

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

Cintiya Wahyu Wijayanti*, Mirah Rejeki

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Kusuma Husada, Surakarta, Indonesia

*Email: cintiyaya23@gmail.com

Abstrak

Waktu tunggu merupakan masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, seringkali masalah waktu menunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit. Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan rawat jalan di rumah sakit, dengan standar yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu < 60 menit mulai dari pasien mendaftar sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik. Pengambilan data menggunakan kuisioner dengan analisa data menggunakan analisa univariat dan analisa bivariat. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai p value = 0,041 ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini berpengaruh positif sebagai bahan evaluasi rumah sakit untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan terkait waktu tunggu pelayanan. Peneliti menyarankan kepada pihak instalasi rawat jalan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen sebaiknya melakukan perbaikan pelayanan dalam hal waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan meminimalisir keterlambatan dokter.

Kata Kunci: Waktu Tunggu; Pelayanan; Rawat Jalan; Kepuasan Pasien

The Relationship Between Outpatient Service Waiting Time and Patient Satisfaction at Dr. Soehadi Prijonegoro Regional General Hospital, Sragen

Abstract

Waiting time is a recurring issue that often leads to patient complaints in many hospitals. This problem frequently receives inadequate attention from hospital management. Waiting time is one of the minimum service standards for outpatient care in hospitals. The standard the Ministry of Health of the Republic of Indonesia sets is less than 60 minutes, from registering to entering the examination room. This study aims to determine the relationship between outpatient service waiting time and patient satisfaction at Dr. Soehadi Prijonegoro Regional General Hospital, Sragen. The research was a quantitative analytic approach. The statistical test results showed a p-value of 0.041 ($p < 0.05$), indicating a relationship between outpatient service waiting time and patient satisfaction. This study serves as valuable feedback for the hospital to improve service efficiency related to waiting times. The researcher recommends that the outpatient service department at Dr. Soehadi Prijonegoro Regional General Hospital improve their service quality, particularly in dealing with outpatient service waiting time by minimizing delays caused by doctors.

Keywords: Waiting Time; Service; Out Patient; Patient Satisfaction.

Received: 01/04/2024; Pulished: 01/05/2024

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit ialah pelayanan rawat jalan, dalam pelayanan tersebut waktu tunggu menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian pelayanan. Waktu tunggu pelayanan di Indonesia sudah diatur dalam standar dan pedoman yang ada khususnya waktu tunggu rawat jalan. Waktu tunggu rawat jalan merupakan waktu pelayanan yang diperlukan mulai saat pasien kontak dengan petugas pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan oleh dokter/dokter spesialis (1). Penyebab utama lamanya waktu pelayanan pasien yaitu lamanya waktu pendaftaran di loket, terbatasnya jumlah dokter, pasien yang banyak, terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya (2).

Masyarakat banyak yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan, sikap petugas, sarana / prasarana yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan (3). Aspek lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal yang penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, serta mencerminkan bagaimana rumah sakit dapat mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam segi konteks, waktu tunggu adalah masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, seringkali masalah waktu menunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit (4).

Waktu tunggu rawat jalan sudah diatur dan ditetapkan oleh standar pelayanan minimal rumah sakit bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu ≤ 60 menit (1). Kategori lama waktu tunggu jika lebih dari 60 menit dan ≤ 30 menit merupakan kategori cepat. Waktu tunggu yang terlalu lama akan menimbulkan rasa ketidakpuasan pada pasien, begitu pula sebaliknya waktu tunggu yang singkat dapat menimbulkan rasa kepuasan pada pasien. Dalam hal ini, pasien akan merasa senang untuk berkunjung kembali dan memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut (5).

Kepuasan pasien merupakan 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. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), kehandalan (*realibility*), dan bukti langsung (*tangible*) (6). Selain itu, faktor yang dapat menjadi penyebab pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu kualitas produk atau jasa yang kurang berkualitas, biaya yang cukup tinggi, kinerja pelayanan yang kurang baik, kebersihan yang kurang terjaga, lokasi yang sulit dijangkau, fasilitas yang kurang memadai, serta suasana yang kurang nyaman (7).

Berdasarkan data hasil kunjungan rawat jalan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen pada tahun 2019 yang cukup banyak sebesar 127.443 pasien, sehingga menuntut rumah sakit ini untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan menjaga kualitas dari segi pelayanan, dokter dan penanganan terhadap pasien. Namun, pada tahun 2020 hingga tahun 2021 terjadi jumlah penurunan kunjungan pasien rawat jalan yaitu dari 87.970 pasien turun menjadi 65.606 dan kembali naik pada tahun 2022 yaitu sebesar 75.357 pasien rawat jalan. Pasien merupakan aset dari rumah sakit, jika terjadi penurunan kualitas pelayanan akan mengakibatkan penurunan jumlah pasien.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen pada bulan Oktober 2023 tepatnya pada pelayanan rawat jalan. Hasil dari observasi ini adalah menunjukkan adanya pasien harus menunggu rata – rata lebih dari 60 menit atau hampir 120 menit. Hal ini tidak sesuai dengan regulasi yang diberikan pemerintah bahwasannya waktu yang diperlukan pasien untuk menunggu dari mulai mendaftar sampai tiba diruang pemeriksaan dokter adalah

kurang dari 60 menit (1). Kemudian terdapat aduan yang diterima oleh rumah sakit terkait dengan pelayanan rumah sakit yang mana mayoritas dari aduan tersebut adalah pelayanan yang sangat lambat sehingga pasien harus menunggu waktu yang sangat lama hingga terasa bosan, keluhan lainnya adalah datangnya dokter yang tidak sesuai dengan jadwal (8). Rumusan masalah dalam penelitian ini ialah apakah ada hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

BAHAN DAN METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian analitik. Tempat lokasi penelitian di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen pada Instalasi Rawat Jalan. Populasi pada penelitian yaitu pasien atau keluarga pasien dengan total populasi yaitu 251 responden dan sampel penelitian yaitu 155 responden, instrument yang digunakan dalam penelitian menggunakan kuisioner, analisis data menggunakan analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian, yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi atau presentase dan analisis bivariat yaitu dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan menggunakan analisa hasil uji statistik dengan Chi-square tes untuk menyimpulkan adanya dua hubungan variabel. Serta prinsip etic yang dianut dalam penelitian yang telah dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen Tahun 2024

Waktu Tunggu	f	%
Sesuai Standar	17	11,0
Belum Sesuai Standar	138	89,0
Total	155	100

Tabel 1 menunjukkan distribusi waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang sudah sesuai standar sebanyak 17 orang (11,0%), sedangkan yang belum sesuai standar sebanyak 138 orang dengan presentase 89,0%. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan merupakan waktu yang dipakai oleh pasien mulai dari pasien mendaftar sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter atau sampai ditangani oleh dokter / dokter spesialis (1). Waktu untuk menunggu sebuah pelayanan dianggap sebagai masalah serius dalam banyak sistem perawatan kesehatan karena merupakan hambatan untuk menciptakan pelayanan kepada pasien secara efektif dan efisien. Waktu pelayanan merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pada pasien di rumah sakit. Waktu tunggu yang lama mencerminkan bagaimana rumah sakit mengatur manajemen pelayanan sesuai dengan situasi dan harapan pasien (9).

Menurut analisa peneliti, di instalasi rawat jalan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen, banyak pasien yang menyatakan waktu belum sesuai standar dikarenakan mereka merasa tidak segera mendapatkan pelayanan oleh tenaga kesehatan Hal ini terjadi dikarenakan banyaknya pasien di instalasi rawat jalan serta tenaga kesehatan yang datang tidak tepat waktu. Sementara pasien yang menyatakan waktu tunggu sesuai standar disebabkan karena mereka mendapatkan pelayanan segera sesuai dengan harapan pasien. Hal ini dapat terjadi dikarenakan pasien mendapatkan antrian pelayanan yang awal sehingga mendapatkan pelayanan kesehatan dengan cepat serta pasien yang baru berkunjung dirumah sakit.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen Tahun 2024

Kepuasan Pasien	f	%
Puas	15	9,7
Belum Puas	140	90,3
Total	155	100

Tabel 2 menunjukkan distribusi kepuasan pasien rawat jalan dapat dinyatakan bahwa

responden yang merasa puas sebanyak 15 orang dengan presentase (9,7%), dan responden yang merasa belum puas ialah sebanyak 140 orang dengan presentase (90,3%). Kepuasan merupakan respon atau tingkat perasaan (senang atau kecewa) pasien yang diperoleh setelah pasien menerima produk jasa layanan kesehatan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Jika pelayanan yang diberikan bagus maka pasien akan merasakan kepuasan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kepada pasien buruk maka pasien akan kecewa karena mereka tidak mendapatkan apa yang dibutuhkan atau tidak sesuai dengan harapan mereka (10).

Menurut analisa peneliti, di instalasi rawat jalan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen terdapat responden yang menyatakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan mereka belum mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Hal ini terbukti dengan banyaknya pernyataan responden yang belum puas tentang waktu tunggu pelayanan pendaftaran sebanyak (67,4%), pernyataan belum puas tentang ketepatan pemeriksaan dilakukan tepat waktu sebanyak (69,0%) dan pernyataan mengenai fasilitas ruang tunggu sebanyak (69,2%). Kurangnya kepuasan ini disebabkan pasien yang menuntut agar waktu pendaftaran lebih singkat serta pemeriksaan dilakukan tepat waktu sehingga pasien tidak merasa jenuh dan bosan karena menunggu terlalu lama. Serta pasien menuntut agar fasilitas ruang tunggu yang memadai terutama pada tempat duduk dan pendingin ruangan sehingga pasien yang berobat dapat duduk tanpa harus berdiri dan merasa nyaman (11).

Bagi sebagian responden yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan menemui kenyataan yang ada dilapangan sesuai dengan harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima di instalasi rawat jalan. Dimana faktor yang menimbulkan kepuasan di instalasi rawat jalan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen tersebut seperti pertanyaan dokter selalu menyampaikan

hasil pemeriksaan dengan nilai kepuasan sebanyak (78,0%), rumah sakit menata tempat pendaftaran dan ruang pemeriksaan dengan baik dengan nilai kepuasan sebanyak (78,0%), petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dengan nilai kepuasan (76,8%). Kepuasan pasien dapat terwujud karena memang rumah sakit menata ruang pendaftaran mulai dari pengambilan nomor antrian, tempat menunggu pendaftaran, meja pendaftaran petugas serta ruang pemeriksaan berdekatan sehingga pasien dapat menunggu tanpa harus berjauhan dengan area pendaftaran rawat jalan dan poliklinik yang dituju, hal ini sangat membantu pasien dan mempengaruhi kepuasan pasien. Selanjutnya mengenai petugas dan dokter menggunakan bahasa yang mudah dimengerti serta selalu menyampaikan hasil pemeriksaan, hal tersebut sangat membantu pasien dalam memahami segala hal yang disampaikan petugas dan dapat meningkatkan hubungan yang baik diantara tenaga kesehatan dan pasien (3)

Tabel 3. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

Waktu Tunggu Rawat Jalan	Kepuasan Pasien						P Value
	Puas		Belum Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Sesuai Standar	4	23,5	13	76,4	17	100	0,041
Belum Sesuai Standar	11	7,97	127	92,0	138	100	
Total	15	9,67	140	90,3	155	100	

Berdasarkan **tabel 3** diatas hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen Tahun 2024 dapat diketahui dari 17 responden yang waktu tunggu sesuai standar 23,5% menyatakan puas atas pelayanan dan 138 responden yang waktu tunggu belum sesuai standar 92,0% menyatakan belum puas atas pelayanan, serta hasil analisis uji chi-square menunjukkan p value = 0,041 < α = 0,05 maka ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

Menurut analisis peneliti, adanya hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien yang menyatakan waktu tunggu lama cenderung merasa kurang puas, sebaliknya responden yang menyatakan waktu tunggu tidak lama cenderung merasa puas dengan pelayanan di instalasi rawat jalan. Kepuasan pasien timbul karena pasien yang datang segera dilayani sehingga pasien merasa bahwa petugas perhatian dengan kondisi mereka. Namun, responden yang merasa tidak segera mendapatkan pelayanan akan merasa gelisah, bosan, dan jenuh sehingga mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan (3).

Demikian juga ditemukan responden yang menyatakan waktu tunggu tidak lama tetapi merasa kurang puas. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan rasa kurang puas pasien terhadap ruang tunggu pasien yang kurang memadai serta waktu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien. Namun, bagi responden yang menyatakan waktu tunggu lama dan merasa puas disebabkan karena mereka bisa mengerti dengan keadaan di rumah sakit, kesibukan perawat dan dokter karena banyaknya jumlah pasien yang berobat di instalasi rawat jalan, dan mereka bisa memahami bahwa menunggu adalah hal yang wajar dalam pelayanan kesehatan, sehingga mereka tetap merasa puas meski menunggu dalam kurun waktu lebih dari 60 menit (12). Menurut analisis peneliti, dilihat dari fungsi manajemen rumah sakit bagian rawat jalan yaitu dalam perencanaan SDM masih belum optimal, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pasien yang berkunjung masih menunggu dalam antrian yang panjang dan lama. Dalam perencanaan sarana prasarana belum optimal, dimana fasilitas yang tersedia belum mencukupi untuk pasien yang berkunjung di instalasi rawat jalan yang begitu banyak (13).

SIMPULAN DAN SARAN

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen sebesar 11,0% mengatakan sesuai standar, sedangkan yang belum sesuai standar sebesar 89,0%. Kepuasan

pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen sebesar 9,7% mengatakan puas, sedangkan yang mengatakan belum puas sebesar 90,3%. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen, dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,041.

Untuk Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen sebaiknya melakukan perbaikan pelayanan dalam hal waktu tunggu pelayanan, salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu meminimalisir waktu keterlambatan dokter, serta petugas lebih cepat dalam melayani pasien, dan menerapkan sistem pendaftaran online dilanjutkan verifikasi langsung oleh pasien dengan komputer (*scan barcode*), hal tersebut juga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Diharapkan kepada pasien yang berkunjung tetap menggunakan pelayanan kesehatan, pasien diharapkan selalu datang tepat waktu sebelum jam pelayanan dibuka dan selalu stand by di ruang tunggu poli yang dituju. Serta, pasien diharapkan lebih sabar menunggu dalam hal pelayanan kesehatan. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan faktor yang lain agar lebih mengetahui bagaimana kepuasan pasien dilihat dari beberapa faktor.

DAFTAR PUSTAKA

1. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 129 2008 p. 69–73.
2. Maulana D, Tamrin R, Alim A, Imran A. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *J Kesehat*. 2019;12(2):99.
3. Nofriadi N, Delima M, Sara Y, Kunci K. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Pros Semin Kesehat Perintis*. 2019;2(1):67–72.
4. Jannah M, Rizany I, Setiawan H. Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Ratu Zalecha Martapura. *J Perawat*

- Indones. 2020;4(2):402.
5. Wijayanti FER, Lidiana EH, Widiastuti A. Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *J Nurs [Internet]*. 2023;4:40–5. Available from: <https://journal.aiska-university.ac.id/index.php/ASJN>
6. Putera PJC, Posangim J, Manampiring AE. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Factors Related to Patient Satisfaction at Outpatient Installation of Prof, Manado. *Med Scope J*. 2023;5(2):222–31.
7. Zainaro MA, Nurhidayat M. Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Holistik J Kesehat*. 2020;14(2):187–94.
8. Irene Waine, Andreasta Meliala, Valentina Dwi Yuli Siswianti. Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *J Manaj Pelayanan Kesehat (The Indones J Heal Serv Manag [Internet]*. 2022;23(04):127–32. Available from: [https://](https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk)
9. Tusrini W. Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. *J Sehat Masada*. 2022;16(1):202–16.
10. Karunia M, Azizah N, Rahayu O, Melati PS, Santoso APA. Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *J Complement Heal*. 2022;2(1):63–6.
11. Aliyah F, Khasanah TA. Hubungan Pelayanan Gizi, Kualitas Makanan, dan Konseling Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Balaraja. *J Kesehat Indones*. 2023;13(2):57.
12. Katarina A, Sukanto E, Kadir A. The Correlation between Waiting Time and Patient Satisfaction in the Outpatient Unit at the Gateway Sehat Hospital, Mahulu Ujoh Says. *Formosa J Sci Technol*. 2023;2(8):2019–32.
13. Armini NK. Evaluasi Penerapan Sistem Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Birobuli Kota Palu. *J Ilm Kesmas IJ (Indonesia Jaya)*. 2020;20(2):107–13.