

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI POLIKLINIK RSUD WATES  
KULON PROGO**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun oleh:  
DINI ARFIANI  
201410201023**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2019**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI POLIKLINIK RSUD WATES  
KULON PROGO**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
Program Studi Ilmu Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
di Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta



**Disusun oleh:  
DINI ARFIANI  
201410201023**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI POLIKLINIK RSUD WATES  
KULON PROGO**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun Oleh:  
DINI ARFIANI  
201410201023**

Telah Disetujui Oleh Pembimbing:  
Pada Tanggal:  
15 Agustus 2019

Oleh:

Dosen Pembimbing



Yuni Kurmasih, S.Kep., Ns., M.Kep

# HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RSUD WATES KULON PROGO<sup>1</sup>

Dini Arfiani<sup>2</sup>, Yuni Kurniasih<sup>3</sup>

## ABSTRAK

**Latar Belakang Penelitian:** Waktu tunggu merupakan salah satu tolak ukur mutu pelayanan kesehatan. Menunggu dalam waktu lama akan mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk melihat Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo.

**Tujuan:** Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik RSUD Wates Kulon Progo.

**Metodologi:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan studi deskriptif analitik metode menggunakan *cross-sectional*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, jumlah responden adalah 71 orang yang mengunjungi poliklinik RSUD Wates Kulon Progo. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Pearson*.

**Hasil:** Waktu tunggu pelayanan dalam kategori baik atau sesuai standar yaitu 41 orang (57,7%). Kepuasan pasien sebgaiian besar merasa puas sebanyak 37 Orang (52,1%). Ada hubungan signifikan antara waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik RSUD Wates Kulon Progo dengan nilai *significancy* pada hasil menunjukkan ( $p=0,000<0,05$ ). Hubungan yang terjadi adalah hubungan sedang karena berada pada interval 0,400-0,599.

**Simpulan dan Saran:** ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Wates Kulon Progo. Tingkat hubungan sedang. Disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Terutama pelayanan yang dilakukan di poliklinik rawat jalan.

**Kata Kunci:** Pasien Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo, Waktu Tunggu, Kepuasan

**Kepustakaan:** 13 buku (2009-2016), 22 jurnal, 5 skripsi, 8 website.

**Halaman:** x, 69 halaman, 8 tabel, 2 gambar, 19 lampiran

---

<sup>1</sup>. Judul Skripsi

<sup>2</sup>. Mahasiswa PSIK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

<sup>3</sup>. Dosen PSIK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

# THE CORRELATION BETWEEN WAITING TIME AND PATIENT SATISFACTION LEVEL AT THE POLYCLINIC OF WATES REGIONAL PUBLIC HOSPITAL KULON PROGO<sup>1</sup>

Dini Arfiani<sup>2</sup>, Yuni Kurniasih<sup>3</sup>

## ABSTRACT

**Background:** Waiting time is one measure of the health services quality. Waiting for a long time will affect patient satisfaction. This study aims to determine the correlation between service waiting time and patient satisfaction level at the Polyclinic of Wates Regional Public Hospital, Kulom Progo.

**Objective:** This research aims to determine the correlation between service waiting time and patient satisfaction level at the polyclinic of Wates Regional Public Hospital, Kulon Progo.

**Method:** This study employed quantitative approach with analytic descriptive study using cross-sectional methods. The research instrument used a questionnaire. The numbers of respondents were 71 people who visited the polyclinic of Wates Regional Public Hospital. The statistical test used the Pearson test.

**Results:** The result of the study showed that 41 people (57.7%) stated that the service waiting time was in the good or standard category. 37 people (52.1%) were satisfied. There was a significant correlation between waiting time and patient satisfaction level at the polyclinic of Wates Regional Public Hospital, Kulon Progo and the significance value on the results obtained ( $p = 0,000 < 0,05$ ). The correlation that occurred was in a moderate correlation because it was in the interval of 0,400-0,599.

**Conclusions and Suggestions:** There is a significant correlation between waiting time and patient satisfaction level in Wates Regional Public Hospital, Kulon Progo. The level of correlation was in moderate level. It is recommended to improve the service quality, especially the services performed in outpatient polyclinics.

**Keywords** : Polyclinic patients of Wates Regional Public Hospital Kulon Progo, waiting time, satisfaction

**References** : 13 books (2009-2016), 22 journals, 5 theses, 8 websites

**Pages** : x, 69 pages, 8 tables, 2 pictures, 19 appendices

---

<sup>1</sup>. Title

<sup>2</sup>. Student of Nursing Program, Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

<sup>3</sup>. Lecturer of Nursing Program, Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Masalah yang sering muncul pada praktik pelayanan kesehatan terutama di instansi rawat jalan adalah waktu tunggu pelayanan (Laeliyah, 2017). Menurut Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK 2008 waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sampai dipanggil untuk mendapatkan pelayanan dokter di poliklinik tujuan dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan yaitu rata-rata  $\leq 60$  menit. Waktu tunggu merupakan salah satu tolak ukur mutu pelayanan kesehatan. Jerald Young (1994), mengatakan bahwa pelanggan akan keluar atau pindah dari suatu pelayanan kesehatan sebanyak 23% karena waktu tunggu yang lama (Isnati, 2007).

Waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan sangat mempengaruhi dan menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Hal itu juga sekaligus mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam segi konteks waktu tunggu merupakan masalah yang sering di alami oleh pasien. Masalah waktu tunggu ini sering luput dari perhatian pihak manajemen rumah sakit. Rumah sakit yang mengabaikan waktu tunggu pasien akan mengurangi profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat menurunkan kepuasan pasien dan sekaligus keluarga pasien (Laeliyah, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Laeliyah (2016) menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit. Ditinjau berdasarkan standar pelayanan minimal untuk indikator

waktu tunggu pasien rawat jalan, diperoleh bahwa waktu tunggu 60 menit (kategori cepat) dijumpai sebanyak 43 orang pasien lama rawat jalan (46,7%) sedangkan waktu tunggu  $> 60$  menit (kategori lama) dijumpai sebanyak 49 orang pasien lama rawat jalan (53,3%).

Russel. L. B., Ibuka Yoku & Carr, D., (2008) menyatakan waktu tunggu terdiri dari 3 komponen yaitu perjalanan menuju tempat pelayanan, kesehatan, menunggu dan menerima jasa pelayanan kesehatan. Survei waktu tunggu yang dilakukan di Amerika menghasilkan waktu perjalanan yang dihabiskan rata-rata 35 menit (95%) menunggu selama 42 menit (95%) dan menerima jasa pelayanan kesehatan 75 menit (95%) usia pasien terbanyak berusia 65 tahun. Hasil survei ini juga menunjukkan bahwa pasien dan keluarga menghabiskan waktu tunggu lebih banyak pada kunjungan rawat jalan dibandingkan dengan waktu dokter untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pendapat lain menyatakan lamanya waktu tunggu sering diasosiasikan dengan kecemasan, kebosanan, dan stress (Al- Haratani, 2010).

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik RSUD Wates Kulon progo.

### Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

#### 1. Bagi Penulis

Dapat mengetahui permasalahan yang ada di lapangan terutama mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik RSUD Wates Kulon Progo

#### 2. Bagi Responden

Sebagai media untuk menyampaikan keluhan-keluhan pasien selama menjalani perawatan di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo.

3. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Terutama pada pelayanan yang dilakukan di poliklinik rawat jalan.

4. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam pembelajaran mahasiswa dan sebagai literatur ilmu keperawatan.

5. Bagi peneliti lain.

Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengembangkan penelitian tentang kepuasan pasien dihubungkan dengan variabel lainnya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan pendekatan *cross setional*. Subyek penelitian ini sebanyak 71 responden. Teknik pengambilan sample menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Analisa data menggunakan Uji *Pearson*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik RSUD Wates Kulon Progo.

1. Gambaran umum lokasi penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Wates menurut sejarahnya adalah kelanjutan dari peninggalan pemerintahan penjajahan Belanda,

terletak di sebelah alun alun Wates. Setelah kemerdekaan keberadaannya tetap dilestarikan, hingga pada tahun 1963 ditetapkan dengan Peraturan Daerah Tk II Kulon Progo Nomor 6 Tahun 1963. Rumah Sakit Umum Daerah Wates ditingkatkan kelasnya menjadi kelas C sengan diterbitkannya Surat Keputusan Menkes Nomor 491/SK/V/1994 tentang Peningkatan kelas Rumah Sakit Umum Daerah Wates milik Pemda Tk II Kulon Progo menjadi kelas C. Rumah Sakit Umum Daerah Wates pada tahun 2001 ditetapkan sebagai rumah sakit unit Swadana melalui SK Bupati No. 343/2001.

Rumah sakit umum daerah Wates Kulon Progo mempunyai beberapa fasilitas yaitu instalasi Rawat Inap memberikan pelayanan rawat inap bagi pasien yang sedang menderita sakit dan diharuskan untuk menjalani rawat inap di RSUD Wates. Disesuaikan dengan kebutuhan dari pasien, yang meliputi ruang kelas III, II, I dan ruang kelas Utama (VIP). Instalasi Rawat Jalan meliputi Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik Penyakit THT, Poliklinik Penyakit Mata. Poliklinik Kebidanan dan Penyakit Kandungan, Poliklinik Penyakit Anak, Poliklinik Orthopedi, Konsultasi Gizi, Poliklinik Spesialis Jantung, Poliklinik Penyakit Bedah, Poliklinik Syaraf / Neurologi, Poliklinik Rehabilitasi Medik, Poliklinik Penyakit Jiwa / Psikiatri, Poliklinik Penyakit Gigi dan Mulut, Poliklinik Penyakit Kulit dan Kelamin, Poliklinik Urologi , Poliklinik Psikologi, Poliklinik Tumbuh Kembang, Instalasi Gawat

Darurat 24 jam dan fasilitas penunjang lainnya.

2. Karakteristik responden

Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1  
Distribusi Frekuensi  
Karakteristik Pasien di  
Poliklinik RSUD Wates

Karakteristik Responden		Frekuensi (F)	Presentase (%)
Umur	18-40 tahun	41	57,7
	41-60 tahun	19	26,8
	>61 tahun	11	15,5
Jenis Kelamin	Laki-laki	22	31,0
	wanita	49	69,0
Pendidikan	Tidak sekolah	1	1,4
	SD	11	15,5
	SMP	12	16,9
	SMA	35	49,3
	D3	2	2,8
	S1	10	14,1
Pekerjaan	Tidak bekerja	5	7,0
	IRT	20	28,2
	Karyawan Swasta	14	19,7
	Wirasaha	4	5,6
	PNS	6	8,5
	Lainnya	22	31,0
Jumlah		71	100,0

Berdasarkan tabel 1 data penelitian yang dilakukan di poliklinik RSUD Wates Kulon Progo data paling banyak pada responden usia 18-40 tahun yaitu 41 responden (57,7%). Data responden terkecil adalah pada usia >60 tahun yaitu sebanyak 11 responden (15,5%). Sebagian besar responden lebih di dominasi oleh perempuan yaitu 49 orang (69,0%) dan laki-laki sebanyak 22 orang (31,0%). Pendidikan sebagian besar responden adalah SMA sebanyak 35 orang (49,3%), dan tidak sekolah

sebanyak 1 orang (1,4%). Pekerjaan pasien sebagian besar adalah lainnya yang terdiri dari buruh dan petani sebanyak 22 orang (31,0%), wirasaha sebanyak 4 responden (5,6%).

3. Waktu Tunggu.

Waktu Tunggu di ukur menggunakan menit, Waktu Tunggu dibagi atas beberapa kategori yaitu baik dan kurang baik sebagai berikut:

Tabel 2  
Distribusi Frekuensi Waktu  
Tunggu Pasien di Poliklinik  
RSUD Wates

Waktu tunggu	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Baik	41	57,7
Kurang baik	30	42,3
Jumlah	71	100,0

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa waktu tunggu sebagian besar (57,7%) Pasien di Poliklinik RSUD Wates dalam waktu tunggu kategori baik sebanyak 41 orang dan dalam waktu tunggu kategori kurang baik sebanyak 30 orang (42,3%).

4. Kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien di ukur menggunakan kuisioner sebanyak 19 item pertanyaan, Kepuasan Pasien dibagi atas beberapa kategori yaitu puas dan tidak puas sebagai berikut:



Tabel 3  
Distribusi Frekuensi Kepuasan  
Pasien Pasien di Poliklinik  
RSUD Wates

Kepuasan Pasien	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Puas	37	52,1
Tidak Puas	34	47,9
Jumlah	71	100,0

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa frekuensi Pasien di Poliklinik RSUD Wates berdasarkan Kepuasan Pasien. Berdasarkan kategori puas sebanyak 37 orang (52,1%). Dan Pasien kategori tidak puas sebanyak 34 orang (47,9%).

5. Hubungan Antara Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pasien di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo.

Tabulasi silang dan hasil uji statistic Hubungan Antara Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pasien di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo disajikan pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4  
Tabulasi silang dan Hasil Uji Pearson Hubungan Antara Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pasien di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo

waktu tunggu	kepuasan pasien		pasien Kurang puas		total		p-value
	F	%	F	%	F	%	
Baik	30	73,2	11	26,8	41	100,0	0,000 0,493
Kurang Baik	7	23,3	23	76,7	30	100,0	
Jumlah	35	49,3	36	50,7	71	100,0	

Tabel 4 menunjukkan Pasien di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo dengan waktu tunggu baik memiliki kepuasan pasien puas sebanyak 30 orang (73,1%). Pasien di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo dengan waktu tunggu baik memiliki kepuasan pasien kurang puas sebanyak 11 orang (26,8%). Pasien dengan waktu kunggu kurang baik sebagian besar memiliki kepuasan Pasien dengan kurang puas sebanyak 23 orang (76,7%). Dan pasien dengan Waktu Tunggu kurang baik memiliki Kepuasan Pasien dengan puas sebanyak 7 orang (23,3%).

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji Pearson seperti yang disajikan pada tabel 4.4, diperoleh p-value sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$  sehingga dapat di simpulkan ada hubungan yang signifikan antara Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien pada Pasien di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,493 menunjukkan keeratan hubungan antara Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien kategori sedang karena berada pada interval 0,400-0,599.

## PEMBAHASAN

Waktu Tunggu pada sebagian besar pasien di Poliklinik RSUD Wates, kategori baik sebanyak 41 orang (57,7%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Laeliyah (2016) menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu dalam kategori cepat yaitu 60 menit dijumpai sebanyak 43 orang pasien lama rawat jalan (46,7%) sedangkan waktu tunggu > 60 menit (kategori lama) dijumpai

sebanyak 49 orang pasien lama rawat jalan (53,3%).

Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Menurut Menkes RI Nomor :129/Menkes/SK/II/2008 tentang standart pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan  $\leq 60$  menit. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat 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 90 menit (kategori lama), 30–60 menit (kategori sedang) dan  $\leq 30$  menit (kategori cepat) (Menkes RI, 2008).

Salah satu faktor yang mempengaruhi lambatnya waktu tunggu pelayanan rawat jalan, yang diduga disebabkan oleh kinerja perekam medis maupun tenaga medis yang belum sesuai dengan kompetensinya. Jika waktu tunggu pasien lama juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun professional (Wijoyo dalam Yeni, 2014).

Kepuasan pasien pada sebagian besar pasien di Poliklinik RSUD Wates kategori puas sebanyak 37

orang (52,1%). Hasil penelitian ini sesuai dengan Hamidah (2017) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna JKN terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Muhammadiyah Bantul sebagian besar (47%) berada pada interval 3,401 s.d 4,200 yang termasuk kedalam kategori puas. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi atau keluarga terdekat. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi pasien dan pelayanan kesehatan yang memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi fisik dan tanggap kepada pasien atau memprioritas kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan derita serta jerih payah yang telah dialami guna memperoleh hasil tersebut (Muninjaya, 2015).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang mengalami kepuasan pelayanan kesehatan cenderung mematuhi nasehat, setia atau taat terhadap rencana pengobatan. Sebaliknya pasien yang tidak merasa puas terhadap pelayanan kesehatan akan cenderung melanggar nasehat, tidak taat terhadap rencana pengobatan yang sudah disepakati dan pindah ke fasilitas kesehatan lain Imbalo (2012, dalam Ananda, 2017). Mamik (2010) menyatakan kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan dipengaruhi banyak faktor yaitu pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima, prosedur perjanjian, waktu

tunggu, fasilitas umum yang tersedia dan outcome terapi dan perawatan yang diterima.

Menurut peneliti kepuasan pasien di rumah sakit merupakan suatu hal yang mempengaruhi value rumah sakit serta loyalitas pasien untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo perlu melakukan evaluasi dari segi harga dan pelayanan, karena saran yang di terima peneliti dari pasien rawat jalan kebanyakan menginginkan adanya layanan BPJS di terapkan di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo, agar dapat meringankan biaya yang di keluarkan oleh pasien, dan juga perlunya di instalasi rawat jalan jarang diadakan survey untuk kepuasan pasien sehingga tidak ada data tentang kepuasan pasien untuk bahan evaluasi di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo.

Di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo, ditemukan hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Waktu tunggu memiliki peran yang cukup penting agar pasien yang dilayani merasa puas. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan kejenuhan atau ketidaknyamanan pasien, sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menunggu adalah hal yang tidak bisa diterima bagi setiap orang dalam pelayanan kesehatan.

Hal ini seharusnya disadari oleh penyedia pelayanan termasuk Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo, sehingga seharusnya rumah sakit berupaya mengatur sedemikian rupa agar penggunaan pelayanan rumah sakit tidak berada dalam antrian, dengan menyesuaikan kapasitas

pelayanan yang dimiliki, oleh karena itu mengelola keseimbangan antara kapasitas pelayanan dengan perkiraan jumlah antrian pasien sekaligus menunggu kehadiran dokter. Menentukan berapa lama seorang pasien harus menunggu sangat penting dan menjadi perhatian utama dari suatu rumah sakit yang ingin meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dan optimal kapasitas pelayanan yang dimiliki.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo dapat disimpulkan bahwa :

1. Waktu tunggu pada sebagian besar pasien di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo kategori baik sebanyak 41 orang (57,7%).
2. Kepuasan pasien pada sebagian besar pasien di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo kategori puas sebanyak 37 orang (52,1%).
3. Ada hubungan yang signifikan hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada pasien di poliklinik RSUD Wates Kulon Progo, dengan nilai signficancy pada hasil menunjukan ( $p=0,000<0,05$ ). Hubungan yang terjadi adalah hubungan sedang karena berada pada interval 0,400-0,599.

### **B. SARAN**

1. Bagi Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Terutama pada pelayanan yang dilakukan di poliklinik rawat jalan.

2. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar pengembangan intervensi keperawatan khususnya dalam membentuk Waktu tunggu untuk meningkatkan kepuasan pasien pada pasien.

3. Bagi Pasien

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pengetahuan tentang pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam proses penelitian selanjutnya sehingga dapat memberikan gambaran, acuan dan pertimbangan untuk peneliti selanjutnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Al- haratani, R. (2010). *Optimizing Wait Time Using Smart Phones as a Patient Empowerment Tool*. California State University, Long Beach
- Ananda, Yuanita. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne RSUD DR. Rasidin Padang Tahun 2017*. Skripsi tidak dipublikasikan. Padang: STIKes Alifah Padang. <http://ejournal.annurpuwodadi.ac.id>. Di akses 16 Agustus 2019
- Hamidah, Siti. (2017). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD PKU Muhammadiyah Bantul*. Skripsi tidak dipublikasikan Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. <http://Etd.repository.ugm.ac.id>. Di akses tanggal 2 Mei 2019
- Isnati. (2007). Mutu Pelayanan Medik pada Peserta ASKES. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*. Vol 2 No 1. <http://jurnal.fkm.ac.id>. Di akses tanggal 23 Januari 2017
- Kemenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit.
- Laeliyah, Nur. (2016). Waktu tunggu pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol. 1 No 2. <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>. Di akses Tanggal 22 Oktober 2017
- Muninjaya, Gde A.A. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta: ECG
- Mamik. (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya: Prins Media