 pada pelayanan rawat jalan untuk indikator mutu waktu tunggu pelayanan dirawat jalan yaitu ≤60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis, dengan rincian waktu penyediaan dokumen rekam medik ≤ 10 menit, waktu tunggu pemeriksaan oleh dokter dan perawatn ≤30 menit.

Menurut analisis peneliti, banyak responden yang menyatakan waktu tunggu lama di sebabkan karena mereka tidak segera mendapatkan pelayanan setela tiba. Hal ini terjadi karena banyaknya pasienn sehinga pelayanan menjadi lama. Sementara pasien yang menyatakan waktu tunggu tidak lama disebabkan karena mereka segera mendapatkan pelayanan setelah tiba. Hal ini dapat terjadi karena jumlah pasien saat mereka datang tidak begitu banyak sehingga tenaga Kesehatan memberikan pelayanan dengan cepat. Pasien yang menyatakan waktu tunggu tidak lama ini pada umumnya adalah pasien yang baru berkunjung ke RS.

Pasien dalam menilai kepuasan pada penggunaan jasa di rumah sakit pertama kali adalah pada pelayanan perawat sehingga perlunya peningkatan waktu tunggu (Suryati, 2017). Sikap tanggung jawab (Responsiveness) perawat menyangkut dalam kejelasan informasi, akurasi, kecepatan pelayanan dalam menangani keluhan pasien secara cepat (Hartono, 2017).

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian oleh Noras dan Sartika (2018) dimana didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat tertinggi berada pada dimensi assurance (88,3%), sedangkan dimensi terendah berada pada dimensi responsiveness (82,5%). Sebagai contoh lainnya, beberapa perawat melakukan tindakan tidak sesuai dengan keluhan pasien, perawat tidak menunjukkan prilaku yang nyaman pada saat berada dengan pasien, perawat tidak dapat membuktikan asuhan keperawatan secara langsung kepada pasien, sehingga timbul efek rendahnya perasaan puas pasien terhadap pelayanan keperawatan. Hasil peneliti diatas didukung oleh penelitian (Hasan et al., 2021), menunjukkan bahwa pasien di ruang inap RSUD Wamena menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan keperawatan secara tangible (bukti langsung).

Hasil uji statistic meggunakan uji-square didapatkan p valuea 0,014 nilai α < 0,05, maka disimpulkan ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Artha Bunda.

Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakuakan oleh (Sukri dkk, 2017) menunjukkan hasil pengujian statistik dengan uji Fisher's Exact diperoleh nilai p = 0,0001 < 0,1 yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tamiang Layang. Hal ini dikuatkan oleh penelitian (Diki Dkk, 2017) di Rumah Sakit Tamiang Layang dengan hasil p-value 0,014 yang menyatakan ada hubungan antara dimensi jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien.

Hal ini dikuatkan oleh penelitian (Diki Dkk, 2017) di Rumah Sakit

Volume 3 No 1 April 2025 **E-ISSN : 3025-6291**

Tamiang Layang dengan hasil p-value 0,014 yang menyatakan ada hubungan antara dimensi jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien. Serta didukung oleh penelitian Arifin tahun 2017 bahwa terdapat hubungan antara kepuasan dimensi jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien (p-value sebesar 0,015).Menurut (Akbar dkk, 2018), kehandalan merupakan salah satu sikap kualitas yang memiliki hubungan erat dengan kepuasaan pelanggan. Kehandalan (reliability) ialah penilaian responden terhadap kehandalan dari petugas untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan benar, seperti kemampuan dokter dalam mendiagnosa penyakit, petugas setiap hari melakukan 33 pemeriksaan pada pasien, pemberian obat atau suntik sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Menurut asumsi peneliti Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Hubungan bukti fisik atau bukti langsung (tangible) dengan kepuasan pasien adalah bukti langsung (tangible) mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti langsung (tangible) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap bukti langsung (tangible) buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah.

SIMPULAN

Dalam penelitian yang dilakukan kepada 79 responden dapat disimpulkan bahwa: 1) Usia responden paling banyak adalah usia reproduktif, jenis kelamin responden paling banyak yaitu laki-laki, dan pekerjaan respoden paling banyak sebagai petani, 2) Distribusi frekuesni waktu tunggu responden penilaian waktu tunggu lama paling banyak adalah tidak lama, 3) Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien diketahui responden yang paling banyak adalah dengan kategori tidak puas, 4) Hasil uji statistic meggunakan uji-square didapatkan hasil ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Artha Bunda.

SARAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan fasilitas kepada peneliti baru seperti halnya mahasiswa, sehingga lebih mudah menemukan referensi atau jurnal-jurnal yang dinginkan. Memasuki awal pengambilan skripsi sebaiknya fakultas memberikan workshop, training atau kegiatan karya ilmiah yang menyangkut dengan skripsi supaya mahasiswa dapat memahami dan mengerti cara penulisan.

Diharapkan masyarakat penelitian ini bisa menjadi informasi dan wadah kritik serta saran untuk Rumah Sakit Artha Bunda guna untuk meningkatkan mutu pelayanan antara kepuasan pasien peserta. Bagi Rumah Sakit dapat meningkatkanmutu pelayanan demi terjaminya kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Iman, A. T., & Suryani, D. L. (2017). Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance (Cetakan Pe). Badan

Volume 3 No 1 April 2025 **E-ISSN : 3025-6291**

Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.

Lestari. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat jalan terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dallam RSUD Kota Bogor. Retrieved September 20, 2023, from . https://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR/a rticle/view/4172/2373

Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Nofriadi, N., Delima, M., & Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam Di RSUD Dr Muhammad Zein Painan. Retrieved September 18, 2023, from http://repo.upertis.ac.id/822/1/28%20 YUNI%20SARA.pdf

Nugroho, B. S. (2017). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun. Retrieved September 19, 2023, from http://Scholar.google.com

RI, U.-U. (2019). Tentang Rumah Sakit. Retrieved September 19, 2023, from http://Scholar.google.com