



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 1549-1561

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Hubungan Pelayanan Waktu Pengisian Rekam Medis Di TPPRJ Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Hidayah Purwokerto

Purbaningrum Diah Lestari^{1✉}, Wiwik Priyatin², Sapto Harry Kriswanto³

Politeknik Yakpermas Banyumas,

Email: Laleraamerika@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara waktu tunggu pasien dan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Menggunakan metode penelitian kuantitatif, penelitian ini melibatkan 35 pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Hidayah Purwokerto sebagai sampel. Instrumen yang di gunakan adalah kuesioner yang mengukur waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien. Analisis statistik yang digunakan untuk memahami hubungan antara variable-variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lebih lama secara signifikan berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang menghabiskan waktu lebih lama menunggu, baik sebelum konsultasi atau selama pengobatan, cenderung melaporkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang mereka terima. Temuan ini menunjukkan pentingnya manajemen waktu yang efektif dalam pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien.*

Abstract

This study aims to explore the relationship between patient waiting time and the level of patient satisfaction in health services at the hospital. Using a quantitative research method, this study involved 35 outpatients at the internal medicine polyclinic at Hidayah General Hospital Purwokerto as a sample. The instrument used is a questionnaire that measures waiting time and patient satisfaction levels. Statistical analysis used to understand the relationship between these variables. The results of the study show that longer waiting times are significantly related to the level of patient satisfaction. Patients who spend longer waiting times, either before consultation or during treatment, tend to report higher levels of satisfaction with the services they receive. These findings show the importance of effective time management in health services to increase patient satisfaction.

Keywords: *Waiting Time, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 "Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat". Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983 Tahun 1992 tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan berdaya guna dan berhasil guna, serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Fungsi rumah sakit itu sendiri adalah tempat menyelenggarakan pelayanan medik, pelayanan penunjang, pelayanan keperawatan, pelayanan rehabilitasi, dan pelayanan pencegahan penyakit. Dengan demikian rumah sakit merupakan institusi yang multi produk, padat modal, padat karya, dan padat teknologi, sehingga memerlukan manajemen yang baik dalam pengelolaannya.

Rumah sakit sebagai tingkat pelayanan lanjutan setelah puskesmas tentunya harus mempunyai pelayanan yang lebih baik. Bukan hanya sebagai penunjang kesehatan di dalam wilayah kecil seperti kecamatan, namun dalam cakupan lebih luas seperti kabupaten ataupun kota. Seseorang yang datang berobat ke rumah sakit mempunyai harapan tinggi akan pelayanan kesehatan yang diberikan. Karena masyarakat beranggapan kualitas pelayanan rumah sakit pasti berkualitas dengan didukung fasilitas, sumber daya manusia di rumah sakit lebih bisa menanggulangi masalah kesehatan mereka.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang standar pelayanan. Pelayanan yang baik sangat diinginkan oleh masyarakat baik itu dari instansi pemerintahan maupun dari swasta. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Standar pelayanan minimal

rumah sakit adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap masyarakat secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat Prestiwi (2020) . Pelayanan kesehatan sangat diperlukan bagi masyarakat untuk menjamin kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan bagi masyarakat meliputi pelayanan Rumah Sakit (RS), Puskesmas (pusat kesehatan masyarakat), dokter, dan rekam medis.

Rekam medis merupakan keterangan baik yang tertulis maupun terekam tentang identitas, anamnesa, penentuan fisik, laboratorium, diagnosa dan tindakan medik yang diberikan kepada pasien baik yang dirawat inap, rawat jalan maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat. Maka rekam medis berperan penting untuk kegiatan pencatatan, akan tetapi mempunyai suatu sistem penyelenggaraan rekam medis yaitu mulai pencatatan selama pasien mendapatkan pelayanan medik, dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan serta pengeluaran berkas dari tempat penyimpanan untuk melayani permintaan atau peminjaman apabila dari pasien atau untuk keperluan lainnya. Pelayanan Unit rekam medis dilaksanakan mulai dari pasien datang baik di rawat jalan maupun rawat inap. Dikatakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi pengisian rekam medis, diantaranya: faktor manusia, isian formulir rekam medis, perilaku pengawasan, beban kerja. Sistem kerja pencatatan rekam medis berupa standar operasional mempengaruhi kualitas isi rekam medis serta keselamatan pasien.

Pelayanan rekam medis dilaksanakan mulai dari pasien datang baik di rawat jalan maupun rawat inap atau di rawat maupun tidak. Setiap rumah sakit menyelenggarakan rekam medis untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan Utami (2020). Dalam Permenkes No. 269 MENKES/PER/III/2008 Bab III, pasal 7 bahwa sarana pelayanan kesehatan wajib menyediakan fasilitas yang diperlukan harus sesuai dengan harapan pasien dalam rangka penyelenggaraan rekam medis yang baik.

Pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien akan berdampak pada kepuasan yang dialami. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan Agustina (2020). Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidakpuas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan. Dampak positif kepuasan pasien apabila kinerja petugas melebihi harapan, pasien atau pelanggan maka akan sangat puas.

Harapan pelanggan berasal dari pengalaman masa lalu, pendapat dari orang lain serta informasi dari media-media. Kepuasan pasien membuat pasien akan setia dan memberikan informasi yang baik tentang perusahaan tersebut Dewi (2021).

Pada kondisi nyata masih di temui permasalahan terkait tingkat kepuasan pasien yang tidak sesuai dengan standart pelayanan minimal kepuasan pasien. Waktu tunggu untuk pelayanan Rawat jalan mulai dari pasien mendaftar sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan menurut Kemenkes RI Nomor .129, 2008 ditetapkan yaitu rata-rata < 60 menit, tetapi di Rumah Sakit Umum Hidayah Purwokerto masih di temui banyak waktu tunggu pasien yang melebihi dari rata > 60 menit sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Permasalahan diatas dapat mempengaruhi kegiatan pelayanan pendaftaran pasien yang dapat menghabiskan waktu yang lama, turunya tingkat kepercayaan masyarakat dan memburuknya reputasi rumah sakit yang mengakibatkan turunya angka kunjungan dan turunya pembiayaan kapitasi di Rumah sakit.

Dalam sebuah instalasi pelayanan kesehatan, mutu pelayanan dapat dinilai pada masing-masing bagian, salah satu bagian yang penting adalah bagian pendaftaran. Di mana di bagian pendaftaran pada rawat jalan tersebut apabila pelayanan yang diberikan tidak dapat menampung jumlah kedatangan konsumen maka akan muncul antrian. Dalam kehidupan sehari-hari kata antrian sangat sering dijumpai pada saat menunggu giliran untuk menerima pelayanan. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangat menjengkelkan, sedangkan rata-rata lamanya waktu menunggu sangat tergantung kepada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan dan jumlah sarana pelayanannya Sari (2019).

Hasil observasi peneliti di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya pada tanggal 27 Maret 2019 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.

Penelitian Simarmata dkk. (2021) menyebutkan banyak keluhan dari pasien secara formal maupun informal disampaikan berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang disebabkan oleh lama waktu tunggu saat proses pendaftaran dikarenakan pasien yang

banyak dan jumlah fasilitas yang terbatas, sehingga berdampak pada presentase ketidakpuasan pasien masih tinggi sebesar 37,9%, ketidakpuasan tersebut akan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk pada pelayanan berikutnya.

Dari angka ketidakpuasan diatas harus segera diantisipasi dari dampak negatif yang di timbulkan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh unit rekam medis adalah meminimalisir waktu tunggu di bagian pendaftaran. Upaya yang dilakukan melakukan pendaftaran secara online, dalam pengisian berkas rekam medis sesuai waktu yang telah ditentukan dan mempersingkat waktu tunggu pelayanan kesehatan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Suparyanto dan Rosad (2020) .

Waktu tunggu merupakan waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) sampai tersedianya berkas rekam medis pasien di poliklinik. Pada pelayanan pasien rawat jalan waktu tunggu dengan kepuasan pasien sangat berpengaruh, apabila pasien cepat terlayani maka pasien akan merasa puas, sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan pasien lama maka pasien akan merasa tidak puas. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan (KMK) Nomor 129 Tahun 2008 Standar Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar minimal rekam medis di pelayanan rawat jalan rumah sakit yaitu ≤ 60 menit. Penyebab lamanya waktu tunggu pendaftaran pasien adalah karena pekerjaan yang dilakukan oleh petugas tidak menetap pada satu bidang, petugas melakukan pekerjaan ganda. Hal itu menyebabkan petugas pendaftaran tidak terfokuskan pada satu pekerjaannya dan membuat terlambatnya pelayanan. Keterlambatan pelayanan pendaftaran pasien tersebut berdampak kepada mutu pelayanan pendaftaran pasien Dewi (2021).

Berdasarkan penelitian diatas penulis tertarik mengangkat judul mengenai "Hubungan Pelayanan Waktu Pengisian Rekam Medis Di Tpprj Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Hidayah Purwokerto Tahun 2023".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Dalam penelitian cross sectional peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel pada satu saat tertentu. Kata satu saat bukan berarti semua subjek diamati tepat pada saat yang sama tetapi tiap subjek hanya diobservasi satu kali dan pengukuran variabel subjek dilakukan pada saat pemeriksaan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Lama Waktu Tunggu

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Lama Waktu Tunggu Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Hidayah Purwokerto Tahun 2023

No	Lama Waktu Tunggu	Frekuensi	Persen
1.	Sesuai Standar	23	71.9
2.	Tidak Sesuai Standar	9	28.1
3.	Jumlah	32	100

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui responden berdasarkan Waktu Tunggu Pasien yang tidak sesuai standar sebanyak 9 orang (28,1%), dan Waktu Tunggu Pasien yang sesuai standar sebanyak 23 orang (71,9%).

b. Kepuasan Pasien

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Lama Waktu Tunggu Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Hidayah Purwokerto Tahun 2023

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persen
1.	Puas	14	43.8
2.	Tidak Puas	18	56.3
3.	Jumlah	32	100.0

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui berdasarkan Kepuasan Pasien Tidak puas sebanyak 18 orang (56,3%), Kepuasan Pasien puas sebanyak 14 orang (43,8%).

2. Analisis Bivariat

a. Analisis *Chi Square*

Tabel 3. Tabel Tabulasi Silang Chi Square Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien

Crosstabulation				
Variabel	Kepuasan Pasien	Total		Keterangan

		Kurang Puas	%	Puas	%	Nilai p-value	
Waktu Tunggu Poli	Sesuai standar	10	31.3%	13	40.6%	23	0.020
	Tidak sesuai standar	8	25.0%	1	3.1%		
Total		18	56.3%	14	43.8%	32	Ada Hubungan

Sumber: Hasil analisa menggunakan *SPSS 25.0*

Interprestasi dari tabel diatas sebagai berikut:

- kepuasan pasien kurang puas dengan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar sebesar 8 orang (25,0%).
- Berdasarkan hasil uji analisis *chi-square* hubungan antara Waktu Tunggu Pasien dan Kepuasan Pasien diperoleh nilai *p-value* atau sig. sebesar 0,020 yang lebih kecil dari $\alpha=0,05$, sehingga dapat disimpulkan H_a diterima yaitu Terdapat Hubungan Waktu Tunggu Pasien, dan Kepuasan Pasien.

PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Lama Waktu Tunggu

Berdasarkan penelitian tabel 4.1 dapat diketahui responden rawat jalan poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Hidayah Purwokerto berdasarkan Waktu Tunggu Pasien yang tidak sesuai standar sebanyak 9 orang (28,1%).

Waktu tunggu pasien yang tidak sesuai standar sebanyak 9 orang (28,1%) merupakan sebuah masalah yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan, waktu tunggu yang lama dapat menjadi sumber keitidakpuasan pasiein teirhadap peilayanan yang dibeirikan. Hasil peineilitian ini sejjalan deingan peineilitian yang dilakuikan oleh Sara (2019) pada 62 reispondein deingan hasil peineilitian lebih dari seibagian 39 (62,9%) reispondein meirasa tidak puas deingan peilayanan yang dibeirikan. Meinuiruit hasil peineilitian, teori peinduikuing dan peineilitian teirkait, peineiliti juiga beirasuimsi bahwa seibagian beisar waktui tuinggui peilayanan beiluum seisuai standar, hal ini dilihat dari banyaknya pasiein yang meirasakan lamanya meinuinggui lebih dari 60 meinit. Hal ini

disebabkan karena peinataan jalur antrian loker yang kurang baik dan kurangnya daya tanggap (response time) petugas sehingga menyebabkan pemeriksaan dilakukan tidak tepat waktu. Hal ini terbukti dari 51 responden dengan waktu tunggu tidak sesuai standar, 51 responden (100%) menyatakan pemeriksaan tidak tepat waktu dan 41 responden (80%) menyatakan peinataan jalur antrian loker yang kurang baik.

Dari hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa pasien yang mengalami waktu tunggu yang tidak sesuai standar cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Hal ini dapat berdampak negatif pada pengalaman pasien dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, waktu tunggu yang lama juga dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Pasien yang harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dapat mengalami penundaan dalam diagnosis dan pengobatan, yang pada akhirnya dapat memperburuk kondisi kesehatan mereka.

Dalam menghadapi masalah ini, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem pelayanan. Upaya untuk mengurangi waktu tunggu pasien dapat dilakukan melalui peningkatan efisiensi proses pelayanan, penjadwalan yang lebih baik, dan pengelolaan sumber daya yang efektif. Berdasarkan hasil penelitian (Kalsum et al., 2022), evaluasi pelayanan kesehatan perlu dilakukan guna dapat mengidentifikasi tingkat kinerja yang diberikan.

b. Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian tabel 4.2 dapat diketahui responden rawat jalan poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Hidayah Purwokerto berdasarkan Kepuasan Pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 18 orang (56.3%).

Menurut Peneliti apabila pasien tidak puas dilihat dari indikator pengukuran kepuasan seperti Reability, Responsiveness yang akan memberikan beberapa dampak antara lain: dapat meningkatkan resiko ketidakpatuhan terhadap rekomendasi medis, menurunkan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan, dan berpotensi menyebar feedback negatif ke Masyarakat luas, kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan dapat menurun.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan Kesehatan. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Menurut Kotler & Keller (2016) Kepuasan Konsumen adalah

peirasaan seinang atai keceiwa seiseiorang yang muincuil seiteilah meimbandingkan kineirja (hasil) produik yang dipikirkan teirhadap kineirja yang diharapkan. Keipuiasan konsuimein teirseibuit dapat ditandai deingan peirasaan seinang, puas, keileigaan, dan lain seibagainya (Zikri & Harahap, 2022). Oleh kareina itui, keitidakpuian pasiein seibanyak 18 orang (56,3%) meiruipakan masalah yang peirlui dipeirhatikan dalam peilayanan keiseihatan.

Beibeirapa peineelitian meiniuunjukkan bahwa keitidakpuian pasiein dapat diseibabkan oleh beirbagai faktor, seipeirti waktu tuinggui yang lama, kualitas peilayanan yang buiruik, dan kuirangnya komuinikasi antara pasiein dan teinaga meidis. Deingan deimikian, peinyeidia layanan keiseihatan meingguinaan komuinikasi yang baik deingan pasiein agar dapat meingeitahui keibuituihan pasiein (Ra'uf, 2021). Oleh kareina itui, peinting bagi peinyeidia layanan keiseihatan uuntuk meilakukan eivaluasi dan peirbaikan teirhadap sisteim peilayanan.

Uipaya uuntuk meiningkatkan keipuiasan pasiein dapat dilakukan dengan beirbagai cara, seperti meiningkatkan kualitas pelayanan, meperbaiki komunikasi antara pasien dan tenaga medis, dan mengurangi waktu tunggu pasien. Kualitas pelayanan dan jalinan komunikasi baik dapat menurukan kegelisahan pasien di Rumah Sakit (Putra & Suryanata, 2021). Selain itu, meberikan edukasi kepada pasien tentang hak dan kewajiban mereka sebagai pasien juga dapat mebantuu meiningkatkan kepuasan pasien

Dalam mehadapai masalah ketidakuasan pasien, penting bagi penyedia layanan kesehatan uuntuk meperhatikan dan merespon keluhan pasien dengan cepat dan tepat. Semakin cepat respon yang diberikan oleh pihak penyedian layanan, maka akan meberikan rasa nyaman kepada pasien (Afriani et al., 2023). Hal ini dapat mebantuu meperbaiki kualitas pelayanan dan meiningkatkan kepuasan pasien.

A. Analisis Bivariat

a. Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4.3 tabulasi silang diperoleh hasil bahwa pasien kurang puas dengan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar sebesar 8 orang (25,0%). Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan terkait waktu sangat penting uuntuk dipeirhatikan, karena meggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersbut, waktu tunggu yang tidak SOP, dapat memicu kemarahan pasien (Evisusanti, 2020). Oleh karena itu, perlu adanya upaya uuntuk

meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, termasuk dalam hal waktu tunggu, agar dapat meningkatkan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji analisis chi-square hubungan antara Waktu Tunggu Pasien dan Kepuasan Pasien diperoleh nilai p-value atau sig. sebesar 0,020 yang lebih kecil dari $\alpha=0,05$, sehingga dapat disimpulkan H_a diterima yaitu Terdapat Hubungan Waktu Tunggu Pasien, dan Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pasien dan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bachrun (2018) dengan hasil penelitian ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di RS Santa Clara Madiun ($p= 0,001$). Hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang efektif di unit pendaftaran dan masih ditemukan dokter yang terlambat atau datang tidak sesuai jadwal atau jam praktek yang ditetapkan oleh RS.

Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memperhatikan waktu tunggu pasien dan berupaya mengurangi waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar, guna meningkatkan kepuasan pasien. Menyadur dari hasil penelitian (I. K. Sari, 2020), bahwa kualitas layanan juga berpengaruh pada kepuasan pasien. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Pada pasien rawat jalan poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit Umuim Hidayah Purwokerto, dengan adanya penelitian ini terbukti bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan berpengaruh erat dengan kepuasan pasien poliklinik penyakit dalam. Jadi penyedia layanan harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin, agar kepuasan pasien dapat terjaga. Hal tersebut juga sesuai yang disampaikan Kotleir & Keilleir (2016) bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut analisis penelitian, adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien karena pasien yang menyatakan waktu tunggu lama cenderung merasa kurang puas, sebaliknya responden yang menyatakan waktu tunggu tidak lama cenderung merasa puas dengan pelayanan di poli penyakit dalam. Ketidakepuasan tersebut timbul karena pasien yang datang tidak segera dilayani sehingga pasien merasa bahwa petugas kurang perhatian dengan kondisi mereka. Namun responden yang tidak segera dilayani akan merasa gelisah, bosan dan jenuh sehingga mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan

Copyright @ Purbaningrum Diah Lestari, Wiwik Priyatin, Sapto Harry Kriswanto

tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Lamayan waktu tunggu pelayanan pasien, akan meningkatkan rasa tidak pasien terhadap pelayanan yang diberikan. (Haryanto et al., 2019)

Menurut analisis teori peindukuing peineiliti dilihat dari fungsi manajeimein reikam meidis di ruimah sakit yaitui dalam peireincanaan SDM masih beiluim optimal, hal ini dapat dilihat banyaknya pasiein yang beirkuinjuing masih beiluim meindapatkan peilayanan deingan baik, dalam peireincanaan sarana prasarana beiluim optimal, dimana fasilitas yang teirseidia beiluim meincuikupi uintuik pasiein yang beirkuinjuing. Peinlitian seibeiluimnya yang dilakukan oleh Nofriadi eit al. (2019), meinyatakan bahwa peireincaan SDM yang ada di RSUiD Painan masih beiluim susuai harapan, interpreasi ini dapat dilihat dari pasien yang berkunjung masih ada yang memberikan keluhan.

SIMPULAN

1. Waktu tunggu pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Hidayah Purwokerto diperoleh waktu tunggu tidak sesuai standar sebanyak 9 orang (28,1%)
2. Kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Hidayah Purwokerto yang menyatakan tidak puas sebanyak 18 orang (56,3%).
3. Ada Hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit Hidayah Purwokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- afriani, C., Asriwati, A., & Ginting, I. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rung Rawat Kelas Iii Rumah Sakit Duta Indah Jakarta. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(3), 85–98.
- Agustina, R. (2020). Jurusan : Ilmu Administrasi Program Studi : Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Kalimantan.
- Andriani, R., Wulandari, D. S., & Margianti, R. S. (2022). Rekam Medis Elektronik Sebagai Pendukung Manajemen Pelayanan Pasien Di Rs Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 7(1), 96–107.
- Bachrun, E. (2018). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Clara. *Global Health Science*, 3(3), 339–345.
- Dewi, J. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual.
- Dora, M. S., & Ramaita, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat
- Copyright @ Purbaningrum Diah Lestari, Wiwik Priyatin, Spto Harry Kriswanto

- Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Ruang Mina Rumah Sakit Aisyiyah Pariaman Tahun 2021. *Jurnal Nthn: Nan Tongga Health And Nursing*, 16(1), 56–64.
- Evisusanti, S. Y. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. *Medrec Journal*, 1(1), 9–18.
- Haryanto, E., Hadiati, A., & Purwanti, L. S. (2019). Kepuasan Pasien Berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan Di Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Jka (Jurnal Kesehatan Aeromedika)*, 5(2), 25–35.
- Hasnur, H., Abdullah, A., Aramico, B., Studi, P., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., Aceh, U. M., Aceh, L., & Pelayanan, D. K. (2022). Terhadap Kualitas Pelayanan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Fktp) Klinik Swasta Daya Dinamika Aceh Tahun 2022. 12–34.
- Kalsum, U., Rachmawaty, R., & Saleh, A. (2022). Studi Literature: Evaluasi Pelayanan Kesehatan Jiwa Di Rumah Sakit Khusus Jiwa. *Jurnal Keperawatan*, 14(S2), 523–528.
- Kitta, P. (2021). Implementasi Peraturan Internal Rumah Sakit Oleh Komite Medik Dalam Peningkatan Tata KELOLA KLINIS YANG BAIK DI RUMAH SAKIT. UNIVERSITAS HASANUDDIN.
- Nisak, U. K. (2020). Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. In *Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-94-0>
- Nofriadi, N., Delima, M., & Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam Rsud Painan. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 2(1), 67.
- Novrianti, P., Narmi, S. K., & Risnawati, S. K. M. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poasia Kecamatan Poasi Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 3(02), 1–5.
- Prestiw, N. (2020). Karya Tulis Ilmiah Literature Review Tinjauan Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Putra, P. A., & Suryanata, I. (2021). Sinergi Halodoc Dalam Mutu Pelayanan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19. *E-Jurnal Ekon. Dan Bisnis Univ. Udayana*, 10(04), 211–222.
- Ra'uf, M. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus Di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 37–46.
- Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam Di Rsud Dr Muhammad Zein Painan Tahun 2019. In *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang*.
- Sara, Y. S. Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam Di Rsud Dr Muhammad Zein Painan Tahun 2019.

Repo.Stikesperintis.Ac.Id.

- Sari, I. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 194–207.
- Sari, M. (2019). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Puskesmas 23 Ilir Palembang Tahun 2019. *Jurnal Kepetawatan*, 1–84.
- Siwayana, P. A., Purwanti, I. S., & Murcittowati, P. A. S. (2020). Tinjauan Literatur: Faktor-Faktor Penyebab Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 46–52. <https://doi.org/10.31983/Jrmik.V3i2.5927>
- Sofianto, A. (2020). Inovasi Layanan Berbasis Teknologi Informasi Pada Rumah Sakit Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 18(1), 81–102.
- Suparyanto Dan Rosad. (2020). Kajian Literatur Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253.
- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2), 58–67.
- Utami, R. P. (2020). Karya Tulis Ilmiah Literature Review Analisis Mutu Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Unit Tp2rj. *Stikespanakkukang.Ac.Id*.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jikem: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 923–926.