

JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Relationship between Outpatient Registration Service Time and Patient Satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan

Arjuna Ginting, Pomarida Simbolon, Vita Eskana Sihombing

STIKes Santa Elisabeth Medan

Article Info

Article History

Received: 04 Jul 2023

Revised: 15 Jul 2023

Accepted: 24 Jul 2023

ABSTRACT / ABSTRAK

Patient waiting time at the outpatient registration section is a potential cause of patient dissatisfaction with services. If the waiting time for service is long, it will reduce patient comfort. Vice versa, if the waiting time for service is fast, it will provide high satisfaction for patients seeking treatment. The aim was to identify the relationship between outpatient registration service time and patient satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan 2023. This type of analytic study used a cross-sectional design. The sample of this research is 94 respondents with an accidental sampling technique. The instruments used were a questionnaire for patient satisfaction and an observation sheet for registration service time. Data analysis used the Chi-square test. The results of this study obtained patient satisfaction levels of 79 people (84.0%) and outpatient registration service time in the fast category of 49 people (52.1%). The results of the Chi-square statistical test obtained a p-value of 0.008 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between outpatient registration service time and patient satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan in 2023. It is hoped that the hospital will provide supporting facilities (additional room chairs for waiting) and a special room (rest area) for waiting for health services so that patients do not feel bored after the allotted time.

Keywords: Time, Service, Satisfaction

Waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran rawat jalan merupakan potensi penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan. Jika waktu tunggu pelayanan lama maka akan mengurangi kenyamanan pasien. Begitu juga sebaliknya, jika waktu tunggu pelayanan cepat maka akan memberikan kepuasan yang tinggi bagi pasien yang berobat. Tujuannya untuk mengetahui hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023. Jenis penelitian analitik ini menggunakan desain cross sectional. Sampel penelitian ini sebanyak 94 responden dengan teknik accidental sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan pasien dan lembar observasi waktu pelayanan pendaftaran. Analisis data menggunakan uji Chi-square. Hasil penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan pasien sebanyak 79 orang (84,0%) dan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan kategori cepat sebanyak 49 orang (52,1%). Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh p-value 0,008 ($p < 0,05$) yang menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di RS Santa Elisabeth Medan tahun 2023. Diharapkan rumah sakit memberikan fasilitas penunjang (penambahan kursi ruangan untuk menunggu) dan ruangan khusus (*rest area*) untuk menunggu pelayanan kesehatan agar pasien tidak merasa bosan setelah waktu yang ditentukan

Kata kunci: Waktu, Pelayanan, Pendaftaran

Corresponding Author:

Name : Vita Eskana Sihombing

Affiliate : STIKes Santa Elisabeth Medan

Address : Jl. Bunga Terompet No.118, Sempakata, Kec. Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara 20131

Email : vitasihombing12@gmail.com

PENDAHULUAN

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 sejauh 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 (Triton Pb, 2008).

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).

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 karena itu, tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023.

BAHAN DAN METODE

Jenis rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 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 nonprobability sampling dengan metode *accidental sampling*. Populasi pada penelitian ini berjumlah 4472 responden dengan besar sampel menjadi 94 responden dengan teknik *ccidental sampling*.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Karakteristik	(f)	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	33	35.1
Perempuan	61	64.9
Umur		
17-25 (Remaja akhir)	1	1.1
26-35 (Dewasa awal)	5	5.3
36-45 (Dewasa Akhir)	16	17.0
46-55 (Masa lansia awal)	33	35.1
56-65 (Masa Lansia Akhir)	39	41.5
Pendidikan		
SMP	1	1.1
SMA	19	20.2
Diploma	38	40.4
Sarjana	36	38.3
Total	94	100

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa, dari 94 responden ditemukan mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang (64.9%) dan minoritas pada jenis kelamin laki laki sebanyak 33 orang (35.1). Adapun rentang usia diperoleh data bahwa mayoritas responden pada usia 56-65 (masa lansia akhir) sebanyak 39 orang (41.5%), usia 46-55 (masa lansia awal) sebanyak 33 orang (35.1%), usia 36-45 (dewasa akhir) sebanyak 16 orang (17.0%) usia 26-35 (dewasa awal) sebanyak 5.3%) dan minoritas responden dari usia 17-25 tahun (remaja akhir) sebanyak 1 orang (1.1%).

Berdasarkan tingkat Pendidikan terakhir diperoleh data bahwa mayoritas responden pada tingkat pendidikan Diploma sebanyak 38 orang (40.4%), Sarjana 36 orang (38.3%), SMA sebanyak 19 orang (20.2%) dan minoritas pada tingkat pendidikan SMP 1 orang (1.1%). Berdasarkan pekerjaan mayoritas responden memiliki pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 61 orang (64.9%), Wiraswasta sebanyak 22 orang (23.4%), PNS 10 orang (10.6%) dan minoritas pekerjaan responden yaitu mahasiswa 1 orang (1.1%).

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif

Waktu Pelayanan Pendaftaran	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Cepat	49	52.1
Lama	45	47.9
Kepuasan Pasien		
Puas	79	84.0
Tidak Puas	15	16.0

Pada tabel 2 terlihat bahwa waktu pelayanan pendaftaran berada pada kategori cepat sebanyak 49 (52.1%) dan lama sebanyak 45 (47.9%). Pada tabel di atas terlihat pula bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada kategori puas sebanyak 79 orang (84.0%) dan kategori tidak puas sebanyak 15 orang (16.0%).

Tabel 3. Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Waktu pelayanan pendaftaran	Kepuasan Pasien						<i>p - value</i>
	Puas		Tidak Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Cepat	36	73.5	13	26.5	49	100	0.008
Lama	43	95.6	2	4.4	45	100	

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil analisis Hubungan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh bahwa dari 49 responden waktu pelayanan pendaftaran cepat dengan tingkat kepuasan pasien merasa puas sebanyak 36 (73.5%) dan tingkat kepuasan pasien merasa tidak puas sebanyak 13 (26.5%). 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 (95.6%).

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 tahun 2023.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Bangun et al., 2022) diketahui bahwa ada hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Balai Pendaftaran Rawat Jalan p -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.

Berdasarkan Undang-undang RI No. 44 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa rumah sakit wajib memiliki standar prosedur operasional dalam menyelenggarakan dan melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan. Rumah sakit pun harus mempunyai standar waktu dalam melakukan pelayanan kesehatan tertentu, dengan adanya standar waktu tersebut diharapkan petugas mempunyai pedoman dalam melaksanakan pelayanan yang diberikan kepada pasien dan mempunyai tujuan untuk mencapai target waktu yang telah ditentukan (Sabarguna, 2008).

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 (Erlindai, 2019).

Hasil penelitian (Agustina, 2020) menunjukkan ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan Berdasarkan perhitungan uji chi square diperoleh p value $0,000 < 0,05$ yang artinya ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ernawati et al., 2018) didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan kepuasan dengan lamanya waktu tunggu ($p=0,046$). Semakin baik pelayanan yang diberikan dan waktu tunggu yang baik maka kepuasan pasien semakin meningkat.

Dalam penelitian lain didukung oleh jurnal penelitian (Laeliyah & Subekti, 2017) juga menyatakan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu, dengan hasil nilai $p=0,042$ atau nilai korelasi *chi-square* hitung=4,135. Hal ini membuktikan bahwa dengan lama waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan semakin meningkat pula rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan, begitupun sebaliknya

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Febriyanti (2013), yang menyimpulkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran adalah pasien tidak membawa KIB, persyaratan pasien yang tidak lengkap, pasien lama mengaku sebagai pasien baru, dan printer error. Selain itu bisa disebabkan karena kurangnya komunikasi antara pasien dengan petugas, sehingga pasien tidak membawa persyaratan pendaftaran dengan lengkap. Penyebab lain yaitu pasien baru tidak mengisi form pendaftaran untuk pasien baru. Penelitian lain yang sesuai adalah penelitian Sulistyorini (2012), menyimpulkan bahwa faktor yang menyebabkan waktu tunggu lama yaitu untuk pasien lama yang tidak membawa KIB akan berpengaruh terhadap pencarian dokumen rekam medis yang lama dan dokumen rekam medis yang yang tidak ditemukan dalam rak filling/missed filed.

Pada penelitian (Darmajaya, 2017) bahwa waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan baru di RS X Palembang hanya membutuhkan waktu $\leq 8,5$ menit dan ≤ 7 menit untuk pasien lama artinya lebih cepat dari yang standar yaitu ≤ 10 menit. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhinya pelayanan pendaftaran pasien di RS X adalah: pasien yang tidak membawa kartu berobat, tidak membawa dokumen yang dibutuhkan seperti kartu identitas, tidak membawa surat rujukan untuk pasien rujukan, belum paham prosedur selaim itu juga

usia, tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup. Aspek berikutnya yaitu: waktu tunggu pelayanan, sikap pemberi layanan, kejelasan informasi yang diberikan, sarana dan prasarana, dan keterjangkauan biaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan penelitian ini yaitu ada hubungan antara pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth medan tahun 2023.

Diharapkan pihak RS 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

- Agustina, R. (2020). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan Satui*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3723/>
- Bangun, S. M. B., Diaz, A. S., & Hanum, L. (2022). The Relationship Of Registration Waiting Time With Patient Satisfaction In Outstanding Registration In Grandmed Hospital Lubuk Pakam. *Jurnal Kebidanan Kestra (Jkk)*, 4(2), 128–133. <https://doi.org/10.35451/jkk.v4i2.1085>
- Budiarti, A., & Harmanto, D. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 7(1), 1–5
- Darmajaya, S. I. I. B. (2017). *Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit*. 477–486.
- Erlindai. (2019). *Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019*. 1, 573–580.
- Ernawati, E., Pertiwiwati, E., Setiawan, H., Studi, P., Keperawatan, I., Kedokteran, F., & Lambung, U. (2018). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. 1(April), 1–10.
- Fauzy. (2019). *Metode Sampling (kedua)*. Universitas terbuka. Tangerang Selatan
- Febriyanti DH. 2013. *Deskripsi Faktor faktor yang mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang tahun 2013*. (Skripsi). Semarang: Universitas Dian Nuswantoro
- Kemenkes. (2009). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. 26(4), 551–556. <https://www.kemkes.go.id/>
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. 1(2), 102–112. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576>
- Masturoh, I., & T, N. A. (2018). *Metodologi Penelitian* (Vol. 59). https://digilib.mahardika.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3069

- Phantiasia, & Wijaya. (2020). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 10(19), 24-31. <https://doi.org/10.52047/jkp.v10i19.57>
- Sabarguna, B.S. (2008) *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit* Edisi Revisi. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah dan Yogyakarta
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543-551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Triton, Pb,. 2008. *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*. Tugu Publisher: Jakarta