

## The Correlation between Waiting Time and Patient Satisfaction in the Outpatient Unit at the Gateway Sehat Hospital, Mahulu Ujoh Says

Apriliana Katarina<sup>1\*</sup>, Edi Sukamto<sup>2</sup>, Abd Kadir<sup>3</sup>  
Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur

**Corresponding Author:** Apriliana Katarina [apriliakatarina@gmail.com](mailto:apriliakatarina@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Waiting Time,  
Patient Satisfaction,  
Outpatient, Hospital

*Received :* 05, June

*Revised :* 10, July

*Accepted:* 15, August

©2023 Katarina, Sukamto, Kadir: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

This type of quantitative research uses descriptive analytic methods with a cross sectional approach. In this study, researchers wanted to know the relationship between waiting time and patient satisfaction in the outpatient unit at the Gateway Sehat Mahulu Ujoh Bilang Hospital in 2023. The sampling technique used non-probability sampling with the accidental sampling technique, which is a sampling technique based on chance, so that researchers can sample anyone they meet without prior planning. The population in this study were patients who visited the outpatient unit at the Gateway Pratama Hospital, Mahulu Ujoh Bilang, with a total of 213 respondents. The results of the Chi Square statistical test for the SPSS 25 program in table 4.8 obtained a P-value  $< \alpha$  where the P-value (0.000)  $< \alpha$  (0.05) so that it can be concluded that there is a significant relationship between waiting time and patient satisfaction in the outpatient unit at the Gateway Sehat Mahulu Ujoh Bilang Hospital in 2023. There is a significant relationship between waiting time and patient satisfaction in the outpatient unit at the Gateway Sehat Mahulu Ujoh Bilang Hospital in 2023.

---

## Efektivitas Edukasi Gizi menggunakan Media Lembar Balik Terhadap Sikap Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 Rawat Inap di RSUD Inche Abdoel Moeis

Apriliana Katarina<sup>1\*</sup>, Edi Sukamto<sup>2</sup>, Abd Kadir<sup>3</sup>

Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur

**Corresponding Author:** Apriliana Katarina [apriliakatarina@gmail.com](mailto:apriliakatarina@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit

*Received :* 05, Juni

*Revised :* 10, Juli

*Accepted:* 15, Agustus

©2023 Katarina, Sukamto, Kadir: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Jenis penelitian kuantitatif menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang Tahun 2023. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non Probability sampling* dengan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke unit rawat jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang sehat Mahulu Ujoh Bilang dengan jumlah responden 213 responden. Hasil uji statistik *Chi Square* program SPSS 25 pada tabel 4.8 didapatkan nilai P-value  $< \alpha$  dimana P-value  $(0,000) < \alpha (0,05)$  sehingga dapat disimpulkan ada Hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang Tahun 2023. Ada Hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang Tahun 2023.

---

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar pelayanan minimal rumah sakit, pengertian waktu tunggu rawat jalan adalah kurang atau sama dengan 60 menit. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu pada saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dikaji dan diperiksa oleh dokter. perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan  $\leq 30$  menit (kategori cepat). (Kemenkes RI, 2008).

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus bermutu dan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Pelayanan instalasi rawat jalan adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Dalam pengertian pelayanan rawat jalan ini tidak termasuk tidak hanya yang diselenggarakan di rumah pasien (*Home Care* serta di rumah perawatan (*Nursing Homes*) (Azwar, 2010).

Rawat jalan merupakan salah satu dari bentuk pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Pelayanan medis terhadap pasien yang tidak lebih dari 24 jam ialah rawat jalan bertujuan untuk pengobatan, pengamatan diagnosis, rehabilitasi tanpa pasien menginap dan pelayanan kesehatan yang lainnya. Sumber daya yang ada di rumah sakit seperti pelayanan dokter, perawat, staf/karyawan, keamanan lingkungan dan juga fasilitas sarana dan prasarana sangat bergantung pada kualitas rumah sakit (Fauziyyah, 2021).

Waktu tunggu dalam pelayanan dalam pelayanan rawat jalan merupakan suatu hal yang sangat penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial yang menyebabkan ketidak puasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila antriannya lama, dan hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan pasien dan bias berpengaruh pada citra rumah sakit dan dapat mempergaruhi kunjungan pasien dimasa mendatang (Pohan, 2007).

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Hart dalam Oroh menyatakan bahwa, pasien sangat memperhatikan waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu yang panjang secara konsisten dapat menyebabkan ketidak puasan dari pasien (Maulana et al, 2019).

Berdasarkan jurnal penelitian (Bachrun, 2018) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan waktu tunggu di RS Santa Clara Madiun sudah sesuai standar sedangkan untuk kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar pasien merasa tidak puas. Untuk hasil uji chi square menunjukkan bahwa p value = 0,001 < 0,05 yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah

membandingkan dengan harapan. Kepuasan pelanggan menurut model kebutuhan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi (Nursalam,2014).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti tanggal 6 Desember tahun 2022 pada poli rawat jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu dimana dari data sekunder SPM Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang pada tahun 2020 pencapaian waktu tunggu pasien rawat  $\leq 60$  menit yaitu sebesar 75.3 menit dari target 100% sedangkan capaian kepuasan pelanggan pada rawat jalan pada tahun 2020 yaitu  $\geq 89\%$  Dari target 100%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 15 pasien dimana 11 pasien merasakan lama waktu tunggu  $\geq 60$  menit dan menyatakan tidak puas terhadap yang diberikan karena proses pendaftaran yang lama dan satu pintu dengan tidak membedakan antara pasien umum dan BPJS, dan begitupun pengambilan obat diapotik rumah sakit cukup lama. 4 pasien lainnya mengatakan lama pendaftaran  $\leq 60$  menit, mereka mengatakan lama menunggu untuk diperiksa oleh dokter. selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu perawat yang berada di poli rawat jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu yang menyatakan lama tunggu waktu pasien disebabkan karena jumlah pasien terlalu banyak dan dokter umum yang melayani cuma satu orang Berdasarkan latar belakang diatas dan sampai saat ini belum pernah ada yang melakukan survei mengenai hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “pengaruh waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang Tahun 2023”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar pelayanan minimal rumah sakit, pengertian waktu tunggu rawat jalan adalah kurang atau sama dengan 60 menit. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu pada saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dikaji dan diperiksa oleh dokter. perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 - 60 menit (kategori sedang) dan  $\leq 30$  menit (kategori cepat). (Kemenkes RI, 2008).

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus bermutu dan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Pelayanan instalasi rawat jalan adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Dalam pengertian pelayanan rawat jalan ini tidak termasuk tidak hanya yang diselenggarakan di rumah pasien (*Home Care* serta di rumah perawatan (*Nursing Homes*) (Azwar, 2010).

Rawat jalan merupakan salah satu dari bentuk pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Pelayanan medis terhadap pasien yang tidak lebih dari 24 jam ialah rawat jalan bertujuan untuk pengobatan, pengamatan diagnosis, rehabilitasi tanpa pasien menginap dan pelayanan kesehatan yang lainnya. Sumber daya yang ada di rumah sakit seperti pelayanan dokter, perawat, staf/karyawan, keamanan lingkungan dan juga fasilitas sarana dan prasarana sangat bergantung pada kualitas rumah sakit (Fauziyyah, 2021).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang Tahun 2023. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non Probability sampling* dengan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke unit rawat jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang sehat Mahulu Ujoh Bilang dengan jumlah responden 213 responden. Pada penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuesioner lama tunggu dan tingkat kepuasan.

Data yang diperoleh akan diolah dan hasilnya akan dipaparkan dalam persentase table distribusi frekuensi dengan menggunakan rumus analisa univariat. Dimana analisa univariat digunakan untuk menentukan karakteristik responden serta variabel penelitian. Selanjutnya data diolah dengan bantuan komputerisasi menggunakan uji statistik. Dimana uji bivariat pada penelitian ini menggunakan *chi square* dengan batas kemaknaan  $\alpha=0,05$  (Riyanto,2010).

## HASIL PENELITIAN

### *Analisis Univariat*

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat MahuluUjoh Bilang Tahun 2023

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (N)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	104	48,8
2	Perempuan	109	51,2
	<b>Jumlah</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 diatas diperoleh bahwa responden pasien RSP.Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, responden dengan jenis kelamin Perempuan sebanyak 109 orang (51,2%) dibandingkan jenis kelamin Laki-Laki 104 orang (48,8%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat MahuluUjoh Bilang Tahun 2023

No.	Usia	Frekuensi(N)	Persentase(%)
1	15-25 Tahun	46	21,6
2	26-35 Tahun	64	30,0
	36-55 Tahun	103	48,4
	<b>Jumlah</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 diatas diperoleh bahwa responden pasien RSP.Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang, responden berdasarkan usia, responden dengan kategori 36-55 Tahun yaitu 103 orang (48,4%) dibandingkan dengan 26-35 tahun 64 orang (30%), dan 15-25 tahun hanya 46 orang (21,6%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang Tahun 2023

No.	Pekerjaan	Frekuensi(N)	Persentase(%)
1	PNS	9	4,2
2	Swasta	46	21,6
3	Wiraswasta	18	8,5
4	Lain-lain	140	65,7
	<b>Jumlah</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 diatas diperoleh bahwa responden pasien RSP.Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang, jenis pekerjaan terbanyak responden yaitu Lain-lain sebanyak 140 orang (65,7%), diikuti oleh swasta 46 orang (21,6%), Wiraswasta 18 orang (8,5%), dan PNS 9 orang (4,2%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang Tahun 2023

No.	Pendidikan	Frekuensi (N)	Persentase(%)
1	SD	9	4,2
2	SMP	35	16,4
3	SMA	145	68,1
4	PT/Perguruan Tinggi	24	11,3
	<b>Jumlah</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4 diatas diperoleh bahwa responden pasien RSP.Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang, data tingkat pendidikan responden paling banyak adalah SMA sebanyak 145 orang (68,1%), diikuti oleh SMP sebanyak 35 orang (16,4%), Perguruan tinggi 24 orang (11,3%), dan SD sebanyak 9 orang (4,2%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang Tahun 2023

No.	Lama Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase
1	≤60 Menit ( sesuai standar)	71	33,3

2	>60 Menit (Tidak sesuai Standar)	142	66,7
	<b>Jumlah</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5 diatas diperoleh bahwa responden pasien RSP.Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang, dengan lama waktu tunggu >60 menit (Tidak sesuai Standar waktu tunggu) sebanyak 142 responden (66,7%) dan lama waktu tunggu ≤60 menit (Sesuai Standar waktu tunggu ) sebanyak 71 responden (33,3%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang Tahun 2023

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Puas	143	67,1
2	Tidak Puas	70	32,9
	<b>Jumlah</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 6 diatas diperoleh bahwa responden pasien pada RSP.Gerbang Sehat Mahulu Ujoh bilang, sebanyak 143 responden (67,1%) merasa puas dengan pelayanan di unit rawat jalan dan sebanyak 70 responden (32,9%) merasa tidak puas dengan pelayanan di unit rawat jalan.

Tabel 7. Uji Statistik Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang

Lama Waktu Tunggu	Kepuasan responden		Total (N)	P-Value	OR (95% CI)
	Puas	Tidak Puas			
≤60 Menit (Sesuai Standar)	56	15	71	0,000	1,667
>60 Menit (Tidak sesuai Standar)	87	55	142		(1,667-1,67)
<b>Jumlah</b>	<b>143</b>	<b>70</b>	<b>213</b>		

Hasil uji statistik Chi Square program SPSS 25 pada tabel 4.8 didapatkan nilai P-value < α dimana P-value (0,000) < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan ada Hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan rumah sakit pratama gerbang sehat mahulu ujoh bilang tahun 2023.

## PEMBAHASAN

### *Analisa Univariat lama waktu tunggu di unit rawat jalan rumah sakit pratama gerbang sehat mahulu ujoh bilang*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lama waktu tunggu responden saat berobat ke unit rawat jalan sebagian besar >60 menit (Tidak sesuai standar) sebanyak 142 responden (66,7%) dan lama waktu tunggu ≤60 menit (Sesuai standar) sebanyak 71 responden (33,3%).

Temuan ini sejalan Jurnal (Nofriadi, Delima, & Sara, 2019) distribusi frekuensi responden menurut lama waktu tunggu pelayanan di Poli Penyakit

Dalam diketahui bahwa dari 62 responden, lebih dari separoh menyatakan waktu tunggu pelayanan di poli penyakit dalam lama yaitu. sebanyak (59,7%). Kemudian dalam jurnal (Nurfadillah, Setiatin, 2021) bahwa hasil menunjukkan Rata rata waktu tunggu pasien di Klinik X Kota Bandung selama 70 menit sebagian besar masih kategori lama >60 menit (68.0%). tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran dalam kategori kurang puas (48,0%).

Berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Standar pelayanan minimal dirawat jalan adalah kurang atau sama dengan 60 menit. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu pada saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dikaji dan diperiksa oleh dokter (Kemenkes RI, 2008). Hal yang mempengaruhi waktu tunggu antara lain belum adanya standar prosedur operasional; pasien harus mengambil nomor antrian secara manual di loket pendaftaran, job desk petugas pendaftaran masih rangkap, keterbatasan luas ruangan; berkas pasien tidak lengkap; jumlah tenaga terbatas; tidak ada mesin antrian; rekam medis yang masih manual. Jurnal (fitri, hidayati, 2021).

Asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mayoritas pasien mendapatkan kepuasan dalam pelayanan keperawatan terutama lama waktu tunggu saat berobat ke unit rawat jalan.

Waktu tunggu bisa menjadi lama disebabkan oleh banyak faktor seperti dokter belum tiba di ruangan saat jam praktik sudah dimulai hingga banyaknya antrian pasien yang akan berobat. Pasien menunggu  $\leq 60$  menit disebabkan oleh dokter yang hadir tepat waktu dan pasien datang lebih awal, sedangkan pasien yang menunggu >60 menit bisa disebabkan oleh kedatangan pasien datang beberapa jam setelah jadwal praktik dokter dimulai dan antrian yang panjang karena banyak pasien yang datang.

### ***Analisa Univariat kepuasan pasien di unit rawat jalan rumah sakit pratama gerbang sehat mahulu ujuh bilang***

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data bahwa 143 responden (67,1%) merasa puas dengan pelayanan perawat di unit rawat jalan dan sebanyak 70 responden (32,9%) merasa tidak puas dengan pelayanan perawat di unit rawat jalan.

Jurnal (Simarmata et al, 2020) Berdasarkan hasil penulisan diketahui waktu tunggu pendaftaran pada kategori cepat sebesar 56,5%. Kepuasan pasien dalam kategori puas sebesar 62,1%) dengan nilai p-value ( $=0,010$ )  $< \alpha$  ( $=0,05$ ). Hal ini sejalan dengan Jurnal ( Fauziyyah, 2021) bahwa Dari jumlah 30 pasien total pasien waktu tunggu yang menyatakan < 100 menit sebanyak 19 pasien dan > 100 menit sebanyak 11 pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Cempaka Putih. Dari jumlah 30 responden di antaranya 20 menyatakan (puas) dan 10 menyatakan (cukup puas) dengan fasilitas di unit rawat jalan tersebut.

Menurut Kotler (2012), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkannya terhadap suatu pelayanan. Namun tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan kesehatan bersifat sangat subyektif. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa faktor yang berperan dalam membuat

seseorang menjadi puas terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut Robbins (2012) kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan (Simarmata, et al 2021).

Asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa pasien akan merasa puas apabila dalam menerima pelayanan cepat tanggap dan tidak lama terutama di unit rawat jalan, selain itu fasilitas sarana dan prasarana menjadi penunjang pasien dalam mencapai kepuasan dalam pelayanan di rumah sakit mulai dari tenaga Kesehatan hingga lingkungan dalam proses menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

#### ***Analisa Bivariat Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan rumah sakit pratama gerbang sehat mahulu ujo bilang***

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji statistik Chi Square program SPSS 25, didapatkan nilai P-value  $< \alpha$  dimana P-value  $(0,000) < \alpha (0,05)$  sehingga dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan rumah sakit pratama gerbang sehat mahulu ujo bilang.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan fakta bahwa sebanyak 71 responden (33,3%) responden menyatakan waktu tunggu  $\leq 60$  menit (sesuai standar) dengan puas 56 orang dan responden menyatakan waktu tunggu  $\leq 60$  menit dengan tidak puas 15 orang, sebanyak 142 responden (66,7%) responden menyatakan waktu tunggu  $> 60$  menit (tidak sesuai standar) dengan puas 87 orang dan responden yang menyatakan waktu tunggu  $> 60$  menit dengan tidak puas 55 orang. maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Jurnal (Yetmir, 2020), yang menunjukkan bahwa variabel waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0,951 dan sikap petugas mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0,533. temuan ini sejalan dengan penelitian (Maulana et al, 2019) yang menyebutkan bahwa uji analisis dan uji Square dengan tingkat kemaknaan  $p < 0.05$ . Dari hasil uji uji Squara waktu tunggu pendaftaran dan pemeriksaan obat terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai  $p = 0.00$ , berarti ada hubungan antara waktu tunggu pengambilan obat dengan kepuasan pasien.

Selain itu juga dikuatkan dengan hasil penelitian (Laeliyah & Subakti, 2017) dengan judul hubungan waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Berdasarkan hasil penelitian tersebut di temui dari 92 responden, diperoleh bahwa waktu tunggu 60 menit (kategori tidak lama) di jumpai sebanyak 43

(56,7%) sedangkan waktu tunggu >60 menit (kategori lama) dijumpai sebanyak 49 (53,3%).

Menurut Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II 2008 waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan oleh dokter di poliklinik tujuan, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan yaitu rata-rata  $\leq 60$  menit (Kemenkes, 2008).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Endang bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Mamik, 2014).

Menurut Pohan (2007), aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit, antara lain: penampilan gedung rumah sakit meyakinkan dan menarik, lingkungan rumah sakit bersih nyaman dan teratur, pertamanan rumah sakit indah dan dipelihara dengan baik, perparkiran rumah sakit teratur dan aman, petunjuk arah dan nama ruangan yang jelas, penampilan dokter, perawat, dan petugas kesehatan lain yang rapi dan bersih serta bersikap mau menolong, kantor rekam medik buka tepat waktu, petugas rekam medis melayani dengan sopan, ramah, tepat waktu dan tanggap, dan poliklinik buka tepat waktu.

Ketika pasien cepat mendapatkan pelayanan atau tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan mulai dari ruang pendaftaran hingga pemeriksaan oleh dokter maka pasien secara tidak langsung akan mendapatkan kepuasan dalam hal pelayanan, belum lagi ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan yang nyaman, karena setiap pasien ingin mendapatkan pelayanan terbaik dan memuaskan dari rumah sakit.

Asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian diperoleh adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien karena pasien yang menyatakan waktu tunggu lama cenderung merasa kurang puas dengan pelayanan di unit rawat jalan. Kepuasan tersebut timbul karena pasien yang datang segera dilayani sehingga pasien merasa bahwa petugas perhatian dengan keadaan dan kondisi mereka. Namun responden yang tidak segera dilayani akan merasa gelisah, bosan dan jenuh sehingga mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan.

Demikian juga ditemukan responden yang menyatakan waktu tunggu tidak lama tetapi merasa kurang puas. Hal tersebut dapat terjadi karena rasa kurang puas pasien terhadap ruang tunggu pasien yang begitu terbatas dan juga kursi tunggu yang tidak mencukupi untuk semua pasien dan juga perawat yang jarang senyum saat melayani pasien.

Namun bagi responden yang menyatakan waktu tunggu lama dan merasa puas disebabkan karena mereka bisa mengerti dengan kesibukan perawat dan dokter karena banyaknya jumlah pasien yang berobat ke poli unit

rawat jalan, dan juga mereka bisa memahami bahwa menunggu adalah hal yang wajar dalam pelayanan kesehatan, sehingga mereka tetap merasa puas meski menunggu lebih dari 60 menit.

#### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Hasil analisa statistik uji bivariat diperoleh nilai  $p = 0,000$  lebih kecil dari nilai alpha (0.05) artinya terdapat Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Ujoh Bilang.

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan atau sebagai pembandingan untuk penelitian dengan topik yang berhubungan dengan waktu tunggu dan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agil K. H, Mulyani P. S, Deniati K (20220). *Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit*. Artikel Riset Wal'afiat Hospital Journal, Vol. 03 No. 01. URL artikel: <https://whj.umi.ac.id/index.php/whj/article/view/whj311>.
- Agil H. M, Rohman T. Santosa P. R (2022). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok*. Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan e-ISSN : 2622-948X Vol. 12, No. 1 Maret 2022 p-ISSN : 1693-6868 <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan>.
- Ahmad, Wahidin, Halim (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur*. Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 Nomor 2, Agustus 2019. P-ISSN: 1410-0399, E-ISSN: 2615-34 DOI: <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.774>.
- Ana K. D, Febianto K, Damarsari N (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Jurnal Keperawatan dan kebidanan Penerbit : LPPM Dian Husada Mojokerto.
- Andriyani, S., Darmawan, D., & Hidayati, N. O. (2018). *Buku Ajar Komunikasi dalam Keperawatan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Azwar A, (2010) *Pengantar Administrasi Kebijakan Kesehatan Edisi ke-3*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bachrun, 2018. *Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017*. Vol.3 , No. 3. <http://jurnal.csdforum.com/index.php/GHS/article/view/254>,
- Bustami, (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga; 2011.
- Cutlip, S. M. C., Allen H., Glenn M. B. (2011). *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Cet. Ke-4. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dewi, Suspenti, Machmud R, and Lestari Y. (2020). "*Analisis waktu tunggu rawat jalan di rumah sakit umum daerah dr achmad darwis suliki tahun 2019*." Jurnal Kesehatan Andalas 8.4
- Eko Prabowo. 2014. *Konsep & Aplikasi Asuhan Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Fauziyyah S, (2021). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Cempaka Putih Tahun 2020*. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia E-ISSN: 2865-6583 Vol. 5 No 1,

April 2021 P-ISSN: 2865-6298  
<http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>.

- Fandizal M, Tobing D. L, Novianti E (2020). *Kepuasan Klien Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Soekanto*. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah. Alamat Website: <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Fitri, H. M., & Hidayati, M. (2021). *Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung*. Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia, 1(12), 1789-1795.
- Fetter, Robert B, John D Thompson J. D, (1996). *Patient Waiting And Doctor's Idle Time in The Out Patient Setting*. Journal Of Health Services Research Summer. Vol.1, p.66. Simmer.
- Hidayatullah B. M, Khotimah H, Nugroho S. A (2020). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso*. Jurnal Keperawatan Profesional (JKP) Volume 8, Nomor 1 Februari 2020 p-ISSN: 2355-679X; e-ISSN: 2685-1830.
- Handayani, Rini. (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Dr. Adnaan Wd Payakumbuh*, Skripsi, STIKES Perintis Padang
- Kemenkes RI (2008) "Peraturan No 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit". Jakarta. <http://bprs.kemkes.go.id>,
- Kotler dan Keller. (2012), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Laeliah N, Subekti H, (2017). "Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu," (Jurnal Kesehatan Vokasional) Vol. 1 No 2. ISSN (Print) 2541-0644 Dapat di akses di <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>.
- Lestari, D. D., Parinduri, S. K., & Fatimah, R. (2020). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019*. Promotor, 3(3), 231-240.
- Lestari H. D, Armi, Rogayah (2022). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap*. Nursing Analisis. Journal Of Nursing Research Vol. 2, No. 1, April 2022, Hal. 15-21.
- Mamik. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*.

Zifatama.

- Mane I. G, Dhana S. N, Welem S. I, (2020). *Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth. Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN) Vol. 3, No. 1, Juni 2020, pp. 12-15 ISSN: 2657-0548, DOI: 10.52774/jkfn.v3i1.52*
- Maulana, D, et al (2019). *Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. Jurnal Kesehatan, 12(2), 99. E-ISSN(2622-7363)P-ISSN(2086-2555)*  
<https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>.
- Mega Y. S, Nadapdap T. P, Jamaluddin (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo. Journal health and Science ; Gorontalo journal health & Science Community Volume 4 ; Nomor 2 Oktober Tahun 2020 ISSN e:2656-9248. DOI: <https://doi.org/10.35971/gojhes.v4i2.7825>*.
- Muninjaya, Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mongi O. T (2020). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis, 15(3), 263-269. eISSN : 2302-2531. Retrieved from <http://www.libnh.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/361>*.
- Nofriadi, N., Delima, M., & Sara, Y. (2019, December). *Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan*. In *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*. (Vol. 2, No. 1, pp. 67-67).
- Nurani, Tutik. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rawat Inap di RSUD Dr. Moewardi*. [Thesis S-2]. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Nurfadillah A, Setiatin S, (2021) *Pengaruh waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik X Kota Bandung: Jurnal Ilmiah Indonesia, September 2021, 1 (9), 1133-1139 p-ISSN: 2774-6291 e-ISSN: 2774-6534 DOI : 10.36418/cerdika.v1i9.194. <http://cerdika.publikasiindonesia.id/index.php/cerdika>*
- Nursalam, (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 5*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika;

- Pohan, (2007). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Prabowo. (2014). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Yogyakarta: fitramaya
- Prafika N. N, Pratowo E, Nisak R, (2022). *Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Flamboyan Rsud Dr. Soeroto Ngawi*. Cakra.Medika Media Publikasi Penelitian; 2022; Volume 9; No 2. Website: <http://jurnal.akperngawi.ac.id>.
- Ramli R (2021). *Hubungan pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Kepuasan Pasien* . Jurnal Inovasi Penelitian P-ISSN: 2722-9475, E-ISSN: 2722-9467 Vol.1 No.11 April 2021. DOI: <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.954>.
- Ra'uf, M. (2021). *Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin*. Jurnal Terapung: Ilmu-ilmu Sosial, 3(2), 37-46.
- Rusnoto, Chofifah N, Kusmiyati Y, (2019). *Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus*. The 10th University Research Colloquium 2019 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong.
- Sara, Y. (2019) *Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun 2019*, *Journal of Chemical Information and Modeling*. (<https://jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/PSKP/article/view/376>.)
- Sianturi, H. H., Hadiwiwarjo, Y. H., & Anisah, A. (2020). *Hubungan Waktu tunggu dan cara bayar terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli penyakit dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta*. Jurnal ilmiah kesehatan masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat, 12(3), 131-136.
- Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Saragih, I. C. (2021). *Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ)*. Jurnal Kesmas dan Gizi (JKG), 3(2), 245-252.
- Sembiring I. M, Novita Br, Munthe G (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien RAwat Inap*. Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF), e-ISSN: 2655-0830 Vol. 1 No.2 Edisi November 2018 - April 2019 <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JFK>.
- Stuart, G. W. (2017). *Prinsip dan Praktik Keperawatan Kesehatan Jiwa*. Jakarta: Elsevier.

*Katarina, Sukamto, Kadir*

*Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.*

Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta.

*Yetmir, N. (2020). Pengaruh Waktu Tunggu dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerici : Neng Yetmir,S AP. Jurnal Administrasi Nusantara Maha, 2(5), 37-55.*