

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI POLIKLINIK JANTUNG RUMAH SAKIT ISLAM BOGOR TAHUN 2019

Nurfarida Sholihah¹, Siti Khodijah Parinduri²

¹Konsentrasi Manajemen Pelayanan Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun. Email: nurfaridash@gmail.com

²Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun.
Email: siti.khodijah51@alumni.ui.ac.id

Abstrak

Waktu tunggu pasien untuk layanan kesehatan diidentifikasi oleh *World Health Organization* (WHO) sebagai salah satu ukuran utama dari sistem kesehatan yang responsif. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, nyaman. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis studi deskriptif analitik dan rancangan studi *cross sectional*. Besar sampel penelitian ini sebanyak 59 responden diambil dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan instrument kuesioner dan lembar observasi. Uji statistik yang digunakan yaitu uji korelasi *spearman*. Hasil penelitian ini menggambarkan mayoritas responden memiliki waktu tunggu tidak standar atau > 60 menit (94.9%) dan standar atau ≤ 60 menit (5.1%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien sebanyak 44.1% menyatakan puas dan 55.9% menyatakan kurang puas. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor, dengan nilai $p < 0.05$ dan $r = 0.261$. Disarankan kepada manajemen rumah sakit untuk menerapkan sistem pendaftaran yang lebih mengefisienkan waktu, meningkatkan sarana prasarana di ruang tunggu pendaftaran dan poliklinik, melakukan monitoring kepada petugas pendaftaran dan poliklinik agar mampu melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap serta menjaga kebersihan ruang tunggu agar pasien merasa nyaman selama menunggu untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit.

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

PENDAHULUAN

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di Rumah Sakit, baik yang berobat jalan maupun yang akan di rawat di Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan suatu industri jasa kesehatan. Sebagai suatu industri jasa maka rumah sakit tentunya harus menjalankan fungsi- fungsi dalam manajerialnya. Untuk meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit maka rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan (Dewi *et al*, 2015).

Waktu tunggu pasien untuk layanan kesehatan diidentifikasi oleh *World Health Organization* (WHO) sebagai salah satu ukuran utama dari sistem kesehatan yang responsif.

The Patient's Charter of the United Kingdom (UK) Government menetapkan serangkaian standar yang menyatakan bahwa semua pasien harus diperiksa dalam waktu 30 menit dari waktu janji temu mereka. Dan telah disepakati juga secara global bahwa sistem manajemen layanan kesehatan yang dirancang dengan baik seharusnya tidak membuat pasien menunggu lama untuk janji dan konsultasi (Sun *et al*, 2017). Menurut Rotstein (2006) yang dikutip oleh Harding (2018) menyatakan bahwa waktu menunggu yang berlebihan untuk suatu pelayanan kesehatan dapat menjadi masalah bagi pasien dan penyedia layanan kesehatan.

Menurut Azwar (2010), Kepuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 dinyatakan bahwa waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) sampai dilayani oleh dokter di poliklinik tujuan. Standar waktu yang ditetapkan untuk waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu ≤ 60 menit (Kemenkes, 2008).

Rumah Sakit Islam Bogor merupakan salah satu rumah sakit swasta kelas C yang merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) pertama setelah pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dirujuk dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) jenis pasien mengalami transisi yang semula banyak jenis pasien umum atau tunai pada saat ini memilih untuk menggunakan jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Hingga bulan Januari 2019 tercatat sebanyak 215.860.046 jiwa penduduk di Indonesia telah menjadi peserta JKN-KIS. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan juga bermitra dengan 23.011 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan 2.475 Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) di berbagai daerah di Indonesia (BPJS, 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan diketahui bahwa rasio antara jumlah dokter dengan jumlah pasien terbesar terdapat pada Poliklinik Jantung yaitu sebanyak 1 : 5.020 dan melebihi jumlah rata-rata beban kerja dokter pada poliklinik lain yang hanya sebanyak 1 : 1.768. Dengan demikian dapat mengakibatkan waktu tunggu yang diperlukan pasien saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan di poliklinik jantung menjadi lebih lama dibanding dengan waktu tunggu poliklinik lain.

Berdasarkan hasil observasi awal terhadap 10 orang pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor, diketahui 2 orang pasien memiliki waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar ≤ 60 menit dan 8 orang pasien memiliki waktu tunggu yang lebih dari standar yaitu > 60 menit. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan analisis studi deskriptif analitik. Rancangan dalam penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari hingga Maret tahun 2019 di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor.

Sampel yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* sebanyak 59 responden. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu terdaftar sebagai pasien rawat jalan Poliklinik Jantung pada saat penelitian dilakukan dan pasien berusia ≥ 20 tahun. Sedangkan kriteria eksklusi pada penelitian ini yaitu tidak mampu diajak berkomunikasi dan tidak bersedia menjadi responden.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu lembar kusioner untuk menilai skor kepuasan pasien serta lembar observasi untuk mengukur lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Bogor. Analisis data yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan variabel kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor yaitu uji korelasi dengan menggunakan *spearman rank*.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (f)	Presentase (%)
21-40 tahun	9	15.2
41-60 tahun	33	55.9
> 60 tahun	17	28.9
Total	59	100

Sumber : Data Primer (2019)

Hasil distribusi frekuensi berdasarkan usia pada tabel 1 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 41-60 tahun yaitu sebanyak 33 orang (55.9%), lebih banyak dibandingkan dengan responden yang berusia > 60 tahun yaitu sebanyak 17 orang (28.9%) dan usia 21-40 sebanyak 9 orang (15.2%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Perempuan	33	55.9
Laki-Laki	26	44.1
Total	59	100

Sumber : Data Primer (2019)

Hasil distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin pada tabel 2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 33 orang (55.9%) dan responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 26 orang (44.1%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Pendidikan Dasar	12	20.3
Pendidikan Menengah	31	52.6
Pendidikan Tinggi	16	27.1
Total	59	100

Sumber : Data Primer (2019)

Hasil distribusi frekuensi tingkat pendidikan pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berlatar belakang pendidikan menengah yaitu sebanyak 31 orang (52.6%), kemudian responden yang berlatar belakang pendidikan tinggi sebanyak 16 orang (27.1%) dan terkecil adalah responden dengan pendidikan dasar yaitu sebanyak 12 orang (20.3%).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Presentas e (%)
PNS	6	10.2
Wiraswasta	7	11.8
Buruh	3	5.1
Ibu Rumah Tangga	25	42.4
Tidak Bekerja	18	30.5
Total	59	100

Sumber : Data Primer (2019)

Hasil distribusi frekuensi pekerjaan pada tabel 4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 25 orang (42.4%). Lalu urutan distribusi terbesar pekerjaan berikutnya yaitu tidak berkerja sebanyak 18 orang (30.5%), wiraswasta sebanyak 7 orang (11.8%), Pegawai Negri Sipil sebanyak 6 orang (10.2%) dan buruh sebanyak 3 orang (5.1%).

Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan

Waktu Tunggu	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Standar	3	5.1
Tidak Standar	56	94.9
Total	59	100

Sumber : Data Primer (2019)

Hasil distribusi frekuensi responden waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari 59 responden terdapat 3 responden (5.1%) yang memiliki waktu tunggu sesuai dengan standar. Sedangkan 56 responden (94.9%) memiliki waktu tunggu yang tidak standar.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Lamanya Waktu Tunggu

Waktu Tunggu Pelayanan	Menit
Rata-Rata	250.74
Minimal	41
Maksimal	320

Sumber : Data Primer (2019)

Hasil distribusi frekuensi lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari 59 responden menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu yaitu 251 menit dengan waktu tercepat 41 menit dan waktu terlama 320 menit.

Gambaran Kepuasan Pasien

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Puas	26	44.1
Kurang Puas	33	55.9
Total	59	100

Sumber : Data Primer (2019)

Hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien dari 59 responden terdapat 26 responden dengan presentase 44.1% yang memberikan jawaban puas terhadap kuesioner yang diberikan. Sedangkan 33 responden dengan presentase 55.9% memberikan jawaban kurang puas.

Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan

Tabel 8. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Waktu Tunggu	Kepuasan				Total		r	p value
	Puas		Kurang Puas		N	%		
	N	%	N	%	N	%		
Standar	3	100	0	0	3	100	0.261	0.046
Tidak Standar	23	41.1	33	58.9	56	100		
Total	26	50.8	33	49.2	59	100		

Sumber : Data Primer 2019

Hasil analisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor diperoleh bahwa responden yang memiliki waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai dengan standar sebanyak 3 orang dan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan Rumah Sakit Islam Bogor (100%). Sedangkan responden yang memiliki waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang tidak standar berjumlah 56 responden, sebanyak 23 responden diantaranya menyatakan puas (41.1%) dan sebanyak 33 responden menyatakan kurang puas (58.9%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *spearman rank* diperoleh p value sebesar 0.046, artinya p value dalam penelitian ini lebih kecil dari 0.05 ($p < 0.05$). Nilai koefisien korelasi (r) yang didapat adalah sebesar 0.261.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil penelitian yang dilakukan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor dari 59 responden diketahui mayoritas responden berusia antara 41 tahun sampai dengan 60 tahun (55.9%). Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (2018) menunjukkan jumlah prevalensi penyakit jantung yang didiagnosa dokter menurut karakteristik usia, pada usia 35-44 tahun sebesar 1.3%, usia 45-54 tahun sebesar 2.4% dan usia 55-64 tahun sebesar 3.9% dari jumlah 19.6%.

Karakteristik responden apabila ditinjau dari jenis kelamin, responden dalam penelitian ini mayoritas berjenis kelamin perempuan (55.9%). Hal tersebut sesuai dengan jumlah prevalensi penyakit jantung yang didiagnosa dokter menurut karakteristik jenis kelamin yaitu lebih besar perempuan (1.6%) dari pada laki-laki (1.3%) (Riskesmas, 2018).

Berdasarkan tingkat pendidikan, pada penelitian ini sebagian besar berlatar belakang pendidikan menengah (52.6%). Responden yang sebagian besar berlatar belakang pendidikan menengah ini karena Rumah Sakit Islam Bogor terletak di wilayah Kota Bogor yang penduduknya memiliki rata-rata lama sekolah 10,29 tahun (BPS Kota Bogor, 2018).

Berdasarkan distribusi status pekerjaan mayoritas responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (42.4%). Menurut peneliti, sebagian besar responden Ibu Rumah Tangga menyatakan puas dikarenakan waktu yang mereka miliki cukup fleksibel karena tidak bekerja, sehingga responden tidak memikirkan waktu tunggu dan mereka menjawab cukup

puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di Rumah Sakit Islam Bogor. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2014) yang menyatakan bahwa pasien tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien bekerja.

Waktu Tunggu Pelayanan Rawat jalan

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Standar pada indikator waktu tunggu di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit (Menkes RI, 2008). Berdasarkan hasil observasi terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor, diketahui bahwa apabila mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit waktu tunggu yang sesuai standar < 60 menit dari 59 responden adalah sebanyak 3 responden (5.1%) dan tidak sesuai standar > 60 menit sebanyak 56 responden (94.9%).

Dalam penelitian ini didapatkan hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor yaitu 251 menit. Dengan waktu tercepat 41 menit dan terlama 320 menit. Hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang tidak standar ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulia (2017) dengan hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di dokter spesialis pribadi Rumah Sakit Atma Jaya adalah 65,34 menit.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berpendapat bahwa waktu tunggu yang demikian lama terjadi dikarenakan jarak atau rentang waktu antara pendaftaran pasien dengan jadwal praktik dokter di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor cukup lama. Waktu pendaftaran pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Bogor terbagi menjadi dua waktu. Untuk pendaftaran pelayanan rawat jalan pada jadwal praktik dokter pagi yang dimulai pukul 08.00 WIB hingga 12.00 WIB, loket pendaftaran dibuka dari pukul 07.00 WIB hingga 10.00 WIB. Sedangkan untuk pendaftaran pelayanan rawat jalan pada jadwal praktik dokter yang dimulai pukul 13.00 WIB hingga 17.00 WIB, loket pendaftaran dibuka dari pukul 10.00 WIB hingga 16.00 WIB. Namun apabila kuota pasien untuk poliklinik yang dituju sudah terpenuhi maka pendaftaran sudah ditutup sebelum pukul 16.00 WIB.

Jadwal praktik dokter spesialis jantung di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor dilakukan pada setiap hari Senin, Selasa, Rabu dan Jumat pukul 14.00 WIB. Namun untuk kuota pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor pada setiap jadwal praktik dokter yaitu sebanyak 50 pasien. Berdasarkan informasi yang didapat dari petugas pendaftaran loket pasien peserta BPJS, penentuan kuota pasien dilakukan dengan maksud agar pelayanan yang diberikan dokter spesialis jantung tetap diberikan secara prima dan agar semua pasien dapat terlayani dengan baik.

Menurut peneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu karena banyaknya jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Islam Bogor yang merupakan salah satu rumah sakit swasta kelas C ini merupakan dampak dari kebijakan BPJS mengenai sistem rujukan berjenjang online. Mulai bulan September 2018 lalu sistem rujukan berjenjang online ini mulai diberlakukan di seluruh daerah oleh setiap fasilitas pelayanan kesehatan.

Dari data kunjungan pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor dapat dilihat perbedaan yang cukup signifikan antara sebelum dan setelah diberlakukannya sistem rujukan online. Rata rata kunjungan Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor pada bulan Januari hingga Agustus 2018 yaitu sebanyak 327 kunjungan. Sedangkan rata rata kunjungan Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor pada bulan September 2018 hingga Maret 2019 adalah sebesar 672 kunjungan.

Menurut Mulyono (2018) sistem rujukan online yang diberlakukan BPJS dapat menyebabkan terjadinya penumpukan pasien di Rumah Sakit kelas C dan D serta di klinik kesehatan. Sedangkan di rumah sakit kelas A dan B akan sangat berkurang drastis karena sudah dilayani di rumah sakit yang tingkatnya lebih rendah.

Kepuasan Pasien

Sebagaimana menurut Kotler (2012), kepuasan adalah 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. Menurut Pohan (2012), aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit diantaranya yaitu lingkungan rumah sakit yang bersih, nyaman dan teratur, petugas kesehatan yang melayani dengan sopan, ramah, tepat waktu dan tanggap serta poliklinik buka tepat waktu.

Pada penelitian ini didapatkan hasil dimensi kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu pada dimensi *assurance* (jaminan) 91.5% menyatakan puas dan terendah yaitu pada dimensi *tangible* (ketampakan fisik) hanya 32.2% yang menyatakan puas. Sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan dan petugas pendaftaran mampu memberikan rasa aman atau terjamin bagi pasien yang akan berobat ke Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor. Sebagian besar responden juga menilai bahwa jumlah tempat duduk yang disediakan pada ruang tunggu pendaftaran dan poliklinik tidak mencukupi. Terdapat beberapa pasien dan keluarga pasien yang berdiri untuk menunggu panggilan pendaftaran dan pelayanan poliklinik. Menurut peneliti hal tersebut terjadi karena pada saat sebelum jam pendaftaran dibuka, pasien sudah banyak berdatangan pada waktu yang bersamaan sehingga terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu pendaftaran.

Pada dimensi kepuasan yang berkaitan langsung dengan kecepatan pelayanan yaitu dimensi *responsiveness* dan *reliability*, memiliki presentase kepuasan terendah setelah dimensi *tangible*. Responden yang menyatakan kurang puas terhadap dimensi *responsiveness* (37.3%) dikarenakan antrian panjang yang menyebabkan kecepatan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dan responden yang menyatakan kurang puas terhadap dimensi *reliability* (20.3%) dikarenakan responden menilai bahwa prosedur pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Islam Bogor ini cukup berbelit-belit karena sistem pengambilan nomor antrian pasien yang masih belum optimal. Sistem pendaftaran online bagi pasien lama melalui aplikasi *whatsapp* yang baru dimulai pada bulan Februari 2019, belum diterapkan oleh semua pasien sehingga masih terdapat pasien lama yang mengambil nomer antrian secara offline dan harus mengantri dari pagi hari. Antrian pengambilan nomer antrian untuk

dipanggil pendaftaran masih dilakukan di loket secara manual. Sehingga pasien masih perlu mengantri dua kali yaitu untuk mendapatkan nomor antrian pendaftaran dan untuk mendapatkan nomor antrian poliklinik.

Sedangkan pada dimensi *empathy* sebagian besar responden menyatakan puas (86.4%). Hal demikian menunjukkan bahwa pelayanan dan petugas pendaftaran serta Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam memberikan empati yang baik mencakup hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien. Sebagaimana menurut Satrianegara (2014) dalam bukunya yang berjudul Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan bahwa indikator dalam dimensi *Empathy* (empati) diantaranya yaitu kemudahan dalam pengurusan administrasi, perhatian tenaga medis untuk bertanya keadaan dan perkembangan kondisi, kemudahan mendapatkan segala kebutuhan dan informasi dan kemudahan dalam membayar biaya perawatan dan menebus obat.

Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan

Menurut Pratiwi (2017) baik buruknya pelayanan kesehatan salah satunya dapat tergantung dari waktu tunggu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis bivariante dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa waktu tunggu merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Menurut Herlambang (2016) pelayanan petugas pendaftaran serta lama waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator kepuasan pasien sebagai mutu pelayanan di rumah sakit. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Pratiwi (2017) yang dilakukan di RSUD Kota Surakarta yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Hasil uji statistik diperoleh nilai r hitung sebesar 0.235 dengan $p\text{ value} = 0.029 < 0.05$.

Begitu pula pada penelitian Yulia (2017) diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang kuat antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya, yaitu dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar -0.520. hubungan tersebut berbanding terbalik yaitu semakin lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan, maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien.

Pada penelitian ini meskipun hasil analisis menyatakan bahwa adanya hubungan yang tergolong sedang antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan, namun secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas sedikit lebih rendah daripada pasien yang menyatakan kurang puas dengan waktu tunggu yang mayoritasnya tidak standar. Menurut peneliti hal tersebut terjadi karena lebih banyaknya pasien lama atau pasien yang melakukan kunjungan di poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor, dengan demikian pasien yang sudah terbiasa dengan pelayanan yang diberikan di Poliklinik Jantung memungkinkan sebagian responden menyatakan puas meskipun dengan waktu tunggu lama atau tidak standar.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia antara 41 – 60 tahun (55.9%), berjenis kelamin perempuan (55.9%), berlatar belakang pendidikan menengah (52.6%) dan bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (42.4%).
2. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari 59 responden terdapat 5.1% responden yang memiliki waktu tunggu sesuai standar dan 94.9% waktu tunggu tidak standar. Rata-rata lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah 251 menit, dengan waktu tercepat 41 menit dan terlama 320 menit.
3. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor secara keseluruhan dari 59 responden terdapat 44.1% responden menyatakan puas dan 55.9% responden menyatakan kurang puas. Apabila dilihat dari dimensi kepuasan, maka responden yang menyatakan baik terhadap dimensi *reliability* sebesar 79.7%, dimensi *responsiveness* sebesar 62.7%, dimensi assurance sebesar 91.5%, dimensi *empathy* sebesar 86.4% dan dimensi *tangible* sebesar 32.2%.
4. Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor, yaitu dengan nilai *p value* sebesar 0.046 ($p < 0.05$) dan nilai koefisien korelasi sebesar 0.261.

Saran

Berdasarkan dari kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Islam Bogor
 - a. Menerapkan sistem pendaftaran yang terbaru yang lebih mengefisienkan waktu khususnya untuk pasien lama, seperti contohnya dengan menggunakan mesin untuk mengambil nomor antrian pendaftaran.
 - b. Meningkatkan fasilitas atau sarana prasarana di ruang tunggu pendaftaran dan ruang tunggu poliklinik, khususnya seperti jumlah tempat duduk untuk pasien dan keluarga pasien yang menunggu antrian untuk dipanggil pendaftaran dan dipanggil pelayanan poliklinik.
 - c. Melakukan monitoring kepada petugas pendaftaran dan poliklinik agar mampu melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
 - d. Memperhatikan dan menjaga kebersihan ruang tunggu pasien agar pasien merasa nyaman selama menunggu untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Variabel independen hendaknya lebih diperluas dengan variabel lain yang dimungkinkan mempengaruhi waktu tunggu jika dihubungkan dengan kepuasan pasien.
 - b. Dapat menggunakan metode penelitian lain untuk membandingkan waktu tunggu pada dua atau beberapa poliklinik yang berbeda di rumah sakit yang sama ataupun yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas, Dumilah, Misnaniarti Misnaniarti, Siti Khodijah Parinduri, Fitriya Aryani Susanti, Ni Nyoman Dwi Sutrisnawati, and Sayyidatul Munawaroh. "Local Initiatives In Preventing Coronavirus Based On Health Policy Perceptive." *Journal of Indonesian Health Policy and Administration* 5, no. 2 (2020).
- Asnifatima A, Parinduri SK, Aligori A. (2020). Risiko dan Karakteristik Penderita Toksoplasmosis berdasarkan Demografi, Keberadaan Hewan Peliharaan, Hygiene dan Sanitasi. *Heart, Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(X), 41-49.
- Ayuningtyas, D., Parinduri, S. K. dan Susanti, F. A. 2018. Integritas Kepemimpinan Antikorupsi di Sektor Kesehatan. *Jurnal Integritas* 4(1): 5.
- Abdilah, Asep Dian *et al.* (2009). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani*.
- Akbar, Muhammad Rafdi. (2016). Skripsi. Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Waktu Tunggu Di Puskesmas Dan Klinik Mitra BPJS. Program Studi Kedokteran Dan Profesi Dokter Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Alfianti, Nurfaiko. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Bagian Rawat Jalan Puskesmas Bogor Utara. Tesis. Universitas Pasundan.
- Ali, Muhammad. (2018, September 28). Sistem Berjenjang Urai Antrian Layanan Rumah Sakit. *Cendana Nesw*. <https://www.cendananews.com/2018/09/sistem-berjenjang-urai-antrian-layanan-rumah-sakit.html>
- Azwar, Azrul. (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta : Binarupa Aksara.
- B. Rizki, D. Fitriana, R. Hidana, S.K. Parinduri, Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) dengan Model Human Organization Technology (HOT)-Fit di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor Tahun 2019 Pendahuluan Metode, *PROMOTOR: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat* 3(1) (2020) 18-27.
- Badan Pusat Statistik. (2018). Kota Bogor Dalam Angka *Bogor City in Figures* 2018. Bogor: BPS Kota Bogor.
- Badan Pusat Statistik. (27 maret 2018). Persentase Penduduk yang Mempunyai Keluhan Kesehatan menurut Provinsi, Kelas daerah dan Jenis Kelamin, 2009-2017. Jakarta: BPS RI Susenas. <https://www.bps.go.id/statictable/2012/05/02/1617/persentase-penduduk-yang-mempunyai-keluhan-kesehatan-menurut-provinsi-kelas-daerah-dan-jenis-kelamin-2009-2017.html>
- Bagaskara, R. Edith Indera. (2012). Perancangan sistem informasi poliklinik. *Transient* Vol 1 no 4 ISSN: 2302-9927. Universitas Diponegoro.
- Bogale, Agajie Likie *et al.* (2015). *Patients' Perception And Satisfaction On Quality Of Laboratory Malaria Diagnostic Service In Amhara Regional State, North West Ethiopia*. *Malaria Journal* 14: 241. <https://malariajournal.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12936-015-0756-6>
- BPJS Kesehatan. (2019). Percepat UHC Pemerintah Tambah Kuota PBI-JK Menjadi 96,8 Juta Jiwa di Tahun 2019. Jakarta: BPJS. <https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/arsip/view/1140>
- Dewi, Aulia Utami *et al.* (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan

- Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Artikel Penelitian Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Evania, Nadia. (2013). Konsep Dasar Pemeriksaan Fisik Keperawatan. Yogyakarta: D- Medika.
- Fuanasari, Ayu Diana *et al.* (2014). Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-journal)*, volume 2 nomor 1 Januari 2014 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Diponegoro.
- Gerson, Richard F. (2014). Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu : Mengukur Kepuasan Pasien. Jakarta: PPM.
- Handayani, Sri. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi Volume 14 Nomor 1*. Akademi Perawat Giri Satria Husada Wonogiri.
- Harding, Katherine E *et al.* (2018). *A Model Of Access Combining Triage With Initial Management Reduced Waiting Time For Community Outpatient*
- Hasan. (2014). Skripsi. Hubungan *Waiting Times/Waktu Tunggu* Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin Makassar.
- Hastono, Sutanto Priyo dan Luknis Sabri. (2014). Statistik Kesehatan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Herlambang, Susatyo. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidayati, Aulia Nur *et al.* (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*, Volume 2 Nomor 1. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Iksan, Almas Grinia. (2012). Skripsi. Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan (Pagi) Di Poliklinik Penyakit Dalam, Paru Dan Jantung RSUD Pasar Rebo Jakarta Tahun 2012. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Ismainar, Hetty. (2015). Administrasi Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Deepublish.
- Keles, Irna Indri *et al.* (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Kemenkes RI. (2003). Pola Tarif Perjan Rumah Sakit. Jakarta : Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560.
- Kemenkes RI. (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129.
- Komisi Nasional Etik Penelitian Kesehatan. (2001). Etika Penelitian Kesehatan. Jakarta: Balitbangkes.
- Kotler, Philips and Gerry Amstrong. (2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Laelijah, Nur *et al.* (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, Volume 1 Nomor 2 April 2017 Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.
- P. S. Akbar, S. K. Parinduri, and R. Hidana, "Gambaran Pelaksanaan Surveilans Epidemiologi Di

Rumah Sakit Umum Daerah Leuwiliang Kabupaten Bogor Tahun 2018,” PROMOTOR, vol. 2, no. 5, pp. 410–421, 2019.