

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN

THE RELATIONSHIP OF REGISTRATION WAITING TIME WITH PATIENT SATISFACTION AT THE OUTSTANDING PATIENT REGISTRATION PLACE

**Jul Asdar Putra Samura¹, Balqis Wasliati²,
Raja Safriana Fadillah³**

Progran Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan
Masyarakat Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jl. Sudirman No.38 Lubuk Pakam Kec.Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang
e-mail : julasdar12@gmail.com

Abstrak

Waktu tunggu pasien terhadap layanan pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan di suatu rumah sakit. Waktu tunggu pasien juga sebagai komponen yang memiliki potensi sebagai penyebab ketidakpuasan. Waktu tunggu yang lama di pendaftaran pasien rawat jalan akan mengurangi kenyamanan pasien. Menjelaskan hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan sebagai tujuan penelitian ini. Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di RS Grandmed Lubuk Pakam. Seluruh Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di RS Grandmed dijadikan populasi pada penelitian ini. Sampel pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di RS Grandmed Lubuk Pakam yang berjumlah 62 orang yang ditarik dengan teknik purposive sampling. Metode pengumpulan data dengan wawancara langsung dengan menggunakan kuesioner, analisis data menggunakan uji Chi-square. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa waktu tunggu pendaftaran pada kategori cepat adalah 62,9%. Kepuasan pasien dalam kategori puas adalah 59,7%. Ada hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Balai Pendaftaran Rawat Jalan p-value ($=0,022$) $<$ ($= 0,05$). Direkomendasikan untuk Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Agung RS Lubuk Pakam, harus memperhatikan lama waktu tunggu di Rawat Jalan Tempat pendaftaran bekerja lebih cepat dan tepat sesuai SOP agar Pasien selalu merasa puas, senang dengan pelayanan yang telah diberikan petugas.

Kata Kunci: Waktu Tunggu Pendaftaran, Kepuasan Pasien

Abstract

Patient waiting time for outpatient registration services is one of the important factors in improving the quality of service in a hospital. Patient waiting time is also a component that has the potential to cause dissatisfaction. Long waiting times at outpatient registration will reduce patient comfort. Explaining the relationship between waiting time for registration and patient satisfaction at the outpatient registration center is the aim of this study. This type of research is analytic observational with cross sectional design. The research was conducted at Grandmed Lubuk Pakam Hospital. All Outpatients (TPPRJ) at

Grandmed Hospital were used as the population in this study. The sample in this study were outpatients at Grandmed Lubuk Pakam Hospital, totaling 62 people who were drawn by purposive sampling technique. Methods of collecting data by direct interviews using a questionnaire, data analysis using the Chi-square test. Based on the results of the study, it is known that the waiting time for registration in the fast category is 62.9%. Patient satisfaction in the satisfied category was 59.7%. There is a relationship between waiting time for registration and patient satisfaction at the Outpatient Registration Center. p-value (= 0.022) < (= 0.05). It is recommended for Outpatient Registration Officers at Lubuk Pakam Hospital, must pay attention to the length of waiting time in Outpatient Registration places work faster and more precisely according to SOPs so that patients are always satisfied, happy with the services that have been provided by officers.

Keywords: Waiting Time of Registration, Patient Satisfaction

1. PENDAHULUAN

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). 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 & Ginting, 2019). Jika pelayanan kurang baik pada tingkat primer maka hubungan ini akan menghancurkan pemasaran luar rumah sakit yang berdampak besar ke depannya sehingga diperlukan dukungan, komitmen dan etika profesi rekam medis (Munawarah,dkk, 2020).

Awal penerimaan pasien yang akan berobat di bagian rawat jalan adalah registrasi rawat jalan. Jarak tunggu dan waktu periksa menjadi indikator penentu kepuasan pasien. Apabila jarak tunggu mulai pasien datang sampai di periksa >90 menit

termasuk dalam kategori lama, 30-60 menit dalam kategori sedang dan ≤ 30 menit dalam kategori cepat. Standar Kemenkes menyebutkan bahwa standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu ≤ 60 menit (Nurchayanti E, 2017).

Ketidakpuasan pasien bisa disebabkan karena waktu tunggu pasien yang lama ketika hendak berobat (Dewi, 2015). Penelitian yang dilakukan Laeliyah & Subekti tahun 2017 menyatakan bahwa waktu tunggu 60 menit sebanyak 43 (46,7%) sedangkan waktu tunggu > 60 menit sebanyak 49 (53,3%).

Sumber ketidakpuasan yang sering dirasakan oleh pasien adalah lamanya waktu mereka menunggu selama melakukan kunjungan klinik. Sebagian studi membuat dokumentasi hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dan hasilnya turun. Hubungan ini telah terdokumentasi dengan baik dalam situasi umum yang melibatkan pasien menunggu. 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 (Taylor, 2014).

Bagian pelayanan kesehatan untuk pendaftaran pasien yang berobat jalan maupun dirawat inap di rumah sakit merupakan tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). Pelayanan rawat jalan yaitu gerbang utama di rumah sakit dan memiliki peran yang penting untuk pasien karena memberikan kesan pertama sebagai konsumen.

Identifikasi masalah di lokasi penelitian didapatkan data jumlah pasien rawat jalan periode Januari sampai Desember 2021 sebanyak 60.887 orang (59,1%). Penelitian melakukan survei pendahuluan dibagian registrasi rawat jalan Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, dengan mewawancarai beberapa pegawai rumah sakit dan pasien rawat jalan. Petugas TPPRJ menginformasikan bahwa rata-rata pasien yang mendaftar setiap harinya adalah sekitar 169 orang. Wawancara yang dilakukan kepada pasien banyak keluhan yang didapat yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan diantaranya mengenai prosedur administrasi dan proses pendaftaran yang cukup lama dikarenakan jumlah pasien yang banyak serta jumlah komputer yang terbatas. Oleh karena itu, peneliti tertarik menganalisis Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien ditempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di RS Grandmed Lubuk Pakam.

2. METODE PENELITIAN

Kuantitatif bersifat survei analitik dengan rancangan *cross sectional* merupakan jenis dan rancangan penelitian ini. Adapun tujuan dari riset ini untuk menjelaskan hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) yang diamati pada waktu bersamaan. Keseluruhan pasien rawat jalan di RS Grandmed Lubuk Pakam dijadikan populasi pada penelitian dengan jumlah sampel

sebanyak 62 orang pasien rawat jalan yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara kepada pasien rawat jalan RS Grandmed Lubuk Pakam dengan pedoman kuesioner yang telah disiapkan sedangkan data sekunder diperoleh dari kantor registrasi rawat jalan RS Grandmed Lubuk Pakam yaitu data terkait jumlah pasien RS Grandmed Lubuk Pakam, Selanjutnya data diolah dengan uji chi square pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$). Dasar pengambilan keputusan dengan ketentuan jika nilai $p < \alpha$ maka H_0 ditolak yang dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel independent dengan dependent.

3. HASIL

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Grandmed Lubuk Pakam

No	Waktu tunggu	F	%
1	Cepat	39	62,9
2	Lambat	23	37,1
Total		62	100,0
No	Kepuasan pasien	F	%
1	Puas	37	59,7
2	Tidak Puas	25	40,3
Total		62	100,0

Tabel 1. memperlihatkan sebagian besar waktu tunggu pasien di TPPRJ pada kategori cepat sebanyak 39 orang (62,9%), dan mayoritas responden yang merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan sebanyak 37 orang (59,7%).

Tabel 2. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di TPPRJ RS Grandmed Lubuk Pakam

Kepuasan pasien	p
-----------------	---

Waktu Tunggu	Puas		Total	f
	F	f		
Cepat	20	19	39	0,02
Lambat	5	18	23	2
Total	25	37	62	

Tabel 2 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan ($p = 0,022$)

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) di RS Grandmed Lubuk Pakam. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Laeliah & Subekti (2017) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di pendaftaran rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Dari hasil penelitian bahwa pasien yang puas sebanyak 37 orang (59,7%) dan pasien yang tidak puas sebanyak 25 orang (40,3%). Kepuasan pasien ditentukan dari berbagai jenis pelayanan yang didapatkan selama pasien berobat (Tarigan & Ginting, 2019).

Ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap suatu layanan di instansi layanan kesehatan dapat diakibatkan oleh waktu tunggu yang lama ketika berobat. Ketidakpuasan yang dirasakan bisa dikurangi dengan cara mengatur waktu tunggu pelanggan, menentukan strategi kepuasan selama jeda menunggu. Pasien akan merasa puas jika waktu tunggu yang sebenarnya lebih pendek daripada batas waktu yang dijanjikan. (Dewi, 2015).

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 37 orang (59,7 %) responden mengalami waktu tunggu cepat dengan puas dan responden yang mengalami waktu tunggu cepat dengan tidak puas sebanyak 25 orang (40,3 %). Sebanyak 39 orang (62,9%) responden mengalami waktu tunggu lambat dengan puas dan sebanyak 23 orang (37,1%) responden yang mengalami waktu tunggu lambat dengan tidak puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa $p\text{-Value} (=0.022) < \alpha (=0,05)$ sehingga ada hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan yaitu:

1. Waktu tunggu pendaftaran pada kategori cepat sebesar 62,9 %.
2. Kepuasan pasien pada kategori puas sebesar 59,7 %.
3. Ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di TPPRJ nilai $p(=0,022) < \alpha(=0,05)$.

DAFTAR PUSTAKA

- Anandyta, Meutia Dienul. (2020). Analisis Perbandingan Pengalaman Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Dengan Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Universitas Hasanuddin.
- Dewi, A.U. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Naskah Publikasi. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Irmawati, M & Bayin, I. (2021). Manajemen Informasi Kesehatan

(Pengelolaan Rekam Medis) Edisi Revisi. Deepublish.

- Laeliyah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *J Kesehat Vokasional*. 2017;1(2):102.
- Munawarah, Munawarah, Fitriani, Arifah Devi, & Jamaluddin, Jamaluddin. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Harapan Medika Ujungbatu Rokan Hulu Riau Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Ceadum*, 2(2), 19–30.
- Nurchayanti E. (2017). Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. *J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo*.
- Suasnawa, I. G., & Gorda, A. A. N. E. S. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima dan Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan dan Kepercayaan. *Manajemen Dan Bisnis*, ISSN: 1829-8486, 14(1), 56–74.
- 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.
- Taylor. (2014). *Psikologi Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.