

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN  
KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI RAWAT  
JALAN POLIKLINIK ANAK RUMAH SAKIT  
MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Kedokteran (S.Ked)**

Oleh :

**ANGGUN PUSPA ARINI**

**NIM 702016027**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**


**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN  
KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI  
RAWAT JALAN POLIKLINIK ANAK  
RS MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG**


Dipersiapkan dan disusun oleh  
**Auggun Puspa Arini**  
NIM 702016037

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Kedokteran (S. Ked)


Pada tanggal 10 Januari 2020

Menyetujui :

  
dr. Susi Handayani, Sp.Aa, M.Sc, MARS  
Pembimbing Pertama

  
dr. Rary Tiara Oktaria, M.Si  
Pembimbing Kedua

Dekan  
Fakultas Kedokteran

  
dr. Yanti Rosita, M.Kes  
NBM/ NIDN. 1079954/0204076701

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini Saya menerangkan bahwa:

1. Karya Tulis Saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Palembang, maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian Saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam Karya Tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Palembang, Januari 2019

Yang membuat pernyataan



(Anggun Puspa Arini)

NIM. 70 2016 027

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Dengan Penyerahan Naskah Artikel Dan *Softcopy* Berjudul: "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Anak RSMP" Kepada Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (UP2M) Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang (FK-UMP), Saya :

Nama : Anggun Puspa Arini  
NIM : 702016027  
Program Studi : Pendidikan Kedokteran Umum  
Fakultas : Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, setuju memberikan kepada FK-UMP, Pengalihan Hak Cipta dan Publikasi Bebas Royalti atas Karya Ilmiah, Naskah, dan *softcopy* diatas. Dengan hak tersebut, FK-UMP berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan, menampilkan, mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin dari Saya, dan Saya memberikan wewenang kepada pihak FK-UMP untuk menentukan salah satu Pembimbing sebagai Penulis Utama dalam Publikasi. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam Karya Ilmiah ini menjadi tanggung jawab Saya pribadi.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Palembang

Pada tanggal : Januari 2019

Yang Menyetujui,

  
MUTTERAI  
JERPEL  
702016027193  
6000

Anggun Puspa Arini

NIM 70 2016 027

## ABSTRAK

**Nama** : Anggun Puspa Arini  
**Program Studi** : Kedokteran  
**Judul** : **Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Peserta BPJS di Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Anak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.**

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang didapatkan pasien mulai dari mendaftar hingga mendapatkan pelayanan dokter. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen dari faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk mendapatkan pelayanan yg baik, dibutuhkan manajemen administrasi rumah sakit yang baik agar pasien mendapatkan pelayanan secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan peserta bpjs di pelayanan rawat jalan poliklinik anak rumah sakit Muhammadiyah Palembang berdasarkan pelayanan dokter, perawat, administrasi, maupun fasilitas ruangan. Sampel penelitian ini adalah 68 orangtua/wali pasien di poliklinik anak rumah sakit Muhammadiyah Palembang yang dipilih secara *Consecutive Sampling*. Waktu tunggu pelayanan diukur menggunakan *stopwatch* mulai dari ruang tunggu hingga selesai mendapatkan pelayanan dan kepuasan pasien didapatkan menggunakan kuesioner yang telah divalidasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 48,5% puas dan 51,5% sangat puas dengan pelayanan dokter; 57,9% puas dan 47,1% sangat puas dengan pelayanan perawat; 20,6% puas dan 79,4% sangat puas dengan pelayanan administrasi; 45,6% puas dan 54,4% sangat puas dengan fasilitas ruangan rawat jalan. Terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan ( $p < 0,001$ ) berdasarkan pelayanan dokter ( $p = 0,005$ ), pelayanan perawat ( $p = 0,008$ ), pelayanan administrasi ( $p = 0,007$ ), dan pelayanan fasilitas ruangan rawat jalan ( $p = 0,002$ ).

**Kata kunci:** Waktu tunggu pelayanan, kepuasan pasien, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan administrasi, fasilitas ruangan rawat jalan.

## ABSTRACT

**Name** : Anggun Puspa Arini  
**Study Program** : Medicine  
**Title** : **The Relationship between Waiting Time of Services and Satisfaction of BPJS Participants in the Outpatient Services of the Children's Clinic of Muhammadiyah Hospital Palembang.**

Waiting time for services is the time that patients get from registering to getting a doctor's service. Waiting time is one component of the factors that influence patient satisfaction. To get good services, good hospital administration management is needed so that patients get services effectively and efficiently. This study aims to determine the relationship between service waiting time and the satisfaction of BPJS participants in the outpatient care services at the Pediatric of Muhammadiyah Palembang hospital based on the services of doctors, nurses, administration, and room facilities. The sample of this study was 68 parents of patients in the pediatrics clinic at the Muhammadiyah Hospital in Palembang, which were selected by Consecutive Sampling. Waiting time for services is measured using a stopwatch starting from the waiting room until getting service and patient satisfaction is obtained using a validated questionnaire. The results showed that 48.5% were satisfied and 51.5% were very satisfied with the doctor's service; 57.9% were satisfied and 47.1% were very satisfied with the nurse's service; 20.6% were satisfied and 79.4% were very satisfied with administrative services; 45.6% were satisfied and 54.4% were very satisfied with outpatient room facilities. There is a significant relationship between service waiting time and satisfaction ( $p = <0.001$ ) based on doctor services ( $p = 0.005$ ), nurse services ( $p = 0.008$ ), administrative services ( $p = 0.007$ ), and outpatient facility services ( $p = 0.002$ ).

**Keyword:** Waiting time for service, patient satisfaction, doctor service, nurse service, administrative service, ambulatory room service.

## KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Rawat Jalan Poliklinik Anak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran (S.Ked).

Saya menyadari bahwa penelitian jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa mendatang.

Dalam hal penyelesaian penelitian, saya banyak mendapat bantuan, bimbingan dan saran. Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberi kehidupan dengan sejujunya keimanan.
2. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang dr. Yanti Rosita, M.Kes. dan staff Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. dr. Susi Handayani, Sp.An, M.Sc, MARS selaku pembimbing I.
4. dr. Rury Tiara Oktariza, M.Si selaku pembimbing II.
5. dr. Gunawan Tohir, Sp.B, MM selaku penguji.
6. dr. H. Pangestu Widodo,. MARS selaku direktur Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang diberikan kepada semua orang yang telah mendukung saya dan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita dan perkembangan ilmu pengetahuan kedokteran. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT. Amin.

Palembang,

2019

Anggun Puspa Arini

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	3
1.4.3 Manfaat Instansi .....	4
1.5 Keaslian Penelitian .....	4

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori	
2.1.1 Waktu Tunggu Pelayanan.....	7
2.1.1.1 Definisi Waktu Tunggu Pelayanan .....	7
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu .....	7
2.1.1.3 Pengertian Pelayanan atau Jasa .....	8
2.1.1.4 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 BPJS Kesehatan.....	10
2.1.2.1 Definisi BPJS Kesehatan .....	10
2.1.2.2 Kepesertaan BPJS.....	10
2.1.2.3 Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan .....	12
2.1.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan BPJS Kesehatan .....	14
2.1.3 Kepuasan Pasien .....	14
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pasien .....	14
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	16
2.1.3.3 Lima Dimensi Kepuasan Pasien .....	18
2.1.4 Rumah Sakit.....	19
2.1.4.1 Definisi Rumah Sakit.....	19



2.1.4.2 Klasifikasi Rumah Sakit .....	19
2.1.4.2 Pelayanan Rumah Sakit .....	20
2.1.5 Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang .....	22
2.1.5 Karakteristik Pasien.....	25
2.2 Kerangka Teori .....	27
2.3 Hipotesis .....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.2.1 Waktu Penelitian.....	29
3.2.2 Tempat Penelitian .....	29
3.3 Populasi dan Subjek/Sampel Penelitian.....	29
3.3.1 Populasi .....	29
3.3.1.1 Populasi Target.....	30
3.3.1.2 Populasi Terjangkau .....	30
3.3.2 Sampel dan Besar Sampel .....	30
3.3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	31
3.3.4 Cara Pengambilan Sampel.....	31
3.4 Variabel Penelitian.....	31
3.4.1 Variabel Dependen .....	31
3.4.2 Variabel Independen.....	31
3.5 Definisi Operasional .....	32
3.6 Cara Pengambilan Data .....	34
3.7 Cara Pengolahan dan Analisis Data.....	34
3.7.1 Cara Pengolahan Data .....	34
3.7.2 Analisis Data .....	34
3.8 Alur Penelitian .....	36
3.9 Jadwal Penelitian .....	37
3.8 Anggaran Penelitian.....	37

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil.....	39
4.1.1 Analisis Univariat.....	39
4.1.2 Analisis Bivariat .....	42
4.2 Pembahasan .....	51
4.2.1 Analisis Univariat.....	51
4.2.2 Analisis Bivariat .....	54

### **BAB V KESIMPULAN**

5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran .....	59

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.5 Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 2.1 Alur Pendaftaran Poliklinik Rawat Jalan .....	24
Tabel 3.5 Definisi Operasional .....	31
Tabel 4.1 Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan.....	40
Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden .....	40
Tabel 4.3 Distribusi Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Dokter .....	42
Tabel 4.4 Distribusi Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Perawat .....	42
Tabel 4.5 Distribusi Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Administrasi.....	43
Tabel 4.6 Distribusi Kepuasan Peserta BPJS terhadap Fasilitas Ruangan .....	44
Tabel 4.7 Hubungan Usia dengan Kepuasan Peserta BPJS .....	45
Tabel 4.8 Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Peserta BPJS.....	46
Tabel 4.9 Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Peserta BPJS .....	47
Tabel 4.10 Hubungan Pelayanan Dokter dengan Tingkat Kepuasan .....	47
Tabel 4.11 Hubungan Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan .....	48
Tabel 4.12 Hubungan Pelayanan Administrasi dengan Tingkat Kepuasan.....	49
Tabel 4.13 Hubungan Fasilitas Ruangan dengan Tingkat Kepuasan .....	50
Tabel 4.14 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penjelasan Kepada Calon Subjek.....	63
Lampiran 2. <i>Informed Consent</i> .....	64
Lampiran 3. Hasil Analisis SPSS.....	76
Lampiran 4. Dokumentasi.....	98

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut *World Health Organization* (WHO), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Sehingga, rumah sakit dengan integritas tinggi akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat (WHO, 1996).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur rumah sakit dalam penilaian mutu pelayanan (Irawan, 2008). Kepuasan pasien dapat diukur dalam lima dimensi, yaitu; kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan faktor fisik (Purwoastuti, 2015). Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu; kinerja, keistimewaan tambahan, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, kemampuan melayani, estetika, dan kualitas dari pelayanan rumah sakit (Triton, 2008).

Pelayanan merupakan salah satu komponen dari faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran hingga masuk dan dilakukan pemeriksaan oleh dokter. Waktu tunggu pelayanan juga dapat menjadi salah satu penyebab pasien merasa tidak puas. Jarak antara waktu tunggu dan pemeriksaan yaitu pada saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, mengambil antrian dan menunggu panggilan untuk dilakukan anamnesis dan diperiksa oleh dokter atau perawat berdasarkan kemenkes, standar pelayanan minimal yaitu kurang dari atau sama dengan 60 menit. Karena itu dibutuhkan manajemen administrasi rumah sakit yang baik.

Setiap rumah sakit di Indonesia harus mengikuti dan melaksanakan standar pelayanan minimal berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu durasi waktu tunggu pelayanan kurang dari atau sama dengan 60 menit. Undang-Undang No. 44 tahun 2009 menyatakan bahwa setiap rumah sakit memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Adapun pada bagian ketiga Undang-Undang No. 44 tahun 2009 menyatakan tentang hak pasien atas pelayanan yang

diterimanya yaitu memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi dan pasien juga mempunyai hak atas mengajukan pengaduan kualitas pelayanan yang didapatkan (Permenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berupa Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKRTL), dimana BPJS harus menyelenggarakan pelayanan secara komprehensif berupa pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, pelayanan kebidanan, dan pelayanan kesehatan darurat medis, termasuk pelayanan penunjang yang meliputi pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pratama dan pelayanan kefarmasian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Permenkes RI No.99 Tahun 2015).

Jumlah total kunjungan di Poli Anak pada tahun 2018 sebanyak 6287 orang, dimana diketahui jumlah pasien BPJS Kesehatan sebanyak 2484 orang. Sedangkan pada tahun 2019 jumlah total pasien hanya sebanyak 3214 orang, dengan diketahui jumlah pasien BPJS Kesehatan sebanyak 2450 orang (RSMP, 2019). Kecenderungan penurunan angka kunjungan pasien merupakan indikator bagi penulis untuk meninjau kembali tentang perasaan kepuasan orangtua pasien di Poli Anak dan untuk lebih mengetahui kualitas pelayanan di Poli Anak RSMP, maka penulis akan meneliti hubungannya antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan di Poliklinik Anak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana karakteristik kepuasan peserta BPJS kesehatan di Poliklinik Anak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang?
2. Apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan di Poliklinik Anak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan di Poliklinik Anak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui karakteristik kepuasan peserta BPJS kesehatan di Poliklinik Anak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.
2. Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan di Poliklinik Anak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang tahun 2019.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan di Poli Anak rumah sakit di Indonesia.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi mengenai layanan yang telah diterapkan sesuai dengan apa yang dinilai, serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk dilaksanakannya penelitian selanjutnya.

#### **1.4.3 Manfaat Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai karakteristik waktu tunggu pelayanan di rumah sakit muhammadiyah sehingga lebih dapat meningkatkan pelayanan rumah sakit muhammadiyah Palembang, khususnya pada Poliklinik Anak.

## 1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.5. Keaslian Penelitian

Nama	Judul Penelitian	Desain Penelitian	Hasil
Muhammad Rafdi Akbar	Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Pelayanan Di Puskesmas dan Klinik Mitra BPJS	Observasional Analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Berdasarkan waktu tunggu di Puskesmas, jumlah pasien yang merasa puas sebanyak 23 orang atau (47 %). Responden yang merasa cukup puas sebanyak 24 orang atau (50%), yang merasa tidak puas sebanyak 1 orang atau (1,1 %) dengan rata-rata waktu tunggu sekitar 32,56 menit (<60 menit). Sedangkan hasil penilaian waktu tunggu di klinik, pasien yang merasa puas sebanyak 12 orang atau (25%). Sedangkan pasien yang merasa cukup puas sebanyak 35 orang atau (72,9 %). Pasien yang merasa tidak puas tidak ada atau (0 %). Dari hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa pasien merasa cukup puas terhadap waktu tunggu pelayanan di Puskesmas dan Klinik BPJS.

Daprim Samuel Ogaji, Margareth M. Mezie-Okoye	<i>Waiting time and patient satisfaction: Survey of patients seeking care at the general outpatient clinic of the University of Port Harcourt Teaching Hospital</i>	Observasional analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> dan <i>exit interview</i> .	Berdasarkan waktu tunggu pelayanan, pasien dengan frekuensi 50-70 menit, skor penilaian responden yaitu merasa sangat puas sebanyak (51,1%), merasa cukup puas sebanyak (7,5%), dan pasien yang merasa tidak puas sekitar (41,4%).
Fabyenne Vasilefa	Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap kualitas pelayanan rawat inap kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang	Survei analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Didapatkan hasil dari penelitian ini adalah frekuensi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap berdasarkan umur pada karakteristik pasien, responden yaitu sekitar 41 tahun – 60 tahun yaitu sebanyak 45 orang merasa puas. Berdasarkan pendidikan responden terbanyak adalah tingkat pendidikan dasar yaitu sebanyak 67 orang dan berdasarkan jenis kelamin responden diketahui bahwa jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan sebesar 59 orang.



---

<p>Zhenzhen Xie, MS &amp; Cavin Or, PhD</p> <p><i>Assciations Between Waiting Times, Sevice Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A Time Study and Questionnaire Survey</i></p>	<p>Survei analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i></p>	<p>Hasil yang ditemukan yaitu pada bagian waktu tunggu pelayanan, ditemukan waktu tunggu berkorelasi negatif dengan persepsi penerimaan waktu tunggu <math>r=-0,43</math> untuk waktu tunggu pengobatan <math>r=-0,3</math> untuk waktu menunggu. Selain itu, waktu tunggu pelayanan berkorelasi dengan kenyamanan lokasi <math>r=-0,33</math> dan kenyamanan berkomunikasi berkorelasi positif <math>r=0,3</math></p>
--	---	--

---

## DAFTAR PUSTAKA

- Aguswina, 2011. Karakteristik Pasien dan Kualitas Hidup Pasien Gagal Ginjal Kronik yang Menjalani Terapi. Skripsi. Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia.
- Akbar, MR. 2016. Kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap waktu tunggu di Puskesmas dan Klinik Mitra BPJS. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Anderson, TE & McFarlane, J. 2007 Buku ajar keperawatan komunitas teori dan praktik: Edisi 3. Jakarta: EGC.
- Arietta, R. 2012. Analisis waktu tunggu pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Diskesad Tahun 2011. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Jakarta.
- Bustani, Rattu & Saerang. 2015. Analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal e-Biomedik*, 1(2), hal 873. <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10456>
- Dahlan, S. 2010. Besar sampel dan cara pengambilan sampel: Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Keputusan Menteri Kesehatan RI tentang hak pasien. Jakarta.
- Hamsar, Andriana. 2005. Analisis Mutu Pelayanan Rawat Inap dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Askes Plus di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan. Tesis. Tidak Diterbitkan. Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia. Hal. 38-41.

- Herlambang, S. 2016. Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Yogyakarta: Goysen Publishing.
- Ilyas. 2001. Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara. Jakarta
- Irawan, 2008. 10 Prinsip kepuasan pelanggan. PT Elex Media Komputindo. Jakarta. hal 19-20.
- Notoatmodjo, S. 2010. Ilmu perilaku kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta. hal 76-117.
- Nugroho, BS. 2017. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017.
- Ogaji, DS & Mezie-Okoye, MM. *Waiting time and patient satisfaction: survey of patients seeking care at the general outpatient clinic of the University of Port Harcourt Teaching Hospital*. Port Harcourt Medical Journal, 11(3). hal 148-155. doi: 10.4103/Phmj.Phmj.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Sinulingga, Asna. 2010. Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas terhadap Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sidikalang Tahun 2010. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia. Hal. 22 - 60.
- Soeroso, S. 2002. Manajemen sumber daya manusia di Rumah Sakit. EGC. Jakarta.
- Sudarni, D. 2009. Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap mutu pelayanan rawat inap di Bidan RSUD Kabupaten Waled. Jakarta: Universitas Indonesia. hal 9-37.
- Sunyoto, D. 2013. Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Wahyu, K. dan Aji, H.S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan bukti fisik Terhadap Kepuasan Konsumen.
- Trarintya. 2001. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan *Word of Mouth* pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUD Sanglah Denpasar.

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. Rumah Sakit. Biro Hukum Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Utami, YT. 2015. Hubungan waktu tunggu rawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Assalam Gemolong.
- Vasilefa, F. 2015. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap kualitas pelayanan rawat inap kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.
- Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa, Jakarta :PT Indeks.
- World Health Organization. 1996. *Role of hospitals in programmes of community health protection: definition and phylosophy of general hosptial*. World Health Organization: Geneva.
- Xie & Or. 2017. *Association Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endrocrinohy Outpatient Department: A Time study and questionnaire survey. The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing, vol 54. hal: 1-10. Doi: 10.1177/004658017739527 journals.sagepub.com/home/inq.*