

KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK PENYAKIT DALAM TERHADAP PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN DI RS MUHAMMADIYAH AHMAD DAHLAN KEDIRI

Adi Laksono, Hilmi Nur Widiyas Rama

Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata

Email: dradilaksono12@gmail.com*

Abstract

Customer satisfaction is a measurement of the level of satisfaction or not based on a work result compared to the desired achievement. This study aims to measure the effect of waiting time on the level of satisfaction of patients at Muhammadiyah Ahmad Dahlan Hospital, Kediri. This research uses quantitative descriptive analysis methods and chi square tests. The total sample was 89 patients with a sampling technique using purposive sampling. Data collection includes primary data and secondary data. This research uses reliability test analysis, validity test, test and chi square test. This research showed that 24 (27%) respondents stated that their waiting time met the standard <60 minutes, while 65 (73%) respondents did not meet the standard >60 minutes. Characteristics of patient satisfaction: 44 (50%) respondents expressed satisfaction, a number of respondents were dissatisfied 45 (50%) respondents. This study shows the results of the relationship between waiting time for services and the level of satisfaction of patients at the internal medicine polyclinic at the Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri Hospital. Suggestions addressed to the hospital to continue to improve quickly and responsively regarding time discipline in providing services.

Keywords: Keywords: waiting time, patient satisfaction, internal medicine clinic.

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan pengukuran tingkat puas atau tidak berdasarkan suatu hasil karya dibandingkan dengan capaian yang diinginkan. Penelitian ini bertujuan mengukur pengaruh waktu tunggu dengan tingkat puasnya dari pasien di RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. Penelitian ini menggunakan metodekuantitatif analisis deskriptif dan uji chi square. Total sampel berjumlah 89 pasien dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposivesampling. Pengumpulan data meliputi dataprimer dan datasekunder. Penelitian ini menggunakan analisis uji reliabilitas, uji validitas, uji dan uji chi square. Penelitian ini diperoleh hasil pasien yang menyatakan waktu tunggu sesuai standart <60 menit sejumlah 24 responden (27%), sedangkan yang tidak sesuai standart >60 menit sejumlah 65 (73%) responden. Karakteristik kepuasan pasien yang menyatakan puas sejumlah 44 responden (50%), tidak puas sejumlah 45 responden (50%). Pada penelitian ini menunjukkan hasil adanya hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat puas dari pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. Saran yang ditujukan kepada

pihak RS supaya terus meningkatkan secara cepat dan tanggap mengenai kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: waktu tunggu, kepuasan pasien, poliklinik penyakit dalam

PENDAHULUAN

Aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat salah satunya dengan memperhatikan aspek kualitas kesehatan. Peningkatan kualitas hidup tidak terlepas dari peran sarana dalam layanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit. Salah satu sarana penunjang peningkatan derajat kesehatan masyarakat adalah rumah sakit yang merupakan suatu tempat dapat berperan dalam pelaksanaan layanan kesehatan yang komprehensif. Menurut (Kementrian Kesehatan RI, 2018) Pengertian Rumah Sakit yaitu suatu instansi untuk memberikana layanan kesehatan untuk semua orang yang meliputi layanan kegawatdaruratan, layanan rawat jalan, dan layanan rawat inap.

Pelayanan terhadap masyarakat suatu Rumah sakit dituntut secara maksimal dan bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Kualitas layanan kesehatan dapat terukur dengan melihat suatu Rumah Sakit dalam memberikan layanan kesehatan yang baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat memandang Rumah Sakit dalam memberikan layanan kesehatan secara berkualitas yang terukur oleh masyarakat melalui kepuasan dan kesembuhan dari pasien., hal tersebut dapat terwujud apabila dalam pelaksanaannya dilakukan dengan cara yang sopan, santun, tepat waktu, dan tanggap. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin sempurna harapan pasien tersebut. (Fatrida & Saputra, 2019)

Kualitas pelayanan rumah sakit perlu diprioritaskan karena merupakan suatu ukuran dalam mennetukan kualitas suatu Rimah sakit yaitu melalui layanan pasien yang ecepat dan tanggap. Layanan yang cepat memiliki hubungan erat terhadap kepuasan pasien karena kedua diantaranya menjadi indikator kepuasan pasien. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Menurut (Kementrian Kesehatan RI, 2008) dalam pengukuran waktu tunggu suatu pasien yaitu waktu yang diperlukan pasien yang dimulai dari pendaftaran, layanan pemeriksaan dan perolehan obat. Waktu standar untuk masa tunggu pasien dirumah sakit maksimal 60 menit. Hal ini perlu diperhatikan secara khusus agar pasien dapat diberikan layanan yang terbaik.

Rumah sakit sebagai penyedia layanan dalam bidang jasa berhubungan erat dengan kepuasan pasien yang menjadi tolak ukur dalam aspek pelayanan. Kepuasan menjadi aspek pertimbangan pasien serta

parameter dalam mencari pelayanan kesehatan yang akan digunakan dan mempengaruhi keputusan pasien dimasa yang akan datang. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan akan membawa dampak positif dari segi sosial, ekonomi dan citra rumah sakit yang akan membaik. Kepuasan pasien akan berdampak pada segala aspek pelayanan medis pada rumah sakit.

Berdasarkan PERMENKES RI Tahun 2018 nomor 4 menyebutkan bahwa tempat layanan kesehatan seperti Rumah Sakit dapat memberikan layanan kesehatan baik perorangan secara paripurna .Berdasarkan SK KEMENKES RI No. 1165 MENKESKX 2007 menyebutkan bahwa rawat jalan merupakan layanan pasien untuk observasi, pemeriksaan, pemberian obat, rehab medis serta layanan kesehatan yang tidak memerlukan tindakan menginap dirumah sakit. (Kemenkes RI, 2007)

Menurut (Depkes, 2007) Waktu pasien menunggu di suatu Rumah Sakit dalam mendapatkan layanan kesehatan yang dimulai dari pasien mendaftar, sampai mendapatkan pemeriksaan oleh dokter merupakan pengertian dari waktu tunggu.

Berdasarkan KEMENKES Nomor : 129 / Menkes / SK / II / 2008 yang berisi standart layanan minimal rumah sakit tentang lamanya waktu layanan pada pasien yang melakukan perawatan jalan yaitu ≤ 60 menit. Jarak antara pasien mulai datang sampai dilakukan pemeriksaan dapat terukur pada pasien dengan puas atau tidak puas melalui waktu lamanya pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa ole dokter, perawat atau bidan lebih dari ≥ 60 menit (kategori lama (Kementrian Kesehatan RI, 2008)

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller tahun 2009 yaitu terukurnya perasaan puas atau tidaknya dari pelanggan dengan membandingkan hasil produk dengan harapan yang diinginkan. Apabila hasil produk lebih rendah maka pelanggan akan merasa kecewa. (Muhamad Iqbal Azhari Dahlan Fanani M. Kholid Mawardi, 2015).Instalasi rawat jalan di RS Baptis Kediri merupakan instalasi yang memberikan pelayanan rawat kepada pasien dengan spesialisasi sesuai dengan kebutuhan pasien.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad pada poliklinik penyakit dalam. Terdapat 3 dokter yang melayani pasien pada poliklinik penyakit dalam. Poliklinik penyakit dalam dperoleh tingkat kunjungan yang tinggi yang tentunya menjadi salah satu poli unggulan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan.

Tabel I. Data pasien poliklinik penyakit dalam pada bulan mei - juni tahun 2023

Poliklinik	Mei	Juni
Rehab Medik	195	813
Mata	622	631
Penyakit Dalam / Interna	1035	888
Jantung	552	494

(Sumber data bagian Humas dan diolah peneliti)

Berdasarkan dari data tabel diatas didapatkan bahwa tingkat kunjungan masyarakat untuk melakukan pemeriksaan pada poliklinik penyakit pada poliklinik penyakit dalam merupakan tertinggi dibanding poliklinik lainnya oleh sebab itu membuat jumlah pasien yang mengantri cukup panjang, hal tersebut membuat minat peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri".

HIPOTESIS

1. Ho : Tidak ada pengaruh waktu tunggu layanan kesehatan pada tingkat kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.
2. Hi : Ada pengaruh pengaruh waktu tunggu layanan kesehatan pada tingkat kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan analisa deskriptif dan uji chi square. Dengan jumlah populasi yaitu seluruh pasien poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit Muhamamdiyah Ahmad Dahlan Kediri dengan total sampel berjumlah 89 sampel/pasien. Teknik sampling yang digunakan *Purposive Sampling*.

HASIL PENELITIAN

Tabel II. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Responden	%
1.	Wanita	54	60,6%
2.	Laki – Laki	35	39,4%

89**100%**

Hasil dari analisis jenis kelamin pasien yang digunakan sebagai responden nampak bahwa responden pasien RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri lebih banyak pasien yang berjenis kelamin wanita sebanyak 54 orang atau 60,6%.

Tabel III. Responden Berdasarkan Usia

No.	Sub Kategori	Tidak Puas (0-10)		Puas (10-20)		Total
		F	%	F	%	
		1.	<i>Reability</i>	49	55%	
2.	<i>Responsiveness</i>	52	58%	37	42%	
3.	<i>Assurance</i>	55	62%	34	38%	
4.	<i>Emphaty</i>	47	52%	42	48%	

(Sumber data primer diolah peneliti, 2023)

Hasil analisis usia dari rsponden nampak bahwa masing – masing sub kategori kepuasan didapatkan hasil pada sub kategori kepuasan reability sejumlah 55% tidak puas dan 45% menyatakan puas. Pada sub kategori kepuasan responsiveness sejumlah 58% tidak puas & 42% puas. Pada sub kategori kepuasan assurance 62% tidak puas dan 38% puas. Sub kategori kepuasan emphaty sejumlah 52% tidak puas dan 48% menyatakan puas.

Tabel IV. Waktu Tunggu

No	Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase %
1.	Sesuai Standar	24	27
2.	Tidak Sesuai Standar	65	73
Jumlah		89	100

Hasil analisis waktu tunggu nampak bahwa distribusi frekuensi menunjukkan bahwa dari 89 pasien sebagai responden yang memiliki waktu tunggu baik ada 24 pasien (27%) dan waktu tunggu tidak sesuai standar sebanyak 65 responden (73%).

Tabel V. Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase %
1.	Puas	44	50%
2.	Tidak Puas	45	50%
Jumlah		89	100%

Hasil analisis data kepuasan pasien sebanyak 89 nampak bahwa pasien yang merasa puas ada 44 atau 50% sedangkan menyatakan tidak puas sebanyak 45 responden (50%).

Tabel VI. Sub Kategori Kepuasan Pasien

No.	Sub Kategori	Tidak Puas (0-10)		Puas (10-20)		Total
		F	%	F	%	
1.	<i>Reability</i>	49	55%	40	45%	89
2.	<i>Responsiveness</i>	52	58%	37	42%	
3.	<i>Assurance</i>	55	62%	34	38%	
4.	<i>Emphaty</i>	47	52%	42	48%	

(Sumber data primer diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel VI diatas diperoleh hasil dari masing – masing sub kategori kepuasan didapatkan hasil pada sub kategori kepuasan reability sejumlah 55% tidak puas dan 45% menyatakan puas. Pada sub kategori kepuasan responsiveness sejumlah 58% tidak puas & 42% puas. Pada sub kategori kepuasan assurance 62% tidak puas dan 38% puas. Sub kategori kepuasan emphaty sejumlah 52% tidak puas dan 48% menyatakan puas.

Tabel VI. Sub Kategori Kepuasan Pasien

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total	P Value
	Puas		Tidak Puas			
	F	%	F	%	F	%
< 60 menit (sesuai)	18	75%	6	25%	24	100

standar)							
≥ 60 menit (tidak sesuai standar)	27	41,2 5 %	38	58,46%	65	100	0,0005
Total	45	50,56 %	44	49,44%	89	100	

Berdasarkan data tabel VI diatas diketahui bahwa dengan waktu tunggu sesuai standar (<60 menit) sebanyak 75% puas, sedangkan terdapat 41,54% menilai puas pada waktu tunggu lebih dari standar (≥ 60 menit) hal ini disebabkan karena pasien tersebut tergolong pasien lama yang mana tidak memperhitungkan lamanya waktu tunggu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pelayanan. Terdapat 25% orang tidak puas dengan waktu tunggu yang sesuai standar (< 60 menit) hal ini sebabkan karena pasien berasumsi bahwa waktu tunggu yang diperkirakan tidak lebih dari 30 menit sedangkan jika disesuaikan dengan standar lebih dari 30 menit masih sesuai standar. Sebanyak 58,46% responden yang merasa tidak mendapatkan layanan baik berdasarkan standar (≥ 60 menit). Hasil analisa *Chi Square* nampak bahwa nilai $p = 0,005 < \alpha = 0,05$. Hasil ini bisa ditarik kesimpulan yaitu H_1 diterima dan H_0 di tolak, maknanya adalah ada pengaruh dari waktu tunggu pelayanan dihubungkan dengan tingkat puas dari responden pada pasien di RS Muhamadiyah Achmad Dahlan Kediri.

PEMBAHASAN

1. Waktu Tunggu

Menurut Menkes RI tahun 2008 yang membahas standart pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu sat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari ≥ 60 menit (kategori panjang).

Berdasarkan hasil penelitian dari 89 responden, responden dengan waktu tunggu sesuai standar sebanyak 24 responden. Berdasarkan hasil tersebut peneliti memiliki pendapat yaitu pemberian layanan yang berada dibawah standar dan terbukti dari

jumlah responden yang merasakan lamanya waktu tunggu lebih dari 60 menit. Berdasarkan penelitian dilapangan hal tersebut disebabkan karena masih ditemukan petugas kesehatan datang tidak tepat waktu praktek. Akibat keterlambatan tersebut sering terjadi penumpukan jumlah pasien yang tidak sedikit di poliklinik penyakit dalam. Hal tersebut didapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa 73% responden yang menyatakan waktu tunggu tidak sesuai standar (≥ 60 menit). Hal tersebut ditambah kurangnya daya tanggap (responsiveness) dari petugas pelayanan sehingga menyebabkan pemeriksaan tidak dapat dilakukan dengan tepat waktu. Dari hasil tersebut diharapkan petugas pelayanan memiliki komitmen dan kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, pedoman dan kompetensi yang dimiliki.

Berdasarkan hasil yang didapatkan oleh peneliti sejalan hasil penelitian dari (Fatrida et al., 2019) yang menyatakan dari 89 responden terdapat 49 (55,1%) responden lambat dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini disebabkan pada waktu tertentu kunjungan pasien meningkat dua kali lipat dari hari – hari biasa dan juga kurang patuhnya dokter dalam mematuhi jam buka poli rawat jalan.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (M. R. Pratiwi & Sani, 2017) dengan hasil sebagian besar waktu tunggu pelayanan pasien <60 menit (61,6%). Beberapa faktor yang mendukung petugas memberikan pelayanan dengan cepat adalah karena pasien yang datang hanya mengganti balutan luka sehingga tidak perlu harus menunggu dokter.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller tahun 2009 yaitu tingkat puas atau tidaknya seseorang dapat terukur oleh hasil produk dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja produk lebih rendah maka pelanggan akan merasa kecewa.

Berdasarkan hasil penelitian dari seluruh jumlah responden sebanyak 89 pasien sebagian besar pasien menyatakan tidak puas. Dari hasil tersebut peneliti berpendapat bahwa sebagian besar pasien merasakan ketidakpuasan pada pemberian layanan kesehatan untuk pasien rawat jalan. Banyaknya responden yang tidak puas dengan pelayanan dikarenakan kurang adanya perhatian terhadap keluhan pasien, pemeriksaan yang dilakukan tidak tepat waktu serta pelayanan pemeriksaan oleh dokter serta perawat yang kurang maksimal sehingga pasien merasa tidak puas. Dari hasil tersebut diharapkan pihak RSM Ahmad Dahlan dapat meningkatkan layanan kesehatan pada pasien sehingga mendapatkan layanan kesehatan yang semestinya dengan yang diharapkan dan lebih perhatian terkait penyakit yang diderita oleh pasien agar pasien bisa lebih puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nofriadi et al., 2019) pada 62 responden dengan hasil penelitian lebih dari sebagian 39 (62,9%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kurangnya kepuasan ini disebabkan ruang tunggu yang kurang luas dan pemeriksaan yang tidak dilakukan tepat waktu.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2019) pada 199 responden dimana sebanyak 183 orang (92 %) responden merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan petugas pelayanan sudah mampu mendaftarkan pasien dengan komunikasi yang baik tanpa memandang status sosial, suku, budaya dan agama dari pasien tersebut.

3. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

Sesuai dengan hasil penelitian bahwa dengan waktu tunggu sesuai standar (kurang 60 menit) diperoleh hasil 75% tingkat kepuasan, tingkat kepuasan juga 41,54% namun memiliki waktu tunggu lebih dari standar (lebih atau sama 60 menit). Ada 25% orang tidak memiliki tingkat kepuasan dimana waktu menunggu yang sesuai standar (kurang 60 menit), sedangkan 58,46% pasien tidak memiliki tingkat kepuasan dengan waktu menunggu lebih dari standar (lebih atau sama 60 menit). Hal tersebut disimpulkan dari banyaknya jawaban responden yang menyatakan waktu menunggu tidak sesuai standar ≥ 60 menit pada layanan rawat jalan. Faktor yang mempengaruhi tingkat menunggu pasien yang dibawah standar yaitu adanya tenaga kesehatan seperti dokter datang tidak tepat waktu

pada jam praktik yang telah terjadwal di rumah sakit. Serta tingkat respon tenaga kesehatan juga kurang bagus. Faktor lain yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien poliklinik penyakit dalam di RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri dipengaruhi oleh kurang adanya perhatian terhadap keluhan pasien, kurang memprioritaskan kebutuhan pasien serta pelayanan pemeriksaan oleh dokter serta perawat yang kurang maksimal sehingga pasien merasa tidak puas. Dari hasil tersebut diharapkan pihak RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan dapat meningkatkan pelayanan dengan cara mengetahui waktu tunggu pasien dan dapat meningkatkan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil tersebut memiliki kesamaan dari penelitian Bachrun tahun 2018 yaitu adanya hubungan waktu menunggu dengan tingkat puas atau tidaknya pada responden pada RS Santa Clara Madiun yang memiliki nilai $p = 0,001$. Hasil ini dipengaruhi karena tingkat SDM pada unit pendaftaran serta ditemukan tenaga kesehatan seperti dokter datang tidak tepat waktu dan tidak sesuai jam praktek yang ditetapkan oleh RS.

Hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putri et al., 2018) yaitu tidak nampak pengaruh waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan ($p = 1,000$), hal ini disebabkan karena pasien sudah ada pengalaman sebelumnya. Pasien sudah pernah berobat atau dirawat sehingga sudah dapat merasakan pelayanan diberikan dari perawat maupun dokter dan sudah merasa cocok dengan dokter spesialis yang memeriksa.

4. Uji Chi Square

Chi Square Test					
	Value	Df	Asymptotic Significance	Exact Sig.	Exact Sig.
Pearson	7.851a	1	.004		
Continuity Correction	5.570	1	.010		
Likelihood	7.138	1	.003		
Fisher's Exact Test				.008	.004
Linear-by-Linear Association	6.763	1	.005		

<i>N of Valid Cases</i>	89	1	.005		
<i>a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.87.</i>					
<i>b. Computed only for a 2x2 table</i>					

Hasil dari uji chi square terhadap 89 responden dapat diketahui bahwa nilai Asymp.Sig adalah 0,005. Karena nilai Asymp.Sig 0,05 ($0,005 < 0,05$), sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan. Hal ini juga dapat diartikan pula bahwa antara waktu menunggu dan tingkat puas atau tidak dari responden.

KESIMPULAN

Hasil penelitian di Poli klinik penyakit dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri tentang adanya hubungan waktu menunggu layanan dengan tingkat puas atau tidak pada responden dalam dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian dari 89 responden, responden dengan waktu menunggu sesuai standar sebanyak 24 responden (27%) dan waktu tunggu tidak sesuai standar sebanyak 65 pasien (73%).
2. Berdasarkan hasil penelitian dari 89 responden yang menyatakan puas sebanyak 44 responden (50%) sedangkan menyatakan tidak puas sebanyak 45 responden (50%).
3. Berdasarkan data distribusi frekuensi pada 89 pasien diperoleh waktu menunggu sesuai standar (kurang 60 menit) sebesar 75% memiliki kepuasan bagus, 41,54% memberikan penilaian kepuasan tinggi untuk waktu menunggu lebih dari standar (lebih atau sama dengan 60 menit). Terdapat 25% orang tidak puas dengan waktu tunggu yang sesuai standar (<60 menit) dan sebanyak 58,46% pasien merasa tidak memiliki kepuasan waktu menunggu lebih dari standar (lebih atau sama dengan 60 menit). Berdasarkan data diatas bisa ditarik kesimpulan yaitu adanya pengaruh waktu menunggu layanan dengan tingkat puas atau tidak seorang pasien yang berkunjung pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.

SARAN

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

1. Diharapkan petugas pelayanan memiliki komitmen dan kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, pedoman dan kompetensi yang dimiliki.
2. Diharapkan pihak RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan dapat meningkatkan pelayanan dengan cara mengetahui waktu tunggu pasien karena hal tersebut dapat berdampak pada kepuasan pasien.
3. Diharapkan pihak RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan dapat meningkatkan layanan kesehatan pasien untuk mendapatkan layanan secara maksimal yaitu layanan sesuai dengan yang diharapkan dan lebih perhatian terkait penyakit yang diderita oleh pasien agar pasien bisa lebih puas.

REFERENSI

- Abdul Gofur. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Andi Ritonga, Z., & Wannara, A. J. (2020). Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Madani Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(1), 85–97.
- Annisa, F. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Microsoft Visual Studio 2010 Di Puskesmas Cijagra Lama Kota Bandung. 5(February), 6.
- Aryo Dewanto, H. AL. (2018). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Wait Satisfaction Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan. Juni, 12(2), 248.
- Bachrun, E. (2018). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Clara. *Global Health Science*, 3(3), 339–345.
- Depkes. (2007). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Departemen Kesehatan RI.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Fatrida, D., Saputra, A., Studi, P., Keperawatan, I., Kader, U., & Palembang, B. (2019). Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. 4, 11–21.
- Kemendes RI. (2007). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008. In *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit: Vol. 49*

- Kementrian Kesehatan RI. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/sk/II/2008.
- Kementrian Kesehatan RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018. *Transcommunication*, 53(1), 1–8.
- Muhamad Iqbal Azhari Dahlan Fanani M. Kholid Mawardi. (2015). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Kfc Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 28(1), 143–148.
- Negara, I. C., & Prabowo, A. (2018). Penggunaan Uji Chi-Square untuk Mengetahui Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Umur terhadap Pengetahuan Penasun Mengenai HIV–AIDS di Provinsi DKI Jakarta. *Prosiding Seminar Nasional Matematika Dan Terapannya 2018*, 1(1), 1–8.
- Nofriadi, N., Delima, M., Sara, Y., & Kunci, K. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 2(1), 67–72.
- Nursalam. (2011). Konsep dan penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan. Salemba Medika.
- Pratiwi, M. R., & Sani, F. N. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(2), 24.
- Pratiwi, W. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polri Polres Semarang. *JPeHI: Jurnal Penelitian Hukum Indonesia*, 2(01), 51–67.
- Putri, V. J., Firdaus, & Adriansyah, A. A. (2018). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Ahmad Yani Surabaya. *Global Health Science*, 3(4), 387–393.
- Rasnidiati, K. A. P. (2020). Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 4(1), 1–18. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v4i1.2031>
- Sari, P. (2019). Tingkat kepuasan pasien. *Kesehatan*, 1(April), 23.
- Setiawan, R. S. R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Stres Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rs Tk Iii Slamet Riyadi Surakarta.
- Silalahi, S. L., Hastono, S. P., & Kridawati, A. (2016). Hubungan Aktivitas Fisik Dengan Fungsi Kognitif Pada Lansia Di Cita Sehat Yogyakarta Tahun 2016. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 9(1), 543–552.
- Siswatiningsih, I., Raharjo, K., & Prasetya, A. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Komitmen Oganisasional Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(2).
- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 93–110.

Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125.