

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RS JATI HUSADA KARANGANYAR

Agnes Elita Kumala¹, Puguh Ika Listyorini²

^{1,2}Universitas Duta Bangsa Surakarta, Indonesia

Email: agneselita13@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit yang baik adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Salah satu citra indikator yang menentukan citra awal rumah sakit adalah waktu tunggu pasien di pendaftaran rawat jalan. Waktu tunggu pendaftaran menjadi indikator dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan studi pendahuluan peneliti, masih terdapat pasien yang mendapatkan pelayanan waktu tunggu di pendaftaran rawat jalan di RS Jati Husada Karanganyar lebih dari standar yaitu ≤ 60 menit ada sebanyak 7 dari 10 responden atau dengan presentase 70%. Untuk itu, penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat survei analitik. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan RS Jati Husada Karanganyar. Sampel dalam penelitian ini adalah 98 pasien rawat jalan, sedangkan metode uji analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah spearman rho correlation.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan ≤ 60 menit sebanyak 86 atau dinyatakan dalam presentase 87,70%, sedangkan pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan di RS Jati Husada Karanganyar sebanyak 88 pasien atau dinyatakan dalam presentase 89,70%. Dengan uji statistik yang dilakukan peneliti dengan SPSS menunjukkan hasil adanya hubungan antara waktu tunggu pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien dengan nilai sig. 0,00 pada uji SPSS. Sedangkan pada nilai correlation coefficient diperoleh hasil 0,876 yang berarti kedua variabel memiliki hubungan sangat kuat.

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di RS Jati Husada Karanganyar. Peneliti menyarankan agar RS Jati Husada Karanganyar terus meningkatkan pelayanannya baik dalam aspek waktu tunggu pelayanan pendaftaran maupun dalam aspek yang lainnya sehingga kepuasan pasien dan keluarga pasien dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Kata Kunci: Pendaftaran Rawat Jalan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit.

ABSTRACT

A good hospital is a hospital that provides the best service to patients. One of the image indicators that determines the initial image of a hospital is the patient's waiting time at outpatient registration. The waiting time for registration is an indicator in determining the level of patient satisfaction. Based on the researcher's preliminary study, there are still patients who receive waiting time services at outpatient registration at Jati Husada Karanganyar

Hospital more than the standard, namely ≤ 60 minutes, there are as many as 7 out of 10 respondents or with a percentage of 70%. For this reason, this study aims to determine the relationship between outpatient registration waiting time and patient satisfaction.

This research method is quantitative which is an analytical survey. The population used in this study were outpatients at Jati Husada Karanganyar Hospital. The sample in this study was 98 outpatients, while the data analysis test method used in this study was the Spearman rho correlation. The results of this study indicate that patients who received outpatient registration waiting time ≤ 60 minutes were 86 or stated in percentage 87.70%, while patients who were satisfied with the services received at Jati Husada Karanganyar Hospital were 88 patients or stated in percentage 89.70%. With statistical tests conducted by researchers with SPSS showed the results of a relationship between outpatient registration waiting time and patient satisfaction with a sig. value of 0.00 in the SPSS test. While the correlation coefficient value obtained a result of 0.876 which means that the two variables have a very strong relationship. This study shows a relationship between outpatient registration waiting time and patient satisfaction at Jati Husada Karanganyar Hospital. Researchers suggest that Jati Husada Karanganyar Hospital continue to improve its services both in terms of registration service waiting time and in other aspects so that patient and family satisfaction can be maintained and improved.

Keywords: *Outpatient Registration, Patient Satisfaction, Hospital.*

A. PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI nomor 3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terdapat hal – hal yang perlu diperhatikan salah satunya adalah kepuasan pasien. Rumah sakit diklasifikasikan sebagai tempat pelayanan akut dan jangka pendek atau jangka panjang apabila rata-rata pasien menginap kurang lebih dari 30 hari. Fungsi penting rumah sakit yaitu menyediakan diagnosa dan pengobatan baik bedah atau pun non bedah untuk pasien yang mempunyai kondisi apapun dari berbagai jenis kondisi medis (Anandyta, 2020).

Rumah sakit menjalankan pelayanan yang bermutu merupakan prioritas dalam memberikan pelayanan kesehatan, dalam mewujudkannya memerlukan aturan manajemen yang baik untuk sumber daya manusianya, sehingga bisa meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan di rumah sakit. Pelayanan yang baik yang diberikan kepada pasien, dapat memberikan rasa puas terhadap pelayanan.

Salah satu indikator yang menentukan citra awal rumah sakit adalah waktu tunggu pasien di rawat jalan karena itu bisa menjadi penyebab ketidakpuasan pasien dalam menerima

pelayanan. Waktu tunggu pelayanan menurut World Health Organization (WHO) merupakan acuan penilaian sistem kerja yang baik dari suatu fasilitas kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul diakibatkan karena kinerja atau hasil pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan apa yang dirasakannya dengan apa harapannya (Tarigan dan Ginting, 2019). Kepuasan pasien dapat dicapai apabila pasien menerima pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan dan ketidakpuasan pasien timbul karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan suatu menggunakan layanan kesehatan. Terciptanya kenyamanan pasien selama menerima proses pelayanan akan meningkatkan kepuasan (Budiarti dan Harmanto, 2022).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) adalah salah satu bagian dari pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan gerbang pertama rumah sakit yang memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan bagi pasien dan keluarga pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2016 standar waktu tunggu pasien adalah kurang dari 60 menit.

Menurut data Kementerian Kesehatan tahun 2018, rumah sakit di Indonesia 60% belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat. Tetapi sebenarnya, waktu tunggu tidak selalu menjadi pengalaman negatif. Waktu tunggu memberikan pengaruh positif bagi evaluasi layanan dan pengalaman tunggu bagi pasien yang merupakan indikator penting dalam kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Asdar (2022) menunjukkan bahwa responden yang mengalami waktu tunggu pendaftaran rawat jalan lama sebanyak 23 orang (37,1%) dan responden yang mengalami waktu tunggu cepat sebanyak 39 orang (62,9%). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Simamarta (2021) menunjukkan bahwa responden yang mengalami waktu tunggu pendaftaran rawat jalan lambat adalah sebanyak 54 orang (43,5%), sedangkan responden yang mengalami waktu tunggu pendaftaran rawat jalan cepat sebanyak 70 orang (56,5%). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ginting (2023) menunjukkan bahwa terdapat 49 orang (52.1%) yang mengalami waktu tunggu pendaftaran rawat jalan secara cepat, sedangkan terdapat 45 orang (47.9%) responden yang mengalami waktu tunggu pendaftaran rawat jalan secara lambat.

Berdasarkan studi pendahuluan peneliti di RS Jati Husada, peneliti membagikan 10 kuisioner kepada 10 responden atau pasien rawat jalan mengenai waktu tunggu pendaftaran rawat jalan dan kepuasan pasien. Dari 10 responden menunjukkan bahwa waktu tunggu cepat (kurang dari sama dengan 60 menit) sebanyak 70%, sedangkan responden yang mengalami waktu tunggu pendaftaran rawat jalan lama (lebih dari 60 menit) sebanyak 30%. Pasien yang mendapatkan pelayanan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan ≥ 60 menit disebabkan oleh banyaknya pasien yang mendaftar di TPPRJ, sedangkan petugas pendaftaran rawat jalan hanya terdiri dari 4-5 orang. Data kunjungan pasien rawat jalan RS Jati Husada bulan Juni 2024 ada sebanyak 4.201 pasien. Berdasarkan studi pendahuluan peneliti, masih ada pasien yang belum puas dengan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di RS Jati Husada Karanganyar, untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti hubungan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di RS Jati Husada Karanganyar.

B. METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah suatu rencana tentang cara mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data secara sistematis dan terarah agar penelitian dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat survei analitik. Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti adalah waktu tunggu pendaftaran rawat jalan (variabel independen) dan kepuasan pasien (variabel dependen).

Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional. Pendekatan cross sectional menurut Notoadmodjo (2018) yaitu pengumpulan data yang dilakukan pada satu titik waktu dimana fenomena yang diteliti adalah selama satu periode pengumpulan data.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu tunggu pendaftaran menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI (Kemenkes RI) adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima oleh dokter spesialis, yaitu maksimal 60 menit.

Berdasarkan penelitian dengan metode kuisioner yang dilakukan oleh peneliti di RS Jati Husada Karanganyar, diketahui bahwa sebanyak 12 dari 98 responden yang tidak mendapatkan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan yang sesuai dengan standar di RS Jati Husada Karanganyar atau dengan presentase 12,2%. Dalam arti lain, 12 responden diatas mendapat pelayanan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan lebih dari 60 menit.

Tabel 1. Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan RSJH

| No | Karakteristik waktu tunggu | Frekuensi | Presentase |
|----|----------------------------|-----------|------------|
| 1 | ≥ 60 Menit | 12 | 12,20% |
| 2 | ≤ 60 Menit | 86 | 87,70% |
| | Total | 98 | 100% |

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil kuisisioner yang dibagikan kepada pasien rawat jalan di RS Jati Husada Karanganyar, terdapat 10 pasien atau sebanyak 10,2% yang tidak puas dengan pelayanan pendaftaran rawat jalan di RS Jati Husada Karanganyar.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting mengenai kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang puas cenderung mematuhi nasihat dan rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya, pasien yang tidak puas cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter, atau pindah fasilitas layanan kesehatan. Kepuasan merupakan tingkatan dimana kinerja anggapan produk atau jasa sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. Jika kinerja produk atau jasa tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan akan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas.

Tabel 2. Kepuasan Pasien RSJH

| No | Karakteristik Kepuasan | Frekuensi | Presentase |
|----|------------------------|-----------|------------|
| 1 | Puas | 88 | 89,70% |
| 2 | Tidak Puas | 10 | 10,20% |
| | Total | 98 | 100% |

Berdasarkan hasil data yang diperoleh peneliti melalui kuisisioner yang dibagikan kepada pasien rawat jalan RS Jati Husada Karanganyar, sebanyak 12 pasien yang mendapatkan pelayanan waktu tunggu lebih dari 60 menit merasa tidak puas dengan pelayanan RS Jati Husada Karanganyar. Sedangkan pasien yang merasa puas karena mendapat pelayanan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan kurang dari 60 menit sebanyak 86 pasien atau sebanyak 87,7%.

Berdasarkan hasil uji statistik SPSS dengan uji *Spearman Rho* diperoleh nilai sig. 0,000 dan nilai *correlation coefficient* 0,876 yang mana nilai sig. lebih kecil dari 0,05 dinyatakan H0

ditolak dan H1 diterima. Sedangkan nilai *correlation coefficient* 0,76 – 0,99 yang berarti hubungan antar kedua variabel sangat kuat.

Tabel 3. Hasil Uji *Spearman Rho Correlation*

| | N | <i>Correlation Coefficient</i> | p(sig) |
|--------------------------------------|----|--------------------------------|--------|
| Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan | 98 | 0,876 | 0,000 |
| Kepuasan Pasien | 98 | 0,876 | 0,000 |

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara waktu tunggu pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di RS Jati Husada Karanganyar, dengan nilai sig. 0,000 dan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan nilai *correlation coefficient* 0,876. Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan pasien. Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas, namun jika pelayanan kurang dari yang diharapkan, maka pasien akan merasa tidak puas

Saran

Saran peneliti terhadap penelitian ini adalah Rumah Sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan di semua instalasi terutama di pelayanan pendaftaran rawat jalan. Banyak faktor yang dapat dicegah atau diminimalisir untuk menghindari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

Anandyta, Dienul. (2020). *Analisis Perbandingan Pengalaman Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Dengan Rumah Sakit Stella Maris Makassar*. Universitas Hasanuddin.

- Arief, M., Suyadi, I., & Sunarti (2017). Pengaruh Kepercayaan Merek dan Komitmen Merek Terhadap Loyalitas Merek. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 146. <https://doi.crossref.org/servlet/useragent>.
- Budiarti, & Harmanto. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 7(1), 1–5. <https://doi.org/10.51851/jmis.v1i2>.
- Departemen Kesehatan RI. (2009). *Undang – Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan.
- Patrinda, & Saputra. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'aisyiyah Medika*, 4. <https://doi.org/10.31004/fdfy2e35>.
- Ginting, Arjuna, Pomarida Simbolon, and Vita Eskana Sihombing. 2023. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan The “Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.” *Jurnal Promotif Preventif* 6(4):593–99. <https://doi.org/10.47650/jpp.v4i1>.
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit*.
- Lestari, Denisa Dwi, Siti Khodijah Parinduri, and Ratih Fatimah. 2020. “Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019.” *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat* 3(3):231–40. <https://doi.org/10.37887/jimkesmas.v6i3>.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Pt Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (4 ed.)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Samura, Jul Asdar Putra, Balqis Wasliati, & Raja Safriana Fadillah. (2022). *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi* 4(2):111–15.

- Septiningtyas. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta*. Laporan Karya Tulis Ilmiah. Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Simarmata, Marice, Balqis Wasliati, Felix Kasim, & Ira Cahyani. 2021. "Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)." *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi* 3(2):245–52. doi: 10.35451/jkg.v3i2.695.
- Sudra. (2014). *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Sugiyono, S. (2015). *Metode penelitian pendidikan: (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta. Cv.
- Supandi, Dedi, & Bayu Imanuddin. 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/10.37887/v8i4>.
- Supriyanto. (2007). *Manajemen Mutu*. Universitas Airlangga Surabaya: Juli 2018.
- Tarigan, Handy, & Ginting, Magdalena. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2), 58–67.
- Zaki, & Saiman. (2021). "Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik dalam Pengujian Hipotesis Penelitian", dalam *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2).