

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Instalasi Rawat Jalan**

Instalasi rawat jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien dirumah sakit baik yang berobat jalan maupun yang akan dirawat dirumah sakit. Pelayanan di rawat jalan dimulai dari pendaftaran pasien di rekam medik hingga penerimaan obat di farmasi (Hasan, 2014). Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien dengan berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik serta terapeutik. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (Mayasari, 2015)

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan No 71 tahun 2013, pelayanan yang diberikan di Rawat Jalan berupa pelayanan kesehatan untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya.

#### **2.2 Standar Pelayanan Medik Rawat Jalan**

Menurut Kepmenkes No.129 tahun 2008, Standar pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal, tetapi juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat. Rumah sakit merupakan sebuah sarana kesehatan yang berfungsi

menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM).

Standar Pelayanan Minimal ditetapkan agar rumah sakit mempunyai standar yang bisa dijadikan acuan dan mempunyai target yang harus dicapai demi terlaksananya pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada pasien yang memanfaatkan layanan tersebut.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 waktu tunggu pelayanan di Rawat Jalan memiliki standar  $\leq 60$  menit. Sehingga untuk hasil waktu tunggu  $\geq 60$  menit maka dapat dikatakan waktu menunggu yang lama dan tidak sesuai standar. Selain itu standar pelayanan minimal di rawat jalan terdiri dari :

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan berdasarkan Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008

| Jenis Pelayanan | Indikator  | Standar  |
|-----------------|--|--|
| Rawat Jalan     | Dokter pemberi Pelayanan di Poliklinik Spesialis | 100% Dokter Spesialis  |
|                 | Ketersediaan pelayanan                           | a. Klinik Anak<br>b. Klinik Penyakit Dalam<br>c. Klinik Kebidanan<br>d. Klinik Bedah   |
|                 | Ketersediaan pelayanan di RS Jiwa                | a. Anak Remaja<br>b. NAPZA<br>c. Gangguan Psikotik<br>d. Gangguan<br>e. Neurotik<br>f. Mental Retardasi<br>g. Mental Organik<br>h. Ujia Lanjut |

| Jenis Pelayanan | Indikator  | Standar  |
|-----------------|--|--|
|                 | Jam buka pelayanan   | 08.00 s/d 13.00<br>Setiap hari kerja kecuali<br>Jum'at : 08.00 - 11.00 |
|                 | Waktu tunggu di rawat jalan  | ≤ 60 menit   |
|                 | Kepuasan pelanggan   | ≥ 90 %   |
|                 | a. Penegakan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskopis TB<br>b. Terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan TB di Rumah Sakit | a. ≥ 60%<br>b. ≥ 60 %  |

Sumber : *Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008*

### 2.3 Waktu Tunggu

Waktu tunggu adalah waktu tunggu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Depkes RI, 2007). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui Standar Pelayanan Minimal. Waktu tunggu rawat jalan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 yaitu waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Standar waktu tunggu rawat jalan sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 yakni  $\leq 60$  menit. Oleh karena itu Rumah Sakit harus memiliki waktu tunggu pelayanan agar pelayanan spesialisik yang diberikan dapat mudah dan cepat diakses atau didapatkan oleh pasien yang sedang berobat.

Waktu tunggu merupakan waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan rumah sakit untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Sehingga dengan waktu tunggu dapat menggambarkan pengelolaan manajemen rumah sakit,

waktu tunggu yang lama akan menyebabkan ketidakpuasan pasien karena pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien.

## **2.4 Kepuasan**

### **2.4.1 Definisi Kepuasan**

Kepuasan menurut Kotler dalam buku yang ditulis oleh Wijono (2008) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2004). Sehingga dapat disimpulkan kepuasan yaitu perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya.

### **2.4.2 Kepuasan Pasien**

Menurut Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pasien merupakan pelanggan utama rumah sakit yang menjadi fokus semua bentuk pelayanan Rumah Sakit dan pasien adalah pemberi nilai yang terbaik atas pelayanan yang diterimanya. Tingkat kepuasan pasien merupakan suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan pelayanan kesehatan yang diterimanya dan yang seharusnya diterima. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) konsumen cenderung menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja, atau fitur inovatif yang terbaik. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen (Tjiptono, 2008). Terdapat tiga tingkat kepuasan yakni bila pelayanan kurang puas dari harapan pasien tidak puas, Bila pelayanan sebanding dengan harapan maka pasien puas, dan apabila pelayanan melebihi harapan pasien amat puas atau senang(Wijono,2008).

### **2.4.3 Dimensi Kepuasan Pasien**

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) yang dikutip oleh Tjiptono (2008) terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan , yaitu :

- a. *Reliability* (kehandalan). Reliabilitas dalam hal ini berarti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, memberikan pelayanan tanpa kesalahan, dan sikap simpatik dan akurasi tinggi.
- b. *Assurance* (Jaminan). Merupakan pengetahuan dan kesopanan personel penyedia layanan serta kemampuannya dalam membangun kepercayaan dan keyakinan konsumen. Yang terdiri dari komponen seperti komunikasi, Keamanan, dan sopan santun.
- c. *Tangibles* (Bukti fisik). Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang termasuk

didalam dimensi ini adalah fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan karyawan atau personel dari penyedia layanan

- d. *Empathy* (Empati). Berkaitan dengan kepedulian dan pemberian perhatian personal kepada para konsumen. Dengan tujuan perusahaan dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan secara spesifik.
- e. *Responsiveness*. (Daya Tanggap). Berkenaan dengan kesediaan penyedia layanan untuk membantu konsumen dan memberikan respon permintaan konsumen dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.

#### **2.4.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan**

Menurut patrick J. dalam wijono (2008) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

1. Akses (*aces*) Akses adalah kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan
  - a. Kemudahan dalam berjanji dengan telepon.
  - b. Kemudahan dalam berjanji dengan seseorang.
  - c. Lama penantian sebelum bertemu provider.
  - d. Jumlah waktu tunggu diruang persepsionis.
  - e. Jumlah waktu tunggu diruang periksa sebelum bertemu dengan provider.
  - f. Akses terhadap perawatan medis dalam keadaan darurat.
  - g. Kemudahan bertemu dengan petugas pelayanan kesehatan yang dipilih.

- h. Kemudahan memperoleh informasi medis/advis melalui telepon.
2. Hal yang menyenangkan (*convidence*)
- a. Lokasi pusat pelayanan kesehatan yang dikunjungi.
  - b. Jam berkunjung.
  - c. Parkir.
  - d. Pelayanan memperoleh file resep.
  - e. Mendapatkan kembali resep.
  - f. Mendapatkan pemeriksaan laboratorium sesuai perintah dokter.
  - g. Mendapatkan *X-ray* sesuai perintah provider.
3. Komunikasi
- a. Penjelasan provider tentang problem kesehatan yang dialami.
  - b. Penjelasan provider tentang prosedur pemeriksaan medis dan
  - c. Penjelasan tentang resep obat yang diberikan.
  - d. Komunikasi antar provider dan staf.
  - e. Keinginan mendengarkan provider pelayanan kesehatan.
  - f. Penjelasan tentang tindakan medis yang diminta.
  - g. Edukasi tentang cara menangani problem kesehatan.
  - h. Edukasi tentang menghindari sakit yang mungkin dapat terjadi.
  - i. Memperoleh program kesehatan yang lebih baik.
  - j. Petunjuk tentang tindakan pencegahan.
4. Mutu Pelayanan yang diberikan
- a. Ketelitian provider dalam pemeriksaan kesehatan.
  - b. Jumlah waktu yang digunakan provider bersama pasien.

- c. Ketelitian dalam pengobatan yang diterima.
- d. Kerjasama tim anatar provider dan perawat.
- e. Keseluruhan mutu pelayanan dari provider pelayanan kesehatan.
- f. Keseluruhan mutu keperawatan dari perawat.

#### 5. Pelayanan Personal

- a. Persahabatan dan sopan santun yang diperlihatkan provider.
- b. Persahabatan dan sopan santun yang diperlihatkan perawat.
- c. Persahabatan dan sopan santun yang diperlihatkan persepsionis.
- d. Penghargaan yang diperlihatkan provider.
- e. Penghargaan yang diperlihatkan perawat.
- f. Penghargaan yang diperlihatkan persepsionis.
- g. Kepedulian yang diperlihatkan provider.
- h. Kepedulian yang diperlihatkan perawat.
- i. Kepedulian yang diperlihatkan persepsionis.
- j. Kebijakan dalam bertelepon dengan pusat kesehatan.

#### 6. Fasilitas

- a. Keseluruhan penampakan luar RS.
- b. Kebersihan dan kerapian ruang resepsionis.
- c. Kebersihan dan kerapian ruang periksa.
- d. Suhu ruangan.
- e. Ketenangan kantor.



### 2.4.5 Metode Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler (2009) Terdapat empat metode pengukuran kepuasan pelanggan antara lain:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan saran. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan hubungan telepon langsung dengan pelanggan.

b. Survey Kepuasan Pelanggan

Penelitian/*survey* dapat melalui pos, telepon dan wawancara langsung. Responden juga diminta untuk mengurutkan berbagai elemen penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik perusahaan dalam masing-masing elemen. Melalui *survey* perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

c. Pembelanjaan misterius (*Ghost Shopping*)

Mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

#### d. Lost Customer Analysis

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli agar dapat memenuhi mengapa hal itu terjadi.

### 2.4.6 Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan

Menurut Zeitham dan Berry (dalam tjiptono, 2008), aspek-aspek yang kepuasan pasien meliputi :

1. Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
2. Kesesuaian, yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
3. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
4. Estetika, estetika pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

## 2.5 Ringkasan Sumber Pustaka

### 2.5.1 Artikel ke- 1

|               |   |
|---------------|---|
| Judul         | Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu                          |
| Nama Penulis  | Nur Laeliah, Heru Subekti   |
| Afiliasi      | Fakulas Kedokteran Universitas Gadjah Mada  |
| Email Penulis | <a href="mailto:Nur.laeliah@mail.ugm.ac.id">Nur.laeliah@mail.ugm.ac.id</a> , <a href="mailto:herusubekti@ugm.ac.id">herusubekti@ugm.ac.id</a> |
| Bentuk        | Elektronik (Online)   |
| Jenis         | Jurnal Nasional   |
| Nama Kota-    | Jurnal Kesehatan Vokasional, Universitas Gadjah Mada,   |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Penerbit                 | Yogyakarta ISSN 2541-0644   |
| Vol, Nomor Issue & Tahun | Vol 1, No 2, April 2017: 102-112  |
| URL                      | <a href="http://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/644504">http://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/644504</a>   |
| Tanggal Unggah           | 3 Juni 2020   |
| Sitasi Otomatis          | Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. <i>Jurnal Kesehatan Vokasional</i> , 1(2), 102. <a href="https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576">https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576</a> |

### Abstrak

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSUD Kabupaten Indramayu diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pasien di rawat jalan sendiri masih belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal khususnya yang terjadi pada pasien lama rawat jalan. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan, tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rawat jalan, dan hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan rancangan *cross sectional*. Teknik sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Instrumen penelitian ini antara lain kuesioner, *check list* observasi, dan penilaian observasi waktu. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 60 menit). Tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas, berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dalam kategori cukup puas sedangkan pada dimensi *reliability* dalam kategori puas. Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat RSUD Kabupaten Indramayu, ditunjukkan dengan nilai  $r=0,042$  atau nilai korelasi *chi-square* sebesar 4,135.

Kata kunci : Waktu tunggu, Pelayanan rawat jalan, Pasien lama rawat jalan, Kepuasan pasien.

### 2.5.2 Artikel ke- 2

|                    |   |
|--------------------|---|
| Judul              | Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atma Jaya   |
| Nama Penulis       | Yulfa Yulia, Loli Adriani   |
| Nama Pembimbing    | Derma Rosaria .S  |
| Bentuk             | Online Repository   |
| Jenis              | Tugas Akhir (Skripsi)   |
| Nama Kota-Penerbit | Jakarta : Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2017   |
| URL                | <a href="https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Research-9343-16_0033.pdf">https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Research-9343-16_0033.pdf</a> |
| Tanggal Unggah     | 11 juli 2020  |

#### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, satu di antara faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Rumah Sakit Atma Jaya, didapatkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan melebihi standar yaitu (> 60 menit). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik, yang menggunakan desain *cross sectional*. Besar sampel penelitian ini yaitu 64 orang pasien rawat jalan spesialis pribadi, yang dikumpulkan dengan teknik *accidental sampling*, dan pengumpulan data menggunakan metode observasi dan angket.

Hasil penelitian ini menggambarkan terdapat 3 kepuasan tertinggi yaitu dimensi kehandalan (50,0%), dimensi jaminan (51,6%), dan dimensi perhatian (54,7%). Secara keseluruhan sebanyak 53,1% pasien yang puas. Rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah sebesar 65,34 menit, (SD = 9,580). Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya, ( $r = -0,520$ ,  $p = 0,001$ ). Semakin lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan maka semakin rendah kepuasan pasien. Manajemen Rumah Sakit Atma Jaya disarankan untuk melakukan sosialisai ke petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tanggap, dan mengupayakan jarak antara penyimpanan dengan pelayanan poliklinik tidak terlalu jauh.

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

### 2.5.3 Artikel ke- 3

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Judul                    | Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dipoliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta  |
| Nama Penulis             | Muthiah Rissa Pratiwi, Fakhruddin Nasrul Sani  |
| Afiliasi                 | STIKES Kusuma Husada Surakarta   |
| Email Penulis            | <a href="mailto:Msicha27@gmail.com">Msicha27@gmail.com</a> , <a href="mailto:fakhruddin_ns@ymail.com">fakhruddin_ns@ymail.com</a>  |
| Bentuk                   | Elektronik (Online)  |
| Jenis                    | Jurnal Nasional  |
| Nama Kota-Penerbit       | Jurnal Profesi, STIKES Kusuma Husada Surakarta, ISSN: 2548-9933  |
| Vol, Nomor Issue & Tahun | Vol 14, Nomor 2 Maret 2017: 24-31  |
| URL                      | <a href="http://www.ejournal.stikespku.ac.id/index.php/mpp/article/view/File/211/139">http://www.ejournal.stikespku.ac.id/index.php/mpp/article/view/File/211/139</a>  |
| Tanggal Unggah           | 3 Juni 2020  |
| Sitasi Otomatis          | Pratiwi, M. R., & Sani, F. N. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. <i>Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian</i> , 14(2), 24. <a href="https://doi.org/10.26576/profesi.211">https://doi.org/10.26576/profesi.211</a> |

### Abstrak

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, nyaman. Menunggu dalam waktu yang lama akan menyebabkan ketidakpuasan. Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross sectional yang dilakukan di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 86 responden. Uji analisis dengan uji spearman rank dengan tingkat kemaknaan  $p < 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan waktu tunggu pelayanan  $< 60$  menit (61,6%) dan kepuasan pasien kategori puas (91,9%). Uji spearman rank  $p$  value sebesar  $0,029 < 0,05$  sehingga terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Waktu tunggu

pelayanan yang singkat sangat dibutuhkan dalam pelayanan untuk menciptakan kepuasan pada pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit. Bagi petugas kesehatan diharapkan lebih komitmen dan disiplin waktu dalam memberikan Pelayanan dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.  
Kata Kunci: Waktu tunggu pelayanan, kepuasan pasien.

#### 2.5.4 Artikel ke- 4

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Judul                    | Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya  |
| Nama Penulis             | Veronica Juniarti Putri, Firdaus, Agus Aan Adriansyah  |
| Afiliasi                 | Fakultas Kesehatan Universitas Nahdlatul Ulama   |
| Email Penulis            | <a href="mailto:Veronica.km14@student.unesa.ac.id">Veronica.km14@student.unesa.ac.id</a>   |
| Bentuk                   | Elektronik (Online)  |
| Jenis                    | Jurnal Nasional  |
| Nama Kota-Penerbit       | Global Health Science, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya, ISSN 2503-5088 (p) 2622-1055 (e)  |
| Vol, Nomor Issue & Tahun | Vol 3, No 4, Desember 2018: 387-393  |
| URL                      | <a href="http://jurnal.csdforum.com/index.php/GHS/article/view/256/151">http://jurnal.csdforum.com/index.php/GHS/article/view/256/151</a>  |
| Tanggal Unggah           | 3 Juni 2020  |
| Sitasi Otomatis          | Putri, V. J., Firdaus, & Adriansyah, A. A. (2018). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. <i>Global Health Science (Ghs)</i> , 3(4), 387–393.<br><a href="http://jurnal.csdforum.com/index.php/GHS/article/view/256/151">http://jurnal.csdforum.com/index.php/GHS/article/view/256/151</a> |

#### Abstrak

Kepuasan sangat erat hubungannya dengan peningkatan mutu pelayanan terutama mutu pelayanan rumah sakit. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah perbaikan sistem layanan kesehatan seperti waktu tunggu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. Penelitian ini menggunakan survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini 226 dan sampel penelitian sebesar 88 responden, dipilih menggunakan stratified sampling. Instrumen penelitian adalah kuesioner dan lembar observasi. Data dianalisis dengan uji Chi square. Sebagian besar 69,3% pasien BPJS merasa puas. Sedangkan pada waktu tunggu, hampir seluruhnya (97,7%) memiliki waktu tunggu pelayanan tidak sesuai standar  $\geq 60$  menit. Hasil uji chi square menunjukkan bahwa tidak

terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi fisher's exact test 1,000 ( $> 0,05$ ). Kesimpulan dari penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan bukan menjadi penyebab kepuasan pasien. Disarankan agar Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya lebih meminimalkan alur pelayanan yang ada guna membuat waktu tunggu pelayanan yang ditimbulkan menjadi lebih singkat, meningkatkan kualitas pelayanan yang ada khususnya pada dimensi bukti fisik (tangible), perbaikan mesin pendaftaran dan penempatan petugas di sekitar mesin pendaftaran agar dapat lebih mudah membantu pasien yang kesusahan dalam melakukan proses pendaftaran.

Kata kunci: waktu tunggu pelayanan, kepuasan pasien, BPJS

### 2.5.5 Artikel ke- 5

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Judul                    | Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015   |
| Nama Penulis             | Fitriyuli Mayasari   |
| Afiliasi                 | Program Studi Pasca Sarjana Kajian Administrai Rumah Sakit Indonesia, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia   |
| Email Penulis            | <a href="mailto:fitriyulimayasari@gmail.com">fitriyulimayasari@gmail.com</a>   |
| Bentuk                   | Elektronik (Online)  |
| Jenis                    | Jurnal Nasional  |
| Nama Kota-Penerbit       | Administrai Rumah Sakit Indonesia, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, ISSN: 2406-9108 (p), ISSN: 1446008136 (e)   |
| Vol, Nomor Issue & Tahun | Vol 2, No 3, Juni 2016, 214-230  |
| URL                      | <a href="http://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/view/2203">http://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/view/2203</a>  |
| Tanggal Unggah           | 3 Juni 2020  |
| Sitasi Otomatis          | Mayasari, F. (2016). Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015. <i>Jurnal ARSI</i> , 2(3), 214–230. |

### Abstrak

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu Unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien dengan berobat jalan termasuk seluruh prosedur diagnostik serta terapeutik. Waktu tunggu merupakan salah satu hal penting yang akan

menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Salah satu alat untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen rumah sakit adalah dengan *Total Quality Service* (TQS). Kepuasan pasien merupakan faktor utama dan tolak ukur keberhasilan rumah sakit yang diberikan kepada pelanggan yang berdampak jumlah kunjungan meningkat dan pasien yang puas cenderung akan kembali. Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif dengan desain potong lintang (*cross sectional*) dengan melakukan analisis korelasi yang menganalisa hubungan variabel dependen dan variabel independen. Penelitian dilakukan dengan menghitung waktu tunggu poliklinik dan waktu pemeriksaan dokter, kemudian dilakukan survey kuesioner TQS terhadap 135 responden. Hasil penelitian menyatakan bahwa waktu tunggu poliklinik, waktu pemeriksaan dokter tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas personil, pelayanan administrasi, pengalaman perawatan medis, dan tanggung jawab sosial memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Dan faktor tanggung jawab sosial merupakan variabel yang paling dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSIA AMC Metro.

Kata kunci: waktu tunggu, faktor *Total Quality Service*, kepuasan pasien.

#### 2.5.6 Artikel ke- 6

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Judul                    | Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan   |
| Nama Penulis             | Nofriadi Nofriadi, Mera Delima, Yuni Sara   |
| Afiliasi                 | STIKES Perintis Padang  |
| Email Penulis            | <a href="mailto:Nofriadi.manca@yahoo.com">Nofriadi.manca@yahoo.com</a>  |
| Bentuk                   | Elektronik (Online)   |
| Jenis                    | Jurnal Nasional   |
| Nama Kota-Penerbit       | STIKES Perintis Padang  |
| Vol, Nomor Issue & Tahun | Vol. 2 No. 1 Tahun 2019 ISSN (e): 2622-2256   |
| URL                      | <a href="https://jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/PSKP/article/view/376/206">https://jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/PSKP/article/view/376/206</a>             |
| Tanggal Unggah           | 3 Juni 2020   |
| Sitasi Otomatis          | Nofriadi, N., Delima, M., Sara, Y., & Kunci, K. (2019). <i>Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan</i> . 2(1), 67–72. |

#### Abstrak

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pasien merupakan



komponen penting yang menyebabkan adanya rasa ketidakpuasan, pasien merasa tidak puas apabila waktu tunggu tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu  $\leq 60$  menit. Kenyataan menunjukkan masih ditemukan pasien mengeluh tidak puas karena waktu tunggu yang lama di RSUD Dr Muhammad Zein Painan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD Dr muhammad zein painan tahun 2019. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cros sectional*. Populasi dalam penelitian ini 309 responden dengan jumlah sampel 62 responden, menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis dengan menggunakan uji chi square. Hasil analisa lebih dari separoh (59,7%) responden yang mempersepsikan lama waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar. Selanjutnya lebih dari separoh (62,9%) responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik diperoleh nilai p value 0,000 ( $p < 0,05$ ), kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan yang bermakna antara lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk melengkapi sarana dan prasarana dan meningkatkan kedisiplinan sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan sewaktu pasien berobat di poli penyakit dalam, harapannya mutu pelayanan rumah sakit akan meningkat.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan, Waktu Tunggu

### 2.5.7 Artikel ke- 7

|                    |   |
|--------------------|---|
| Judul              | Hubungan <i>Waiting Times</i> /Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013   |
| Nama Penulis       | Hasan   |
| Nama Pembimbing    | Dr. Werna Nontji, S.Kp.,M.Kep<br>Inchi Kurniawati K, S.Kep.,Ns  |
| Bentuk             | Online Repository   |
| Jenis              | Tugas Akhir (Skripsi)   |
| Nama Kota-Penerbit | Makassar : Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin, 2014   |
| URL                | <a href="http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Mjl1OGE2MzNiMWFmMjcwZTM5OTE2NTNIYTYwNDliODMyZml1MmMyNw==.pdf">http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Mjl1OGE2MzNiMWFmMjcwZTM5OTE2NTNIYTYwNDliODMyZml1MmMyNw==.pdf</a> |
| Tanggal Unggah     | 11 Juli 2020  |

### Abstrak

Latar belakang: Menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien dengan mengetahui karekteristik responden

yang meliputi tingkat usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, dan pengguna asuransi yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Poliklinik Mata di RSUD Tarakan. Tujuan penelitian ini untuk melihat hubungan *Waiting Times*/ waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poliklinik Mata pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode analitik observasional dengan pendekatan studi *Cross-sectional* (studi potong lintang). Instrumen penelitian berupa kuesioner, jumlah responden 51 orang. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Spearman*.

Hasil: Pada penelitian ini diperoleh hasil yang menunjukkan distribusi responden terbanyak berusia antara 31-40 tahun (35,3%), pendidikan terbanyak SMA (43,1%), pekerjaan terbanyak PNS (39,2%), pengguna asuransi kesehatan terbanyak Askes (47,1%) waktu tunggu  $\leq 45$  menit 26 orang (51%) dan  $> 45$  menit 25 orang (49%). Uji bivariat menggunakan uji korelasi (*spearman*) didapatkan arah korelasi yang positif antara lama *Waiting times*/waktu tunggu dengan kepuasan pasien di mana nilai Spearman rho' yang didapatkan ( $r = 0,145$ ) dan nilai signifikannya ( $p = 0,309$ ).

Kesimpulan dan saran: Hipotesis yang diajukan tidak diterima (tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien). Oleh karena itu pihak Rumah sakit sebaiknya menyediakan fasilitas yang nyaman dan memadai diruang tunggu pasien untuk menghindari pasien merasa jenuh, dan membuat SOP mulai dari pendaftaran di loket sampai mendapatkan pelayanan di Poliklinik yang dituju. Kepada tenaga medis (dokter dan perawat) memiliki komitmen dan kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Jika ada peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang sama disarankan mengambil jumlah responden yang lebih banyak, kunjungan pasien baru serta berulang, dan seluruh pengguna layanan di Poliklinik Mata.

Kata Kunci : *Waiting Times*/Waktu Tunggu, Kepuasan pasien

### 2.5.8 Artikel ke- 8

|                    |  |
|--------------------|--|
| Judul              | Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Faktor-Faktor Kepuasan Pasien Poliklinik Fisioterapi Di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan Tahun 2019 |
| Nama Penulis       | Ana Rizqy Soliha   |
| Afiliasi           | Administrasi Rumah Sakit, STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo   |
| Email Penulis      | <a href="mailto:Ana.rizqy@gmail.com">Ana.rizqy@gmail.com</a>   |
| Bentuk             | Elektronik (Online)  |
| Jenis              | Jurnal Nasional  |
| Nama Kota-Penerbit | Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya  |
| Vol, Nomor         | Vol. 5 No. 2 Oktober 2019 p-ISSN: 2477-0140 Online   |

|                 |  |
|-----------------|--|
| Issue & Tahun   | ISSN: 2581-219X  |
| URL             | <a href="https://drive.google.com/file/d/1nGi1fCBD09wiABbGbqgg4y3zo4WeDT1C/view">https://drive.google.com/file/d/1nGi1fCBD09wiABbGbqgg4y3zo4WeDT1C/view</a>  |
| Tanggal Unggah  | 7 Juni 2020  |
| Sitasi Otomatis | Soliha, A. R. (2019). <i>HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN FAKTOR- DI RSUD dr . R . SOEDARSONO KOTA PASURUAN TAHUN 2019 Prodi SI Administrasi Rumah Sakit , STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr . Soetomo.</i> 5(2), 1–9. |

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan cerminan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang cepat, nyaman dan ramah. Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan diketahui bahwa belum tercatatnya waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Fisioterapi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan faktor kepuasan pasien di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Besar sampel penelitian ini sebesar 90 pasien rawat jalan di Poliklinik Fisioterapi dengan teknik *Cross-Sectional*, dan pengumpulan data menggunakan metode observasi dan kuesioner. Hasil penelitian ini menggambarkan terdapat 2 kepuasan pasien tertinggi yaitu faktor kepercayaan (22,9) dan faktor jaminan (23.1). Waktu tunggu pelayanan <60 menit sebesar (78,9%). Penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan faktor kepuasan pasien di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan. Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan disarankan untuk memberikan sosialisasi/pelatihan *in house training* tentang pencatatan dan pelaporan waktu tunggu pelayanan kepada petugas administrasi pelayanan, memperlengkap ruang tunggu pasien, petugas pendaftaran lebih telaten dalam memberikan arahan kepada pasien, lebih cepat dalam melayani pasien, petugas kesehatan memberikan perhatian penuh dalam menyampaikan informasi tentang tindakan dan perawatan dan menambah kelengkapan peralatan kesehatan di Poliklinik Fisioterapi.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu, Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan

### 2.5.9 Artikel ke- 9

|       |  |
|-------|--|
| Judul | Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017 |
|-------|--|

|                    |   |
|--------------------|---|
| Nama Penulis       | Bayu Setyo Nugroho  |
| Nama Pembimbing    | Retno Widiarini, S.KM.,M.Kes,<br>Kuswanto,S.Kep.Ners.,M.Kes   |
| Bentuk             | Online Repository   |
| Jenis              | Tugas Akhir (Skripsi)   |
| Nama Kota-Penerbit | Madiun: STIKES Bakti Husada Mulia, Tahun 2017   |
| URL                | <a href="http://repository.stikes-bhm.ac.id/379/1/SKRIPSI%20BAYU%20SETYO%20NUGROHO.pdf">http://repository.stikes-bhm.ac.id/379/1/SKRIPSI%20BAYU%20SETYO%20NUGROHO.pdf</a> |
| Tanggal Unggah     | 7 Juni 2020   |

### Abstrak

Rumah Sakit Santa Clara Madiun adalah salah satu rumah sakit katolik tipe C di Madiun. di Rumah Sakit Santa Clara Madiun diketahui bahwa dari 10 responden yang diamati, menunjukkan bahwa 6 responden (60%) merasa puas ( $\leq 60$  menit), dengan waktu tunggu di rawat jalan yang sesuai standar sedangkan 4 responden (40%) merasa kurang puas dengan waktu tunggu yang lebih dari standar ( $>60$  menit), Oleh sebab itu sebagian besar responden kurang puas terhadap waktu dan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Santa Clara Madiun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun tahun 2017.

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik, dengan desain *cross sectional study*. Populasinya adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Clara Madiun. dari populasi sejumlah 223 orang, dengan menggunakan teknik sampling *random sampling*, diperoleh jumlah sampel sebanyak 70 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Uji analisis ang digunakan adalah uji chi square untuk mengetahui korelasi atau hubungan antara dua variabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 16 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan waktu tunggu di RS Santa Clara Madiun sudah sesuai standar sedangkan untuk kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar pasien merasa tidak puas. Untuk hasil uji chi square menunjukkan bahwa  $p \text{ value} = 0,001 < 0,05$  yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Petugas RS Santa Clara Madiun unit rawat jalan hendaknya lebih meningkatkan pelayanan terutama untuk waktu tunggu pasien rawat jalan.

Kata kunci: waktu tunggu, kepuasan pasien, rawat jalan

### 2.5.10 Artikel ke- 10

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Judul                    | Waktu Tunggu Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien   |
| Nama Penulis             | Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, Herry Setiawan   |
| Afiliasi                 | Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru  |
| Email Penulis            | <a href="mailto:samsirkarin@gmail.com">samsirkarin@gmail.com</a>  |
| Bentuk                   | Elektronik (Online)   |
| Jenis                    | Jurnal Nasional   |
| Nama Kota-Penerbit       | Nerspedia, Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru   |
| Vol, Nomor Issue & Tahun | Vol. 1 No.1 April 2018  |
| URL                      | <a href="http://103.81.100.242/index.php/nerspedia/article/view/155/69">http://103.81.100.242/index.php/nerspedia/article/view/155/69</a>   |
| Tanggal Unggah           | 3 Juni 2020   |
| Sitasi Otomatis          | Ernawati, E., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2018). <i>Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Penelitian di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya)</i> . 1(1), 1–10. |

#### Abstrak

Waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan adalah salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Penelitian observasional analitik dengan desain pendekatan *cross sectional*, responden dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposivesampling* berjumlah 199 orang. Dengan kategori tidak baik ( $> 60$  menit) sebanyak 159 orang (79,9%) dan baik ( $\leq 60$  menit) sebanyak 40 orang (20,1%). Kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 183 orang (92%) dan tidak puas sebanyak 16 orang (8%). Hasil analisis statistik uji *fisher's exact test* menunjukkan bahwa nilai  $p = 0,046$ ,  $p < \alpha (0,05)$  terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Waktu tunggu pelayanan yang lama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Disarankan kepada rumah sakit untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar pelayanan minimal terutama dalam waktu tunggu di rawat jalan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien Waktu Tunggu Pelayanan