



Menganalisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Pomarida Simbolon¹, Illene Annica Sarid Sarumaha^{2*}

^{1,2}Manajemen Informasi Kesehatan, STIKes Santa Elisabeth Medan Kota, Indonesia

Email: ¹pomasps@yahoo.com, ^{2*}illen2000annica@gmail.com

Abstract

Outpatient registration time service in a hospital is a phenomenon that refers to the actions or activities of a system within a hospital or health care facility that aims to maintain and improve health, prevent and treat diseases, and restore health. Patient waiting time in the outpatient registration section is a cause of patient dissatisfaction with the service. If the waiting time for service is long, it will reduce patient comfort and vice versa. The aim is to determine the relationship between outpatient registration service time and patient satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan in November 2025. This type of analytical research uses a cross-sectional design. The research sample was 95 respondents with an accidental sampling technique. The instruments used were a patient satisfaction questionnaire and an observation sheet for registration service time. Data analysis used the Chi-square test. The results of this study obtained a patient satisfaction level of 82 people (86.3) and a fast outpatient registration service time of 51 people (53.6). The results of the Chi-Square statistical test obtained a p-value of 0.008 ($p < 0.05$) indicating a relationship between outpatient registration service time and patient satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan in November 2025. It is hoped that Santa Elisabeth Hospital Medan must continue to maintain good and friendly service times and increase outpatient service times for patients efficiently.

Keywords: *Oupatient Registration Services, Waiting Time, Hospital, Patient Satisfaction, Healt Information Management.*

Abstrak

Pelayanan waktu pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit merupakan fenomena yang mengacu pada tindakan atau aktivitas suatu sistem di dalam rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan. Waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran rawat jalan merupakan penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan. Jika waktu tunggu pelayanan lama maka akan mengurangi kenyamanan pasien begitu juga sebaliknya. Tujuannya untuk mengetahui hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan bulan November tahun 2025. Jenis penelitian analtik ini menggunakan desain cross sectional. Sampel penelitian sebanyak 95 responden dengan teknik accidental sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuosioner kepuasan pasien dan lembar observasi waktu pelayanan pendaftaran. Analisis data menggunakan uji Chi-

square, Hasil penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan pasien sebanyak 82 orang (86,3) dan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan kategori cepat sebanyak 51 orang (53,6). Hasil uji statistik Chi-Square di peroleh p-value 0,008 ($p < 0,05$) menunjukkan adanya hubungan antara waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di RS Santa Elisabeth Medan bulan November tahun 2025. Diharapkan, Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan harus terus menjaga waktu pelayanan yang baik dan ramah serta meningkatkan waktu pelayanan rawat jalan terhadap pasien secara efisien.

Kata Kunci: Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan, Waktu Tunggu, Rumah Sakit, Kepuasan Pasien, Manajemen Informasi Kesehatan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah suatu sistem didalam sebuah rumah sakit atau sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan pengamatan dan analisis terhadap bagaimana pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi tentang implementasinya dan faktor apa saja yang mempengaruhinya. (Elen, Ziraluo, Lasmaida, & Sembiring, 2024)

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, terutama di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), menjadi salah satu elemen penting dalam menciptakan kesan pertama yang baik bagi pasien. Petugas harus sigap melayani pasien, baik baru maupun lama, agar kepuasan terhadap pelayanan tetap terjaga. Pelayanan yang optimal mencakup kecepatan, ketepatan, kelengkapan, dan kejelasan informasi yang disampaikan. (Dwi, Paganini, Limisran, & Yulianto, 2024)

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Kecenderungan masyarakat terhadap poliklinik semakin meningkat untuk mendapatkan pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu juga mendapatkan pelayanan yang lengkap (one-day care). Masyarakat dewasa ini sering menjadikan waktu sebagai hal yang sangat berharga sehingga waktu menunggu pun menjadi pertimbangan seseorang untuk memilih dan datang ke suatu rumah sakit. Dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit dan merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. (Sumayku, Pandelaki, Kandou, Wahongan, & Jeini, 2022)

Waktu tunggu tidak dapat dihilangkan sepenuhnya dari usaha layanan jasa. Evaluasi waktu tunggu oleh konsumen dipengaruhi secara negatif oleh persepsi waktu tunggu. Hal yang penting diperhatikan bahwa baik ekspektasi maupun hasil akan mempengaruhi evaluasi pelanggan terhadap waktu. Waktu tunggu mengacu pada waktu yang diperlukan pasien semenjak pasien tersebut terdaftar dan antri di dalam klinik sampai bertemu dengan tenaga medis yang melakukan pemeriksaan secara menyeluruh. Waktu tunggu biasanya menjadi salah satu faktor dari pengguna jasa medis dalam menilai sebuah pelayanan medis, terlepas dari reputasi dan kompetensi dari tenaga atau pelayanan medis tersebut dimana pasien menghabiskan waktu yang lama di klinik saat menunggu untuk mendapatkan pelayanan medis dari petugas medik, dokter maupun dokter spesialis. (Simarmata, Wasliati, Kasim, & Cahyani, 2021)

Waktu tunggu pelayanan pendaftaran merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap harapan atau ekspektasi. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu penyedia layanan jasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. "Patient satisfaction: a measure of the extent to which a patient is content with the health care which they received from their health care provider" artinya kepuasan pasien merupakan ukuran seberapa jauh mana pasien merasakan kepuasan terhadap perawatan kesehatan yang mereka terima dari penyedia layanan Kesehatan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya, kinerja (performance), keistimewaan tambahan (features), kehandalan (reliability), kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), daya tahan (durability), serviceability, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan (perceived quality). Durability (daya tahan) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. (Waktu, Pendaftaran, Jalan, & Kepuasan, 2023)

Rata-rata waktu yang dihabiskan pasien di ruang tunggu adalah 60 menit, dan bagian yang terlama dari waktu tunggu ini adalah waktu tunggu untuk konsultasi dokter yaitu rata-rata 40 menit, dimana 33 % dari pasien menunggu selama 30 sampai 60 menit, dan 32 % menunggu lebih dari satu jam. Hal ini merupakan salah satu penyebab terbesar dari menurunnya kepuasan pasien terhadap unit rawat jalan, pasien biasanya menganggap waktu tunggu yang lama adalah penghalang dalam memperoleh pelayanan medis, dan membuat pasien menunggu dalam waktu lama dapat meningkatkan stress baik bagi pasien maupun tenaga medis. (Josef et al., 2021)

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Rumah sakit merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif (pembinaan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (pengobatan penyakit), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) serta dapat berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. (Simbolon & Sipayung, 2022)

Mutu pelayanan kesehatan yang rendah, termasuk waktu tunggu yang lama, dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Ketidakpuasan muncul akibat adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh pasien. Pohan (2013) menegaskan bahwa jika pasien tidak mendapatkan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan, mereka cenderung tidak melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut. Konsekuensinya, jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit akan menurun, yang secara tidak langsung juga akan mengurangi pendapatan rumah sakit. (Sari & Putra, 2025)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi Ibi Jember (Sudibyo, 2014). Hasil penelitian (Alshamsan et al., 2010) menunjukkan bahwa 90% masyarakat di lima negara berkembang di dunia menerima perawatan saat dibutuhkan atau kualitas pelayanan yang efisien sehingga ketercapaian derajat kesehatan yang baik ditandai dengan seluruh masyarakat menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatan yang diderita. Tetapi, di Negara China paling sedikit masyarakat yang

mendapat perawatan kesehatan saat dibutuhkan. Alasan utama masyarakat adalah biaya untuk menuju akses sebagai penghalang utama, dengan negara terendah adalah Afrika Selatan dan Rusia (kurang dari 2%) dan negara lain India (35%), Meksiko (40%) dan Ghana 47%.

Kepuasan pasien merupakan keluaran “outcome” layanan kesehatan tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Untuk menentukan mutu dan kualitas pelayanan Rumah Sakit berperan penting dalam pemenuhan indikator evaluasi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Haji Kota Makassar. (Soumokil et al., 2021)

Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan dan ketidakpuasan pasien timbul karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan suatu menggunakan layanan kesehatan. Terciptanya kenyamanan pasien selama menerima proses pelayanan akan meningkatkan kepuasan (Budiarti & Harmanto, 2022). Data Kemenkes RI tahun 2018 Sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat. Dirjen Bina Pelayanan Medik, mengatakan masih dalam tahap pemenuhan kepuasan pasien dan kebutuhan pelayanan yang memadai untuk seluruh masyarakat. Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan, mengatakan kurang lebih 20% hingga 40% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum memadai dalam peningkatan kualitas pelayanan atau belum menerapkan standar minimal pelayanan Apabila harapan pasien sama dengan kinerja layanan kesehatan atau tingkat kepuasan pasien mencapai 100%, pasien mesti merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diperolehnya. (Soumokil et al., 2021)

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya, kinerja (performance), keistimewaan tambahan (features), kehandalan (reliability), kesesuaian denganspesifikasi (conformance to spesification), daya tahan (durability), serviceability, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan (perceived quality). durability (daya tahan) merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan dan ketidakpuasan pasien timbul karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan suatu menggunakan layanan kesehatan. (Waktu et al., 2023)

Hasil penelitian (Budiarti & Harmanto, 2022) sebagian besar (60%) pasien cukup puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr.M. Yunus Bengkulu. Hal ini disebabkan beberapa faktor sehingga kualitas pelayanan yang cukup puas, dan terlihat pada petugas dengan cara memberikan senyum, sapa, salam diawal pada pelayanan, sehingga pasien dapat merasa diayomi dan merasa di fasilitas dengan baik dan nyaman. Begitu juga dengan hasil penelitian (Agustina, 2020) yang menunjukkan ada hubungan antara waktu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan Berdasarkan perhitungan uji chi square diperoleh p value $0,000 < 0,05$ dimana ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan tersebut. Oleh karen itu, tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023.

METODE

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menggunakan rancangan penelitian analitik dengan menggunakan metode cross-sectional, yaitu penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali, untuk mencari unggul hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang merupakan hasil wawancara yang dilakukan dengan membagikan kuesioner dan lembar observasi. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan di Poli rawat jalan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan metode accidental sampling. Populasi pada penelitian ini berjumlah 6390 responden dengan besar sampel menjadi 95 responden dengan teknik ccidental sampling. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2025 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Karakteristik	(f)	(%0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	33,6
Perempuan	61	64,2
Umur		
17-25 (Remaja akhir)	3	3,1
26-35 (Dewasa awal)	4	4,2
36-45 (Dewasa akhir)	18	18,9
46-55 (Masa lansia awal)	30	31,5
56-65 (Masa lansia akhir)	40	42,1
Pendidikan		
SMP	2	2,1
SMA	21	22,1
Diploma	38	40
Sarjana	34	32,3
Total	95	100

Berdasarkan Tabel 1 Dapat Dilihat Bahwa, Dari 95 Responden ditemukan mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang (64,2%) dan minoritas pada jenis kelamin laki laki sebanyak 32 orang (33,6%). Adapun rentang usia diperoleh data bahwa mayoritas responden pada usia 56-65 (masa lansia akhir) sebanyak 40 orang (42,1%), usia 46-55 (masa lansia awal) sebanyak 30 orang (31,5%), usia 36-45 (dewasa akhir) sebanyak 18 orang (18,9%) usia 26-35 (dewasa awal) sebanyak 4 orang (4,2%) dan minoritas responden dari usia 17-25 tahun (remaja akhir) sebanyak 3 orang (3,1%).

Berdasarkan tingkat Pendidikan terakhir diperoleh data bahwa mayoritas responden pada tingkat pendidikan Diploma sebanyak 38 orang (40%), Sarjana 34 orang (32,3%), SMA sebanyak 21orang (22,1%) dan minoritas pada tingkat pendidikan SMP 2 orang (2,1%). Berdasarkan pekerjaan mayoritas responden memiliki pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 59 orang (62,1%), Wiraswasta sebanyak 21 orang (22,1%), PNS 14 orang (14,7%) dan minoritas pekerjaan responden yaitu mahasiswa 1 orang (1,1%).

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif

Waktu Pelayanan Pendaftaran	Frenkuensi (f)	Persentase (%)
Cepat	51	53,6
Lama	45	47,3
Kepuasan Pasien		
Puas	82	86,3
Tidak Puas	14	14,7

Pada tabel 2 terlihat bahwa waktu pelayanan pendaftaran berada pada kategori cepat sebanyak 51 (53,6%) dan lama sebanyak 45 (47,3%). Pada tabel di atas terlihat pula bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada kategori puas sebanyak 82 orang (86,3%) dan kategori tidak puas sebanyak 14 orang (14,7%).

Tabel 3. Hubungan Waktu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Bulan November Tahun 2025

Waktu Pelayanan Pendaftaran	Kepuasan Pasien						p-value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Cepat	38	74,5	13	25,5	51	100	0,008
Lama	43	95,5	2	4,4	45	100	

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil analisis Hubungan pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh bahwa dari 51 responden waktu pelayanan pendaftaran cepat dengan tingkat kepuasan pasien merasa puas sebanyak 38 (74,5%) dan tingkat kepuasan pasien merasa tidak puas sebanyak 13 (25,5%). Sedangkan dari 45 responden waktu pelayanan pendaftaran lama dengan tingkat kepuasan pasien merasa tidak puas sebanyak 2 (4,4%) dan kepuasan pasien merasa puas sebanyak 43 (95,5%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value* 0.008 ($p < 0,05$) sehingga disimpulkan ada Hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan kelengkapan rekam medis di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan bulan November tahun 2025.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien rumah sakit Santa Elisabeth Medan bulan November tahun 2025. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Melda et al., 2022) diketahui bahwa ada hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Balai Pendaftaran Rawat Jalan $p\text{-value} (=0,022) < (= 0,05)$. Oleh karena itu 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.

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat. Dengan demikian yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. (Kunci, 2019)

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, ditegaskan bahwa setiap rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang mengutamakan keselamatan pasien serta memenuhi standar pelayanan rumah sakit. Salah

satu upaya utama dalam mewujudkan pelayanan yang bermutu dan aman adalah dengan menerapkan Standar Prosedur Operasional (SPO) di setiap unit layanan rumah sakit. SPO merupakan dokumen tertulis yang berisi instruksi kerja secara rinci, sistematis, dandibakukan, yang berfungsi sebagai acuan bagi tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas sehari-hari. Dengan adanya SPO, setiap proses pelayanan dapat dilakukan secara konsisten, terukur, dan dapat dievaluasi keberhasilannya, sehingga meminimalkan terjadinya masalah atau deviasi dalam pelayanan. (Dan, Praktik, Di, & Sakit, 2025)

Penerapan SOP rumah sakit harus mengacu pada dua komponen, yaitu: Kementerian Kesehatan dan Kementerian Keuangan. Kedua komponen tersebut merupakan perpaduan dalam memberikan kontribusi jasa layanan kesehatan dan pelayanan kesehatan. Jasa layanan kesehatan rumah sakit merupakan jasa yang diberikan pihak rumah sakit dalam bentuk fisik organ tubuh manusia seperti organ tubuh yang membutuhkan penanganan tindakan dokter spesialis. Penerapan SOP rumah sakit terdapat dua prosedur, yaitu prosedur penerimaan kas dan prosedur pengeluaran kas. Prosedur Penerimaan Kas adalah serangkaian proses mulai penerimaan kas di kasir, pencatatan, pengikhtisaran, sampai dengan pertanggungjawaban penerimaan kas atas pendapatan. Prosedur penerimaan kas ditetapkan dengan tujuan untuk memastikan bahwa semua penerimaan kas telah dicatat dengan benar dan lengkap sesuai dengan peraturan/tarif yang berlaku, diklasifikasikan secara tepat serta untuk memperoleh keyakinan yang memadai atas keamanan fisik uang kas itu sendiri. (Akuntansi & Volume, 2019)

Dalam penelitian lain didukung oleh jurnal penelitian (Laeliyah & Subekti, n.d.) bahwa Pelayanan Pasien di Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rawat Jalan Uji hipotesis pada variabel bebas dan berdasarkan hasil analisis uji statistik dengan menggunakan chi-square pada penelitian ini diperoleh nilai asymp. Sign atau $p=0,042$ yang menunjukkan bahwa nilai $p<0,05$ maka H_a diterima. Selain itu dapat juga dilihat pada hasil nilai korelasi $\chi^2_{hitung}=4,135$ yang menunjukkan bahwa nilai korelasi $\chi^2_{hitung}> \chi^2_{tabel} (3,84)$ maka H_0 ditolak, sehingga hasil dalam pengambilan keputusan uji hipotesis dalam penelitian ini yaitu adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu.

Hasil penelitian ini tentang Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Di RS Baptis Kediri didapatkan dari 30 responden, 4 responden (13,30%) Sangat Puas, 23 responden (76,70%) Puas dan sebanyak 3 responden (10,00%) Kurang Puas lebih dari 50% puas Pelayanan pasien di rumah sakit dimulai dari tempat pendaftaran sampai pasien memperoleh rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis, rekam medis yaitu berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kementerian Kesehatan, 2008). Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan penyelenggaraan Rekam Medis pertama kali diberikan kepada pasien yaitu di lakukannya pendaftaran pasien baik pasien baru ataupun pasien lama. Baik buruknya proses pelayanan penerimaan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan akan memberikan kesan kepada pasien tentang baik buruknya mutu pelayanan di puskesmas tersebut (Dirjen Yanmed, 2006).

Hasil Penelitian (Soebandi, n.d.) bahwa Hasil uji statistik antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan menunjukkan terdapat hubungan dengan nilai $p\text{-value}=0.02$ lebih kecil dari nilai $\alpha=0.05$ yang telah ditetapkan oleh peneliti. Pelayanan semakin puas pasien maka semakin baik mutu pelayanan keperawatan Hasil Uji Chi-

Square, menyebutkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Klinik X.

Berdasarkan hasil penelitian (Tanjung, Nadapdap, & Muhammad, 2023) dapat diketahui dari 28 responden yang Efisiensi Efisien sebanyak 15 responden (24.2%) puas dan sebanyak 13 responden (21.0%) tidak puas. Dari 34 responden yang Efisiensi tidak Efisien sebanyak 7 responden (11.3%) puas dan sebanyak 27 responden (66.7%) tidak puas. Berdasarkan analisis Pearson Chi-Square didapat nilai p-value $0.009 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan Efisiensi dengan Kepuasan Pasien.

Kepuasan pelanggan (pasien) memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan dan berdasarkan dimensi kepuasan terdapat lima dimensi utama yang teridentifikasi sekaligus yang menentukan kualitas mutu pelayanan:

a. Tangibles (Berwujud)

Dimensi tangibles sangat penting dalam penilaian mutu pelayanan rumah sakit khususnya dalam pelayanan dirawat jalan yang diberikan kepada pasien, karena hal pertama yang menunjang kepuasan seseorang adalah kenyamanan terhadap penampilan fisik dari fasilitas maupun tenaga kesehatan. Menurut Tjiptono (2007), tangibles (berwujud) meliputi penampilan fisik fasilitas, kelengkapan peralatan, personil, dan meteri komunikasi.

b. Reliability (Keandalan)

Ketepatan, ketelitian, dan kepastian dari petugas dalam memberikan pelayanan sangat penting, mengingat waktu adalah hal yang sangat berharga sehingga hal ini juga harus diperhatikan terutama dalam bidang kesehatan. Menurut Tjiptono (2007), reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan dan melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, terpercaya, akurat, dan memuaskan.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Merefleksikan komitmen untuk memberikan pelayanan yang tanggap akan keinginan dan kesiapan petugas untuk melayani pasien, dalam hal ini yaitu merefleksikan persiapan rumah sakit sebelum memberikan pelayanan khususnya pelayanan pasien di rawat jalan. Menurut Tjiptono (2007), responsiveness (daya tanggap) yaitu kemauan/kesigapan dan kemampuan para petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

d. Assurance (Jaminan/Keyakinan)

Jaminan/Keyakinan sangat dibutuhkan oleh pasien terutama dalam bagaimana menjalankan pelayanan yang dimana untuk menekankan pada kemampuan penyedia jasa dan membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri pasien bahwa pihak penyedia jasa terutama petugasnya mampu memenuhi kebutuhan pasiennya, memberikan pelayanan dengan kepastian, dan bebas dari keragu-raguan sekaligus membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang dapat menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanannya. Menurut Tjiptono (2007), assurance (jaminan/keyakinan) yaitu pengetahuan, kemampuan, dan sifat yang dimiliki para petugas untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

e. Emphaty (Kesediaan untuk Perduli)

Semua pasien senantiasa ingin diperhatikan dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya sehingga dimensi emphaty juga sangat penting. Pasien datang untuk daftar agar secepatnya mendapatkan pelayanan berobat jalan karena ingin mengutarakan atau memeriksa keluhan/penyakit yang dirasakan. Menurut Tjiptono (2007) emphaty (kesediaan untuk perduli), yaitu memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan seperti kemudahan dalam hubungan komunikasi, usaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dikaitkan dengan manajemen mutu, aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan (Buhang, 2007). Menurut Kotler (2002), terdapat hubungan yang erat antara kualitas (hasil) dan pelayanan, semakin tinggi tingkat kualitas (hasil) dan pelayanan menyebabkan semakin tinggi kepuasan pasien. (Laeliyah & Subekti, n.d.)

Berdasarkan responden diatas menunjukkan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan Pasien di rawat jalan dengan kepuasan Pasien terhadap pelayanan di rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Tingkat kepuasan Pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dapat di kategorikan puas dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan yang dapat dilihat dalam 5 dimensi kualitas mutu pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan penelitian ini yaitu ada hubungan antara pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth medan bulan November tahun 2025.

Diharapkan agar pelayanan yang diberikan dapat berkesan baik, seperti ketepatan waktu, keramahan petugas, menyampaikan informasi dengan jelas serta adanya kenyamanan dalam menggunakan fasilitas, maka pihak Rumah Sakit hendaknya menyediakan fasilitas penunjang (penambahan kursi ruang tunggu) dan ruang khusus (tempat istirahat) menunggu pelayanan kesehatan sehingga pasien tidak merasa bosan dari waktu yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

Access, O. (2023). *Open Access*, 6(12), 2371–2380.

Amalia, M., Pratiwi, E., Teknologi, F., & Universitas, K. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan rsud luwuk banggai pada masa pandemi covid-19, 1(1).Akuntansi, K. I., & Volume, P. (2019). PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN AKUNTABILITAS KINERJA RUMAH SAKIT Abd. Rohman Taufiq, 12(April), 56–66. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>

Dan, M., Praktik, K., Di, K., & Sakit, R. (2025). Peran standar prosedur operasional (spo) dalam menjamin mutu dan keselamatan praktik kesehatan di rumah sakit, 3(1), 70–82.

Dwi, M. A., Paganini, R., Limisran, L., & Yulianto, N. (2024). Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

Elen, T., Ziraluo, N., Lasmada, A. L., & Sembiring, F. (2024). Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Elisabeth Medan, 3(3), 174–181. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v3i3.3088>

Josef, R., Walakandou, R., Alfrits, G., Ratag, E., Esther, G., & Korompis, C. (2021). *Journal of*, 2, 1–12.

Kunci, K. (2019). TINJAUAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI UPT RUMAH SAKIT KHUSUS MATA

MEDAN TAHUN 2019, (1), 573–580.

Laeliyah, N., & Subekti, H. (n.d.). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu, *1*(2), 102–112.

Melda, S. R. I., Bangun, B. R., Diaz, A. Y. A. S., Hanum, L., Kesehatan, I., & Lubuk, M. (2022). HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN GRANDMED LUBUK PAKAM The Relationship Of Registration Waiting Time With Patient Satisfaction In Outstanding Registration In Grandmed Hospital Lubuk Pakam, *4*(2). <https://doi.org/10.35451/jkk.v4i2.1085>

Sari, F. Y., & Putra, A. S. (2025). Tinjauan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di RSUD dr . Rasidin Padang, *3*(2), 52–64.

Simarmata, M., Wasliati, B., Kasim, F., & Cahyani, I. (2021). PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, *3*(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>

Simbolon, J., & Sipayung, S. D. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, *1*(4), 591–599. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.937>

Soebandi, S. (n.d.). HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN KABUPATEN JEMBER.

Soumokil, Y., Syafar, M., Yusuf, A., Masyarakat, K., Sekolah, P., Ilmu, T., & Tamalatea, K. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru, *10*(Siti 2018), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>

Sumayku, I. M., Pandelaki, K., Kandou, G. D., Wahongan, P. G., & Jeini, E. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara, (1), 1–10.

Tanjung, I. M., Nadapdap, T., & Muhammad, I. (2023). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan, *1*(4).

Waktu, H., Pendaftaran, P., Jalan, R., & Kepuasan, D. (2023). JURNAL, *6*(4), 593–599.