

WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN (Studi Penelitian Di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya)

Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, Herry Setiawan

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung
Mangkurat, Jl. A. Yani KM. 36 Banjarbaru, 70714

Email korespondensi: samsirkarin@gmail.com

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan adalah salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Penelitian observasional analitik dengan desain pendekatan *cross sectional*, responden dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* berjumlah 199 orang. Dengan kategori tidak baik (> 60 menit) sebanyak 159 orang (79,9%) dan baik (≤ 60 menit) sebanyak 40 orang (20,1%). Kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 183 orang (92%) dan tidak puas sebanyak 16 orang (8%). Hasil analisis statistik uji *fisher's exact test* menunjukkan bahwa nilai $p = 0,046$, $p < \alpha (0,05)$ terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Waktu tunggu pelayanan yang lama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Disarankan kepada rumah sakit untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar pelayanan minimal terutama dalam waktu tunggu di rawat jalan.

Kata-kata kunci: Kepuasan Pasien Waktu Tunggu Pelayanan.

ABSTRACT

The waiting time of patient care in outpatient was one of the component causing patient dissatisfaction. The purpose of this research was to know the relationship waiting time of outpatient service with patient satisfaction level in RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Analytical observational research with cross sectional approach design, respondents in this study used purposive sampling technique amounted to 199 people. The category was not good (> 60 minutes) as many 159 people (79.9%) and good (≤ 60 minutes) as many 40 people (20.1%). Patient satisfaction with satisfied category as many 183 people (92%) and not satisfied as much 16 people (8%). The result of statistical analysis of fisher's exact test shows that $p = 0,046$, $p < \alpha (0,05)$ there was relationship of service waiting time with patient satisfaction level in RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Long service waiting time has an effect on patient satisfaction. It was suggested to the hospital to be able to improve the service quality according to the minimum service standard especially in waiting time in outpatient.

Keywords: Patient Satisfaction. Service Waiting Time.

PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan jasa kesehatan pertama yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Azwar (1996) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap orang yang menggunakan jasa pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan (1).

Hasil penelitian Yeni Tri Utami (2015) terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan, jika pelayanan yang diterima oleh pasien cepat maka pasien akan merasa puas, sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan pasien lama maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas baik mulai dari pendaftaran sampai ke dokter agar mendapatkan pemeriksaan yang ada di poliklinik (2).

Waktu menunggu pasien yang lama terhadap pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting dalam menentukan citra suatu rumah sakit. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu kurang atau sama dengan 60 menit (4). Kategori jarak seperti pada saat pasien datang mulai mendaftar ke loket, mengantri dan menunggu panggilan ke poli klinik tujuan untuk diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit dikategorikan lama, 30-60 menit dikategorikan sedang dan ≤ 30 menit dikategorikan cepat (5).

Aulia Utama Dewi (2015) bahwa waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan dalam dikategorikan cepat ada 51 orang (53,7%) dan waktu tunggu

responden dikategorikan lama ada 44 orang (46,3%). ini dikarenakan terjadinya antrian yang panjang. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan pelayanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan (6).

Instalasi rawat jalan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya buka pada hari Senin sampai Kamis pukul 08.00-12.00 WIB dan hari Jum'at dan Sabtu buka pada pukul 08.00-11.00 WIB. Berdasarkan data kunjungan pasien ke instalasi rawat jalan di poliklinik pada tahun 2016 mencapai 110.302 pasien. Jumlah kunjungan pasien ke instalasi rawat jalan di poliklinik pada 3 bulan terakhir bulan Februari, Maret dan April pada tahun 2017 mencapai 26.834 pasien, rata-rata jumlah kunjungan per hari di poliklinik rawat jalan adalah 357 pasien (7).

Hasil observasi peneliti di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya pada tanggal 27 Maret 2017 dari 30 pasien yang diwawancarai menyatakan bahwa 27 orang yang berkunjung ke poliklinik mengatakan waktu tunggu pelayanan bisa 120-180 menit dimulai dari pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan dokter terutama pada poliklinik penyakit dalam dan jantung. Pasien juga mengatakan jenuh, lelah dan penat dengan pelayanan rawat jalan yang diberikan dikarenakan lamanya mengantri. Hal ini juga dikarenakan banyaknya kunjungan di instalasi rawat jalan. 3 orang yang berkunjung di poliklinik mengatakan waktu tunggu pelayanan bisa 60-80 menit dimulai dari pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan dokter. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan 20 orang menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di rawat jalan dan 10 orang menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang ada.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional* (8). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini semua pasien rawat jalan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya *kecuali* poliklinik anak dan tumbuh kembang. Teknik sampling yang digunakan *purposive sampling* dan didapatkan jumlah sampel 199 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 25 Juli 2017–25 September 2017. Subyek pada penelitian ini sebanyak 199 orang di rawat jalan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik Responden di Rawat Jalan.

No	Karakteristik Responden	F	(%)
1	Usia		
	18-40 Tahun	95	47,7
	41-60 Tahun	103	51,8
	>60 Tahun	1	0,5
2.	Jenis kelamin		
	Perempuan	102	51,3
	Laki-laki	97	48,7
3.	Pendidikan		
	Tidak sekolah	7	3,5
	SD/Sederajat	10	5
	SMP/Sederajat	26	13,1
	SMA/Sederajat	77	38,7
	D1/D2/D3	14	7
	S1	65	32,7
3	Pekerjaan		
	Tidak bekerja	10	5
	Buruh/petani	10	5
	Swasta	72	36,2
	PNS/TNI/POLRI	43	21,6
	Pelajar/mahasiswa	34	17,1
	Ibu rumah tangga	26	13,1
	Lain-lainnya	4	2
Total		199	100

Tabel 1, menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia pasien di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya terbanyak pada usia 41-60 tahun sebanyak 103 orang (51,8%). Hal ini karena usia dewasa biasanya kemampuan berpikirnya akan meningkat secara teratur.

Usia dewasa usia yang rentan terhadap penyakit. Hal ini dikarenakan orang pada usia dewasa jarang memperhatikan kesehatannya (9). Gunarsa (2008) menyatakan bahwa usia dapat mempengaruhi penilaian terhadap kepuasan terhadap jasa pelayanan, orang usia tua lebih bersifat terbuka, sehingga pasien yang berusia tua harapannya lebih rendah dari pasien yang berusia muda (10).

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang terbanyak pada perempuan sebanyak 102 orang (51,2%). Hal ini disebabkan perempuan biasanya lebih sensitive terhadap sikap perawat dibandingkan dengan laki-laki. Supranto (2006) bahwa perempuan dalam bertindak selalu berdasarkan pertimbangan emosional dan perasaannya dalam menilai kepuasan terhadap pelayanan yang didapatkannya (11).

Gunarsa (2008) jenis kelamin berpengaruh terhadap pandangan dan kepuasan layanan yang didapatnya. Perempuan banyak melihat secara detail dibandingkan laki-laki. karena itu laki-laki dianggap lebih fleksibel dibandingkan perempuan terkait kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya (10).

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan pasien di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang terbanyak pada SMA/Sederajat sebanyak 77 orang (38,7%). Hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin mengerti tentang pentingnya kesehatan dan

pelayanan yang diberikan. Siagian (2000), tingginya pendidikan seseorang semakin besar keinginan dan harapannya terhadap pelayanan yang diterimanya. Tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasannya (12).

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pasien di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang terbanyak pada swasta sebanyak 72 orang (36,2%). Barata (2006) pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkannya (13). Zaini (2001) pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya terhadap pelayanan dibandingkan dengan yang tidak bekerja (14).

Tabel 2. Distribusi frekuensi waktu tunggu Pelayanan di Rawat Jalan.

Waktu tunggu pelayanan	Total Responden	
	N	%
Tidak Baik (> 60 menit)	159	79,9
Baik (≤ 60 menit)	40	20,1
Total	199	100

Tabel 2, waktu tunggu pelayanan di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang terbanyak mengatakan tidak baik (>60menit) sebanyak 159 orang (79,9%). Hal ini dikarenakan jumlah antrian yang lama pada poliklinik tertentu seperti poli jantung dan poli penyakit dalam, sedangkan seperti pada poliklinik kandungan memerlukan waktu tunggu yang lama dikarenakan banyaknya

pemeriksaan yang dilakukan seperti USG, *antenatal care*, pada poliklinik gigi seperti tindakan penambalan gigi, pembersihan karang gigi dan lain-lain. Pasien BPJS yang mendaftar harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu antara lain kartu BPJS, surat rujukan dan fotokopi kartu keluarga, sehingga membutuhkan waktu yang lama yang menyebabkan pasien BPJS lama mengantri dibandingkan pasien umum.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Nur Laeliah dan Heru Subekti (2017) menunjukkan bahwa dari 92 orang responden diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien lama di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit (15).

Sabarguna (2008), suatu pelayanan yang dijalankan perlu adanya standar pelayanan yang dibuatkan dalam rangka mencapai tujuan seperti dicapainya peningkatan ukuran sasaran mutu pelayanan secara timbal balik akan dicapai efisien, baik secara lisan atau secara tertulis (16).

Tabel 2 menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang terbanyak mengatakan baik (≤60 menit) sebanyak 40 orang (20,1%). Hal ini dikarenakan nomor antrian yang pertama sehingga tidak terlalu lama mengantri dan antrian poliklinik yang dikunjungi sedikit seperti poliklinik gizi, VCT, bedah syaraf, bedah digestif dan syaraf.

Hal ini sejalan dengan penelitian dari Alifah Nur Jannah, Kiswaluyo, Ristya Widi E.Y (2017) menunjukkan bahwa kecepatan waktu tunggu pasien frekuensi tertinggi yaitu 81% pasien menunggu sangat cepat. Cepatnya waktu tunggu disebabkan karena tidak adanya antrian (17). Waktu tunggu pelayanan yang lama disebabkan karena adanya antrian yang panjang. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan terhadap layanan melebihi kemampuan dan fasilitas yang disediakan sehingga

penggunaan fasilitas yang datang tidak segera mendapatkan pelayanan (6)

Aulia Utami Dewi (2015) menunjukkan bahwa waktu tunggu yang berbeda disebabkan oleh beberapa faktor, seperti bagian administrasi terkait dengan status pasien yang dibedakan menjadi pasien umum dan pasien BPJS. Pasien BPJS yang mendaftar harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu, oleh petugas pendaftaran. Hal ini membutuhkan waktu yang panjang menyebabkan waktu tunggu pasien BPJS lebih lama dibandingkan dengan pasien umum. Untuk pasien baru membutuhkan waktu yang lebih cepat daripada pasien lama karena pada pasien baru tidak memerlukan waktu pencarian data rekam medis di bagian *filling* (6).

Tabel 3. Distribusi frekuensi kepuasan Pasien di Rawat Jalan.

Kepuasan pasien	Total Responden	
	n	%
Tidak puas	16	8
Puas	183	92
Total	199	100

Tabel 3, menunjukkan bahwa kepuasan pasien di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang terbanyak mengatakan puas sebanyak 183 orang (92%). Kepuasan pasien komponen yang paling tinggi dalam tingkat kepuasan pasien yaitu komponen *empathy* pasien mengatakan puas dengan petugas pelayanan rawat jalan sudah mampu mendaftarkan pasien dengan baik dengan pasien terjalin komunikasi yang baik dan pasien mengatakan puas pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial, suku, budaya, agama dari pasien tersebut.

Dalam komponen *tangibility* mengatakan puas dengan petugas pendaftaran, perawat dan dokter sudah berpenampilan rapi dan mengatakan puas dengan ruang rawat jalan yang bersih serta rapi.

Dalam Tjiptono dan Chandra (2005) bukti fisik merupakan penampilan fasilitas seperti gedung, ruang *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, keterampilan, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan yang rapi dalam berpakaian, kebersihan ruang pemeriksaan yang terjamin bersih dan kenyamanan ruang tunggu sehingga pasien betah menunggu (19).

Pada komponen *assurance* pasien mengatakan puas dengan keterampilan dokter, perawat dan petugas pendaftaran dalam bekerja sangat terampil sesuai dengan keahliannya dan pasien mengatakan dokter sudah menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas.

Hal ini sejalan dengan teori Junadi (2007) yang menyatakan bahwa hubungan pasien dengan petugas rumah sakit seperti mempunyai kepribadian baik yang mendukung jalannya pelayanan yang baik terjadi seperti menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, dukungan, tanggapan dokter dan perawat di ruangan, kemudahan dokter dan perawat untuk di temui (20).

Hal ini didukung oleh teori Pohan (2006) kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu (21).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Aulia Utami Dewi (2015) menunjukkan bahwa dari 95 responden merasa puas dengan pelayanan yang ada sebesar 52,6% dan tidak puas dengan pelayanan yang ada sebesar 47,4% (6). Hasil penelitian dari Yeni Tri Utami (2015) menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebagian besar merasa puas

dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 80% (2).

Kepuasan seseorang ditentukan dari jenis pelayanan yang diberikan selama menggunakan tahapan pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan diperoleh pada tahap pelayanan yang menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang tidak baik, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang memuaskan akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan (22).

Tabel 3 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang terbanyak mengatakan tidak puas sebanyak 16 orang (8%). Ketidakpuasan pasien dari komponen *reability*, pasien mengatakan tidak puas dengan prosedur penerimaan pasien yang lambat dan pelayanan pemeriksaan oleh dokter dan perawatan terhadap pasien yang kurang cepat dan tepat. Pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan rawat jalan buka tidak sesuai jadwal yang ditentukan dan pasien mengatakan tidak puas dengan prosedur pelayanan rawat jalan yang berbelit-belit.

Hendrik Riyandi (2014) mengatakan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang prosedur Jamkesmas. Terlihat pada keluhan pasien untuk mendapatkan obat dari rujukan yang dipersulit untuk melengkapi persyaratan administrasi. Hal ini membuat waktu tunggu semakin lama dan sangat merugikan pasien (23). Penelitian yang dilakukan oleh Eka Mufitasari (2010) menjelaskan bahwa pelanggan banyak mengeluh terhadap ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan, kedatangan dokter dalam pemeriksaan yang tidak tepat waktu, proses pelayanan yang berbelit-belit serta antrian yang lama sehingga pasien terlalu lama menunggu (24).

KEP/25/MEN.PAN/2004 unsur prosedur dalam pelayanan meliputi alur

pelayanan yang mudah, sederhana, dimengerti dan jelas (25). Ratminto & Winarsih (2005) prosedur pelayanan yang mudah berarti telah memenuhi prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal alur pelayanan yang dipermudah dan tidak berbelit-belit (26).

Dalam komponen *tangibility*, pasien tidak puas dengan kedatangan perawat tidak sesuai jadwal pelayanan yang ditentukan dan pasien tidak puas dengan kedatangan dokter tidak sesuai jadwal pelayanan yang ditentukan.

Penelitian ini sejalan dengan David, Hariyanti dan Widayanti L (2014) menunjukkan bahwa bahwa kedatangan dokter spesialis untuk menangani pasien tergolong tidak tepat waktu, ada sebanyak 32,3% tergolong kurang puas dan 61,3% responden menyatakan cukup puas. Hasil menunjukkan ada hubungan bermakna antara tingkat kepuasan pasien dengan ketepatan waktu kedatangan dokter untuk menangani pasien di Unit Rawat Jalan Sebaliknya, apabila dokter datang tidak tepat waktu untuk melayani pasien di Unit Rawat Jalan, maka dapat menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (27).

Waktu menunggu lama dapat menurunkan kepuasan pasien karena terjadi kesenjangan antara *expected service* dan *perceived service*. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan Tabel 4. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

Waktu tunggu pelayanan	Kepuasan Pasien			
	Tidak Puas		Puas	
	N	%	N	%
Tidak Baik (> 60 menit)	16	10,1	143	89,9
Baik (≤ 60 menit)	0	0	40	100
<i>Uji statistik fisher's exact test p=0,046 α=0,05</i>				

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah dilakukan tabulasi silang dan analisis data menggunakan uji statistik *fisher's exact test* menunjukkan

nilai *significancy* sebesar 0,046 ($<0,05$) maka H_0 ditolak artinya ada hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Dari hasil analisis didapatkan bahwa waktu tunggu baik (≤ 60 menit) maka pasien puas sebaliknya bahwa waktu tunggu tidak baik (>60 menit) maka cenderung pasien tidak puas. Semakin baik perilaku waktu tunggu pelayanan dalam memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien maka semakin senang pasien atau keluarga dalam menerima pelayanan.

Penelitian ini sesuai dengan teori Singgih (2012) bahwa seorang pasien yang pada masa sehat terbiasa hidup dengan pelayanan yang semua keinginannya terpenuhi, tentu sewaktu mendapat perawatan akan menuntut perlakuan yang sesuai dengan yang diperolehnya dalam sehari-hari (30). Kepuasan pasien dapat diukur dengan indikatorkepuasan dalam akses pelayanan, mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan (21).

Hasil penelitian pada tabel 4 bahwa waktu tunggu baik (≤ 60 menit) tetapi puas sebanyak 40 orang (20,1%), hal ini dikarenakan pasien puas tentang pelayanan di rawat jalan seperti puas dengan ruang rawat jalan yang bersih dan rapi, puas dengan keterampilan dokter, perawat dan petugas pendaftaran dalam bekerja sangat terampil sesuai dengan keahliannya dan dokter sudah menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas, puas dengan pelayanan kepada semua pasien tidak memandang status sosial, suku, budaya, agama dari pasien tersebut dan pasien mengatakan puas dengan petugas pelayanan rawat jalan dengan pasien terjalin komunikasi yang baik dan waktu tunggu tidak baik (>60 menit) tetapi puas sebanyak 143 orang (71,9%), hal ini dikarenakan pelayanan di rawat jalan yang baik, fasilitas yang cukup memadai, ruang tunggu yang

bersih dan nyaman serta adanya fasilitas ruang baca sehingga membuat pasien tidak terasa menunggu di rawat jalan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Yeni Tri Utami (2015) menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum (RSU) Assalam Gemolong diketahui sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 80%. Dikaitkan dengan waktu tunggu pasien ada 3 pasien yang merasa pasien yang merasa puas walaupun dengan waktu tunggu yang tidak standar yaitu >60 menit (2). Waktu pelayanan merupakan salah satu bagian dari mutu pelayanan (31).

Hasil penelitian dari Yeni Tri Utami (2015) menunjukkan terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan dari hasil analisis diperoleh nilai C (koefisien kontingensi) sebesar 0,607, hal ini berarti kekuatan atau tingkat hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien tergolong tingkat hubungannya kuat (2). Menurut Al Hartini (2010) waktu tunggu identik dengan kebosanan, kecemasan dan waktu tunggu yang lama beresiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan (32).

PENUTUP

Kesimpulan penelitian ini adalah Waktu tunggu pelayanan di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang terbanyak yaitu tidak baik (>60 menit) sebanyak 159 orang (79,9%). Kepuasan pasien di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang terbanyak yaitu puas sebanyak 183 orang (92%). Ada hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.

Saran bagi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan

keperawatan terutama dalam waktu tunggu pelayanan di rawat jalan agar dapat memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien terutama di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Arieta R. Analisis waktu tunggu pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad. Jakarta; 2012. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Tesis, Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia.
2. Utami, YT. Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien Di RSU Assalam Gemolong. Prosiding Nasional APIKES-AKBID Citra Medika Surakarta, 2015 ISBN : 978-602-73865-4-9.
3. Febriyanti DH. Deskripsi faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran di TPPERJ RSUD Tugurejo Semarang, 2015 Universitas Dian Nuswantoro.
4. Keputusan menteri kesehatan RI standar pelayanan minimal rumah sakit. 2008 ; available at : <http://www.kinerja.or.id/pdf/6fe431e6-4c62-425b-89b9-1783517>
5. Esti, A., Puspitasari, Y. & Rusmawati, A. Pengaruh waktu tunggu dan waktu sentuh pasien terhadap tingkat kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada, 2015; available at : <http://ublikasi.stikesstrada./pengaruh waktu tunggu/ac.id>
6. Dewi, AU, Astuti, R & Werdani, KE, Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Surakarta : FIKES UMM; 2015 available at : journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/societas/article/download/4003/3664
7. RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Laporan data kunjungan pasien rawat jalan Palangka raya : RSUD dr. Doris Sylvanus.,2016
8. Hidayat AA, Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data, Jakarta: Salemba Medika; 2014
9. Dhianingtyas, Yunita. Resiko Obesitas, Kebiasaan Merokok, dan Konsumsi Garam Terhadap Kejadian Hipertensi Pada Usia Produktif. The Indonesian Journal of Public Health, jurnal Garuda. Maret 2006 Vol 2 (3) : 12. available al : <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=292086&>
10. Gunarsa S. Psikologi Perawatan., Jakarta: Gunung Mulia; 2008
11. Supranto. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar, Jakarta : Rineka Cipta; 2006
12. Siagian, S. P. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta; 2000
13. Barata, AA. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta: PT Elex Media Komputindo; 2006,
14. Zaini, R. Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Jakarta; 2001 ; available at : <https://ejournal>

unsrat.ac.id/index.php/jurnalilmiah/society/article/view/9469

15. Laeliah, N & Subekti, H, Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu, Jurnal Kesehatan Vokasional 2017 1 : 2 ; available at : <https://ejournal.health.com/index.php/medkess/article/view/Fil.go.id>
16. Sabarguna B. Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit, Sagung Seto, Jakarta; 2008
17. Jannah, AN., Kiswaluyo, Widi EY, Ristya, Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember, e-Jurnal Pustaka Kesehatan. 2017 5 : 1; available at : http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Research-9343-16_0033.pdf
18. Sulistyorini C, Lestari T. & Rohmadi, Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. Jurnal Kesehatan. 2008; 2 : 56-69 ;available at : <https://ejournal.stikesmhk.ac.id/index.php/rm/article/view/267>
19. Tjiptono, F & Chandra, G. Service, Quality & Satisfaction, Penerbit Yogyakarta: Andi; 2005
20. Junadi, P. Survei Kepuasan Pasien di Rumah Sakit, Seminar RSPAD Gatot Subroto, Jakarta; 2007
21. Pohan, IS. Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan, Jakarta : EGC ; 2006.
22. Prastiwi EN, Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi. Jurnal Garuda. 2008; 12 : 23-22 ; available at : journal.unair.ac.id/download-fullpapers-jaki7a72328610full.pdf
23. Riyandi, H, Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Deskriptif Tentang Pelayanan Publik Bagi Penerima Jamkesmas Di Rsud Sidoarjo), Kebijakan dan Manajemen Publik, 2014 Volume 1,(No 1).
24. Mufitasari, E, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Skripsi, FISIP-AN. 2010
25. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta; 2004
26. Ratminto & Winarsih, Atik S. Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka pelajar ; 2005
27. David, Hariyanti & Widayanti L Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan, Jurnal Kedokteran Brawijaya. 2014; 28 : 1 ; available at : forikes-ejournal.com/index.php/SF/article/download/26/112
28. Tjiptono F. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi ; 2007
29. Cronin, J.Jr & Taylor SA. Measuring Service Quality: Reexamination and Extension. Journal of Marketing : 1992; 56: 55-68 ; available at : portalgaruda.org/article.php?article=176554&val=4387
30. Singgih & Yulia, Psikologi Keperawatan. Jakarta : Libri ; 2012

31. Kotler, P & Keller, K.L. Manajemen Pemasaran Jilid Dua Edisi Ketiga Belas. Jakarta : Erlangga; 2009.
32. Al-haratini, R, Optimizing wait time using smart phones as a patient empormernet tool. 2010 : 45 – 46 ; available at : [publikasi.
Stikesstrada.ac.id/wp-content](http://publikasi.stikesstrada.ac.id/wp-content).