

Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Majene

Yulianah Sulaiman^{1*}, Risna Sari Dewi², Darmin Dina³

¹Prodi D III Keperawatan. STIKES Bina Bangsa Majene, Indonesia

²Prodi D III Kebidanan. STIKES Bina Bangsa Majene, Indonesia

³Prodi D III Kebidanan. STIKES Bina Bangsa Majene, Indonesia

*Email: yulianahsulaiman31@gmail.com

Diterima Redaksi: 19-07-2025; Selesai Revisi: 21-07-2025; Diterbitkan Online: 21-07-2025

Abstrak

RSUD Majene adalah salah satu rumah sakit pemerintah tipe C yang berada di Kabupaten Majene. Dari 70 responden yang diamati, menunjukkan bahwa 60 % responden merasa puas dengan waktu tunggu yang sesuai standar (≤ 60 menit) sedangkan 40% responden merasa kurang puas dengan waktu tunggu yang lebih dari waktu standar (>60 menit), Oleh sebab itu sebagian besar responden kurang puas terhadap waktu dan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Majene. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Majene tahun 2025. Jenis penelitian ini adalah observasional analitik, dengan desain *cross sectional study*. Populasinya adalah pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Majene. dari populasi sejumlah 213 orang, dengan menggunakan teknik sampling *random sampling*, diperoleh jumlah sampel sebanyak 70 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Uji analisis ang digunakan adalah uji chi square untuk mengetahui korelasi atau hubungan antara dua variabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 16 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan waktu tunggu di RSUD Kabupaten Majene sudah sesuai standar sedangkan untuk kepuasan pasien sebagian besar pasien merasa tidak puas. Untuk hasil uji chi square menunjukkan bahwa $p \text{ value} = 0,001 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Majene.

Kata kunci: waktu tunggu, kepuasan pasien, rawat jalan

Pendahuluan

Menurut WHO, rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap pada masyarakat, baik kuratif maupun rehabilitatif. Rumah sakit juga merupakan pusat latihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian biososial. Setiap fasilitas kesehatan mempunyai kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atas pelayanan yang diberikan, salah satunya yaitu waktu tunggu pasien terhadap layanan yang diberikan (Issumi Maharani Tanjung et al., 2023).

Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Menurut Menkes RI Nomor :129/Menkes/SK/II/2008 tentang standart pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), dan ≤ 30 menit (kategori cepat) Oleh karena itu perlu diteliti apakah waktu tunggu pelayanan di Rawat Jalan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dengan harapan dapat dilakukan upaya perbaikan oleh pihak rumah sakit. (Menkes RI, 2008)

Berdasarkan penelitian yang berjudul Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Barat tahun 2022 terdapat 23.894 pasien rawat jalan di BKMM Provinsi SulBar dan meningkat menjadi 42.406 pasien pada tahun 2021, yang berarti meningkatnya kepadatan jumlah antrian pendaftaran di RS dan hal ini akan berdampak pada waktu tunggu pasien menjadi semakin lama (Umam et al., 2019). Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa awal bulan Februari 2022 di BKMM Provinsi Sulbar pada 5 orang pasien menunjukkan waktu tunggu pasien antara 100-200 menit untuk mendapatkan pelayanan medis, yaitu mulai dari kedatangan pasien untuk mengambil nomor antrian sampai mendapatkan pemeriksaan oleh dokter (Rahman, 2022).

Dalam penelitian Supandi, tahun 2021 berjudul Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri, dalam satu hari ada sekitar 125 pasien sampai dengan 175 pasien yang berkunjung ke puskesmas Sukorame, jadi sudah tentu membutuhkan antrian yang agak lama karena pasien yang berkunjung juga sangat banyak (Supandi & Imanuddin, 2021) . dari studi yang dilakukan pada pasien yang berkunjung di puskesmas Sukorame secara acak sebanyak 20 responden didapatkan hasil sebanyak 11 responden (55%) menyatakan puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas Sukorame yang mana waktu tunggu setelah daftar di loket dengan jarak pemanggilan masuk ke ruangan dokter atau yang disebut waktu sentuh tidak begitu lama, sedangkan sebanyak 9 responden (45%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan pasien yang datang berobat sangat banyak sehingga membutuhkan antrian yang agak lama ketimbang biasanya (Dewi & Marsepa, 2021) .

Dalam penelitian (Putri et al., 2023), analisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari ke 30 responden yang diamati menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) Assalam Gemolong, Sragen Jawa Tengah sebanyak 21 responden (70%) diketahui waktu tunggu sesuai dengan standar. dan 9 responden (30%) lainnya diketahui waktu tunggu pelayanan rawat jalan lebih dari standar. bahwa sebagian besar kepuasan pasien tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 80% (24 orang). Dikaitkan dengan waktu tunggu pasien ada 3 pasien yang merasa pasien yang merasa puas walaupun dengan waktu tunggu yang tidak standar yaitu > 60 menit (Mahendro et al., 2023). pasien merasa tidak puas sebesar (20%) atau 6 orang, hal tersebut dikarenakan berdasarkan hasil observasi dan kusioner pasien merasa pelayanan yang ada di poli tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan artinya poli buka tidak sesuai dengan jadwal yang ada di Rumah sakit (Rensiner et al., 2018).

RSUD Kabupaten Majene adalah salah satu rumah sakit pemerintah tipe C di Kabupaten Majene. Dari data sekunder RSUD Kabupaten Majene 2023 diketahui pencapaian waktu tunggu pasien pelanggan rawat jalan 75 menit dan pencapaian

kepuasan pasien 64%. Berdasarkan survei pendahuluan pada tanggal 27 Maret 2025 di RSUD Kabupaten Majene diketahui bahwa dari 10 responden yang diamati, menunjukkan bahwa 60% responden merasa tidak puas, dengan waktu tunggu yaitu (≤ 60 menit) sesuai standar sedangkan 40% responden merasa kurang puas dengan waktu tunggu yang lebih dari standar (>60 menit), Oleh sebab itu sebagian besar responden kurang puas terhadap waktu dan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Majene. karena masih di temukan dokter yang datang lebih dari jam buka pelayanan yaitu mulai buka jam pukul 08.00-13.00 WITA. Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Majene memandang perlunya adanya penelitian tentang waktu tunggu pasien dan kepuasan pasien sebagai kajian awal, untuk selanjutnya dapat dilakukan penelitian yang lebih luas untuk seluruh pasien di RSUD Kabupaten Majene. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut: Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Majene.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian observasional analitik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan *cross sectional study*. Kata kunci pada bentuk rancangan ini adalah variabel bebas dan terikat diukur pada saat yang sama (Sastroasmoro, 2002 dalam Rosjidi & Liawati, 2013). Penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pasien yang berada di polik rawat jalan RSUD Kabupaten Majene dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disediakan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. .

Hasil

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Kabupaten Majene Tahun 2025

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|-----|---------------|--------|----------------|
| 1. | Laki-Laki | 37 | 52,9 |
| 2. | Perempuan | 33 | 47,1 |
| | Total | 70 | 100 |

Berdasarkan tabel.1 diatas, diketahui bahwa responden di RSUD Kabupaten Majene lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang atau 52,9% dan perempuan sebanyak 33 orang dengan persentase 47,1%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di RSUD Kabupaten Majene Tahun 2025

| Variabel | Mean | Modus | Median | Std. Deviasi | Min Max | CI (95%) |
|----------|-------|-------|--------|--------------|---------|----------|
| Usia | 35,46 | 23 | 30 | 14,017 | 20 84 | 61,25 |

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata usia responden adalah 35,4 tahun. Kemudian usia responden paling banyak adalah 23 tahun. Usia tengah responden adalah 30 tahun. Usia responden paling muda adalah 20 dan paling tua adalah 84.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di RSUD Kabupaten Majene Tahun 2025

| No. | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Persentase (%) |
|-------|--------------------|--------|----------------|
| 1. | SD | 5 | 7,1 |
| 2. | SMP | 10 | 14,3 |
| 3. | SMA/Sederajat | 30 | 42,9 |
| 4. | Diploma | 18 | 25,7 |
| 5. | Sarjana | 7 | 10,0 |
| Total | | 70 | 100 |

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 3 diatas, diketahui bahwa responden di RSUD Kabupaten Majene, mempunyai tingkat pendidikan SMA Sebanyak 30 responden atau 42,9% dan responden yang mempunyai tingkat pendidikan Diploma sebanyak 18 dengan presentase 25,7%

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Tabel .4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan di RSUD Kabupaten Majene Tahun 2025

| No. | Pekerjaan | Jumlah | Persentase (%) |
|-------|---------------|--------|----------------|
| 1. | IRT | 9 | 12,9 |
| 2. | Petani | 8 | 11,4 |
| 3. | Wiraswasta | 12 | 17,1 |
| 4. | PNS | 8 | 11,4 |
| 5. | Swasta | 18 | 25,7 |
| 6. | Tidak Bekerja | 15 | 21,7 |
| Total | | 70 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel .4 diatas, diketahui bahwa responden di RSUD Kabupaten Majene, paling banyak pekerja swasta 18 responden atau 25,7% dan responden yang paling banyak dengan pekerja lainnya sebanyak 15 responden dengan presentase 21,7%.

Jumlah Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Majene

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Waktu Tunggu

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Tunggu di RSUD Kabupaten Majene Tahun 2025

| No | Waktu Tunggu | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------|--------------------------------|-----------|----------------|
| 1. | ≤60 Menit (Standar) | 37 | 52,9 |
| 2. | >60 Menit (Lebih dari Standar) | 33 | 47,1 |
| Total | | 70 | 100 |

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan table 5 diatas, diketahui bahwa responden RSUD di Kabupaten Majene, dengan waktu tunggu yang standar 37 responden atau 52,9% dan responden yang kurang dari standar sebanyak 33 dengan presentase 47,1%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Majene Tahun 2025

| No | Kepuasan Pasien | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------|-----------------|-----------|----------------|
| 1. | Puas | 34 | 47,1 |
| 2. | Tidak puas | 36 | 51,4 |
| Total | | 70 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan table 6 diatas, diketahui bahwa responden di RSUD kabupaten Majene, responden yang tidak puas sebesar 51,4% yaitu sebanyak 36 orang dan responden yang menyatakan puas sebesar 47,1% atau 34 orang.

3. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Majene.

Tabel 7 Tabulasi Silang Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Majene Tahun 2025

| Waktu Tunggu Pasien | Kepuasan Pasien | | | | Total | P Value |
|---------------------|-----------------|---|------|---|-------|---------|
| | Tidak Puas | | Puas | | | |
| | f | % | f | % | | |
| | f | % | f | % | f | % |

| | | | | | | | |
|--------------------------------|----|------|----|------|----|------|-------|
| >60 Menit (Lebih dari Standar) | 25 | 35,7 | 8 | 11,4 | 33 | 47,1 | |
| ≤60 Menit (Standar) | 11 | 15,7 | 26 | 37,1 | 37 | 52,9 | 0,001 |
| Total | 36 | 51,4 | 34 | 48,6 | 70 | 100 | |

Sumber : Data primer 2025

Berdasar data pada Tabel 7 diketahui bahwa dengan waktu tunggu lebih dari standar (> 60 menit) sebanyak 35,7% tidak puas, sedangkan terdapat 15,7% menilai puas terjadi pada waktu tunggu yang standar (≤ 60 menit). Terdapat sebanyak 11,4% orang puas dengan waktu tunggu yang lebih dari standar (>60 menit), dan sebanyak 37,1% orang yang puas dengan waktu tunggu yang standar (≤60 menit). analisis *Chi Square* menunjukkan hasil uji statistik didapatkan nilai p value = 0,001 < α = 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan H1 diterima yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Majene.

Pembahasan

Waktu Tunggu Pasien di RSUD Kabupaten Majene

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebanyak 35,7% responden yang tidak puas dengan waktu tunggu yaitu lebih dari 60 menit , sedangkan terdapat 15,7% menilai puas yang mendapatkan waktu tunggu yang standar kurang dari 60 menit.

Menurut Menkes RI Nomor :129/Menkes/SK/II/2008 tentang standart pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan (≤ 60 menit). Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari (> 60 menit) (kategori kurang dari standart) (Menkes RI, 2008)

Salah satu faktor yang mempengaruhi lambatnya waktu tunggu pelayanan rawat jalan, yang diduga disebabkan oleh kinerja dari ppetugas yang bekerja direkam medis maupun tenaga medis yang lain belum sesuai dengan kompetensinya. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun professional (NISA & Widya Wati, 2023).

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pelayanan pasien di tempat penerimaan pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik yang di tuju. Menunggu adalah hal yang tidak bisa diterima bagi setiap orang dalam pelayanan Kesehatan (Rensiner et al., 2018). Hal ini sangat disadari oleh penyedia jasa pelayanan termasuk rumah sakit, sehingga selalu berupaya mengatur sedemikian rupa agar pengguna pelayanan rumah sakit tidak berada dalam dalam antrian, dengan menyesuaikan kapasitas pelayanan yang dimiliki. Oleh karena itu, mengelola

keseimbangan antara kapasitas pelayanan dengan perkiraan jumlah antrian pasien sekaligus menunggu kehadiran dokter (Rohmah, N., Yusuf, A., & Haryono, 2020). Menentukan berapa lama seorang pasien harus menunggu sangat penting dan menjadi perhatian utama dari suatu rumah sakit yang ingin meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dan optimal kapasitas layanan yang dimiliki (Kaunang et al., 2020). Menunggu tidak dapat dihindarkan dalam perolehan pelayanan kesehatan pada suatu rumah sakit, karena tidak satupun layanan kesehatan yang dapat mempersiapkan diri secara sempurna untuk dapat memberikan kebutuhan pasien sesaat setelah pasien tiba. Namun demikian, bagaimanapun waktu tunggu adalah suatu kegagalan dari suatu sistem pelayanan, karena waktu tunggu tentu mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pasien (Jannah, 2017). Meskipun menunggu pada ruang tunggu seorang dokter adalah hal yang lumrah terjadi namun pasien tetaplah tidak menyukainya (Rohmah, N., Yusuf, A., & Haryono, 2020). Waktu tunggu dalam sebuah instansi terutama pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan oleh petugas kesehatan. Begitupun di Rumah Umum Daerah Majene, waktu tunggu pasien yang berobat di instalasi rawat jalan sudah memenuhi standar dengan adanya hasil yg diperoleh bahwa >50% responden menyatakan sudah sesuai standar pelayanan minimal di rumah sakit.

Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Majene

Berdasarkan penelitian diatas, diketahui bahwa responden pasien RSUD kabupaten Majene, responden yang puas sebesar 51,4% yaitu sebanyak 36 orang dan responden yang menyatakan tidak puas sebesar 47,1% atau 34 orang.

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi atau keluarga terdekat. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi pasien dan pelayanan kesehatan yang memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi fisik dan tanggap kepada pasien atau memprioritas kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan derita serta jerih payah yang telah dialami guna memperoleh hasil tersebut (Capapé et al., 1999).

a. Responsive (cepat tanggap)

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pengguna pelayanan kesehatan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi yang digunakan oleh penyedia layanan dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pengguna. Nilai waktu bagi pengguna menjadi semakin mahal karena masyarakat mulai merasakan kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para penggunanya. Pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan penggunanya, kebanyakan ditentukan oleh sikap para *front-line staff* (Manuhuwa, 2020).

b. Reliability (keandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum di dalam promosi pelayanan (brosur). Dari keempat dimensi kualitas jasa, *reliability* dipersepsi paling oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Karena sifat produk jasa yang *non standarddized output*, dan rodaknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia pada saat berlangsung interaksi maka pengguna akan sulit menuntut output yang konsisten. Apalagi jasa diproduksi dan di konsumsi pada saat bersamaan, untuk meningkatkan *reliability* jasa pelayanan Kesehatan (Rensiner et al., 2018).

c. *Assurance* (jaminan)

Kreteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna jasa merasa terbebas dari resiko berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan (Dewi & Marsepa, 2021).

d. *Empathy*

Kreteria ini terkait dengan jasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para pengguna ingin memperoleh bantuannya. Peranan staf kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka langsung dapat memahami kepuasan para penggunanya (Suherlina et al., 2018).

e. *Tangible* (bukti langsung)

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan mampu kerja optimal. sesuai dengan ketrampilan masing-masing. Untuk kreteria ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung memberikan kenyamanan kepada ruang tunggu. Karena sifat produk jasa yang tidak dapat dilihat, dipegang, atau dirasakan, maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan lebih nyata oleh pengguna (Kaunang et al., 2020). Menurut peneliti kepuasan pasien di rumah sakit merupakan suatu hal yang mempengaruhi value rumah sakit serta loyalitas pasien untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Untuk itu di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Majene perlu melakukan evaluasi dari segi harga dan pelayanan, karena saran yang di terima peneliti dari pasien rawat jalan kebanyakan menginginkan adanya layanan BPJS di terapkan di Rumah Sakit Kabupaten Majene, agar dapat meringankan biaya yang di keluarkan oleh pasien, dan juga perlunya di instalasi rawat jalan jarang diadakan survey untuk kepuasan pasien sehingga tidak ada data tentang kepuasan pasien untuk bahan evaluasi di RSUD Kabupaten Majene.

Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Majene

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis *Chi Square* menunjukkan hasil uji statistik didapatkan nilai $p = 0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Majene.

Menurut (Putri et al., 2023) menyatakan bahwa perusahaan atau instansi harus bisa mengukur besarnya harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Misalnya : seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan, kapan pelayanan dinyatakan tidak baik, baik dan sangat baik. Perusahaan atau instansi dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran pelanggan mengenai jasa yang diberikan seperti misalnya kelebihan dan kekurangannya. Bagi semua petugas atau karyawan yang bertugas seharusnya melayani pasien dengan keramahan, cekatan dan tanggap dengan segala sesuatu yang diinginkan pasien. Apabila petugas memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya maka mutu pelayanan bisa tercapai dengan baik sehingga pasien juga akan merasa puas dan akhirnya menambah jumlah kunjungan bagi orang lain atau pasien lain untuk datang berobat. Akhirnya reputasi sebuah instansi akan meningkat menjadi lebih baik di mata masyarakat dan masyarakat pun menjadi lebih memercayainya (Mahendro et al., 2023).

Menurut peneliti Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat jalan adalah alur pendaftaran dari mulai Pengiriman berkas rekam medis

kemudian menuju tempat pendaftaran pasien rawat jalan sampai di tangani dokter dan menerima resep dokter kemudian pengambilan obat di unit farmasi. Dari hasil pengamatan peneliti salah satu penyebab lamanya waktu tunggu di rawat jalan adalah lamanya waktu pendistribusian berkas Rekam Medis pasien di Rumah Sakit Kabupaten Majene, ada beberapa faktor yang menghambat pendistribusian berkas rekam medis tersebut, antara lain :

1. lokasi penyimpanan yang berada di lantai 2, sehingga untuk mengambil berkas rekam medis pasien yang berobat harus menggunakan keranjang. Faktor lainnya yaitu kurangnya petugas rekam medis, khususnya tidak ada petugas rekam medis bagian pendistribusian. Sarana dan prasarana juga mempengaruhi keterlambatan berkas rekam medis, seperti sering kali sambungan internet mengalami error atau lemot, terjadinya *miscommunication*, berkas rekam medis sulit dicari karena salah tempat penyimpanannya.
2. Kurangnya sumber daya manusia di unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Kabupaten Majene, juga ikut mempengaruhi waktu tunggu pelayanan. Sehingga menyulitkan dalam pelayanan saat pendaftaran pasien dan pengambilan berkas rekam medis.
3. Masih ditemukan dokter yang terlambat, tidak sesuai dengan jadwal atau jam praktek yang ditetapkan oleh rumah sakit. Karena keterlambatan tersebut sering terjadi *miscommunication* antara petugas pendaftaran dengan pasien rawat jalan

Di RSUD Kabupaten Majene, ditemukan pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Karena waktu tunggu memiliki peran yang cukup penting agar pasien yang dilayani merasa puas. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan kejenuhan atau ketidaknyamanan pasien. Sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menunggu adalah hal yang tidak bisa diterima bagi setiap orang dalam pelayanan kesehatan. Hal ini seharusnya disadari oleh penyedia pelayanan termasuk rumah sakit Kabupaten Majene, sehingga seharusnya rumah sakit berupaya mengatur sedemikian rupa agar penggunaan pelayanan rumah sakit tidak berada dalam antrian, dengan menyesuaikan kapasitas pelayanan yang dimiliki, oleh karena itu mengelola keseimbangan antara kapasitas pelayanan dengan perkiraan jumlah antrian pasien sekaligus menunggu kehadiran dokter.

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap pasien RSUD Kabupaten Majene sebanyak 70 responden, dapat diambil kesimpulan dari skripsi ini adalah :

1. Penelitian tentang waktu tunggu di RSUD Kabupaten Majene di peroleh hasil 15,7% sudah memenuhi standar.
2. Penelitian kepuasan pasien di RSUD Umum Daerah Kabupaten Majene di peroleh hasil responden yang tidak puas sebesar 35,7%.
3. Ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Majene.

Daftar Pustaka

- Anonim. Definisi, tugas dan fungsi Rumah sakit Menurut WHO. <http://kedaiobat.co.cc> Wordpress.com. diakses pada tanggal 25 februari 2025
- Arieta R. Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad Tahun 2011. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Tesis. Jakarta: Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia; 2012.
- Azwar, A., dan Prihartono, J. 2014. *Metodologi Penelitian*. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher.

- Capapé, C., Seck, A. A., & Quignard, J. P. (1999). Observations on the reproductive biology of the angular rough shark, *Oxynotus centrina* (Oxynotidae). *Cybium*, 23(3), 259–271.
- Dewi, M. O., & Marsepa, E. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten. *Nusantara Hasana Journal*, 1(7), Page.
- Esti A. Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. Publikasi.stikesstrada.ac.id. diakses pada 3 maret 2025
- Issumi Maharani Tanjung, Thomson Nadapdap, & Iman Muhammad. (2023). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4), 121–134. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i4.2531>
- Jannah, N. (2017). Pengaruh Citra Merek, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Semen Gresik. *Manajerial*, 2(1), 62. <https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v2i1.177>
- Kaunang, V., Citraningtyas, G., & Lolo, W. A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. *Pharmakon*, 9(2), 233. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.29276>
- Keputusan Menteri Kesehatan. 2008. No. 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Manuhuwa, S. G. (2020). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tk Iii*. 7(1), 8–19.
- Menteri Kesehatan RI. 2008. *NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*
- Neti M. Bustani. 2015. *Analisis Lama Waktu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara*.
- NISA, K., & Widya Wati, N. W. K. (2023). Tinjauan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan dari Perspektif Admisi di Puskesmas Guntung Manggis. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 13(3), 167. <https://doi.org/10.33657/jurkessia.v13i3.864>
- Priharyanto, S. 2012. *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Regional IV Jawa Tengah-Daerah Istimewa Yogyakarta*. Dalam <http://core.ac> diakses 3 maret 2025
Pengertian dan Penerapan. Jakarta. ECG
- Putri, T., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center. *Bursa: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.59086/jeb.v2i1.211>
- Rahman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi. *Science of Management and Students Research Journal (SMS)*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.33087/sms.v3i1.100>
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.817>

- Riwidikdo, H. 2012. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Rosjidi, C.H., Liawati E. 2013. *Panduan Penyusunan Proposal dan Laporan Penelitian Untuk Mahasiswa Kesehatan*. Ponorogo.
- Riyanto, A. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Rosjidi, C.H., Liawati E. 2013. *Panduan Penyusunan Proposal dan Laporan Penelitian Untuk Mahasiswa Kesehatan*. Ponorogo.
- Rohmah, N., Yusuf, A., & Haryono, B. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8, no, 35-44.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherlina, Nasution, S. W., Silaen, M., & Suyono, T. (2018). Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018. *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 90–98.
- Sunyoto, D. 2011. *Analisis untuk Penelitian Kesehatan Analisis Data Penelitian dengan SPSS untuk Mahasiswa dan Praktisi Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sujarweni, V. 2015. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sudra, Rano Indradi. 2014. *Rekam Medis*. Tangerang Selatan :Universitas terbuka Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa (ed.4)*. Yogyakarta : ANDI
- Supandi, D., & Imanuddin, B. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020. *Jurnal Health Sains*, 2(1), 33–43. <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i1.71>
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7–19. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i1.1784>
- Utami Yeni Tri., *Jurnal Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Assalam Gemolong*. Apikes Citra Medika. Surakarta

