

**PENGARUH KINERJA PERAWAT PELAKSANA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS  
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI SULAWESI SELATAN**

**THE INFLUENCE OF PERFORMANCE OF IMPLEMENTING NURSES ON PATIENT SATISFACTION OF  
INpatient BPJS HEALTH IN THE HAJI REGIONAL GENERAL HOSPITAL, SOUTH SULAWESI**

**Sriyani Windarti<sup>1</sup>, Darmawati Junus<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Department of Hospital Administration, Stikes Pelamonia Kesdam VII Wirabuana, Indonesia  
E-mail: sriyaniwindarti@gmail.com, darmawatijunus@gmail.com

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. Pengambilan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 328 responden. Pengolahan data dilakukan secara komputerisasi dengan menggunakan program SPSS 20 serta dilakukan uji chi square. Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel serta dalam bentuk narasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan kompetensi teknis dengan waktu tunggu pasien dengan nilai yaitu  $p=0,316$  artinya  $p>0,05$ , dan terdapat hubungan efektifitas dengan waktu tunggu pasien dengan nilai yaitu  $p=0,010$  artinya  $p<0,05$ , tidak terdapat hubungan, hubungan antar manusia dengan waktu tunggu pasien dengan nilai  $p=1,00$  artinya  $p>0,05$ , ada hubungan efisiensi dengan waktu tunggu pasien dengan nilai yaitu  $p=0,14$  artinya  $p<0,05$  dan tidak ada hubungan kelangsungan pelayanan dengan waktu tunggu pasien dengan nilai yaitu  $p=0,07$  artinya  $p>0,05$ . Disarankan bagi pihak rumah sakit mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta tidak mempengaruhi waktu tunggu pasien untuk menjadi lebih baik.

**Kata Kunci:** mutu pelayanan, waktu tunggu, rawat jalan, rumah sakit

**ABSTRACT**

*This study aims to look at and analyze the relationship between the quality of health services and the waiting time of patients in the outpatient installation of Haji Hospital, Makassar South Sulawesi Province. The type in this research is using a quantitative method with a cross sectional study approach. Data retrieval is done by distributing questionnaires. The sample in this study were 328 respondents. Data processing is carried out computerized using the SPSS 20 program and a chi square test is carried out. The results of this study are presented in table form as well as in narrative form. The results of this study indicate that there is no relationship between technical competence and patient waiting time with a value of  $p = 0.316$ , which means  $p > 0.05$ , and there is a relationship between effectiveness with patient waiting time with a value of  $p = 0.010$  which means  $p < 0.05$ . relationship, relationship between humans with patient waiting time with a value of  $p = 1.00$  means that  $p > 0.05$ , there is a relationship of efficiency with patient waiting time with a value that is  $p = 0.14$  which means  $p < 0.05$  and there is no relationship of continuity of service with patient waiting time with a value that is  $p = 0.07$  meaning  $p > 0.05$ . It is recommended for the hospital to maintain and improve the quality of health services so that patients are satisfied with the services provided and do not affect the patient's waiting time to be better.*

**Keywords:** quality service, time waiting, outpatient unit, hospital

---

**PENDAHULUAN**

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan saat ini telah mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya rumah sakit yaitu lembaga yang berfungsi sebagai lembaga sosial dengan manajemen pelayanan seadanya, akan tetapi dengan perkembangan manajemen moderen, ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan serta kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan bermutu, menjadikan rumah sakit sebagai suatu industri yang bergerak sangat cepat

dalam perkembangannya tanpa mengabaikan fungsi sosial (Hajjul, 2012).

Pelayanan kesehatan yang bermutu juga adalah salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Dan diharapkan rumah Sakit mampu secara optimal menjadi bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan rumah sakit selain itu pelayanan kesehatan yang mencakup masalah-masalah yang bersifat sosial ekonomi sehingga diharapkan dapat memberikan keuntungan dengan cara pengelolaan yang profesional dengan memperhatikan prinsip-

prinsip manajemen (Pedoman Instalasi Rawat Jalan RSUH Haji Makassar).

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, lama waktu tunggu dapat mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pasien terhadap pelayanan mulai dari kedatangan pasien di tempat pendaftaran di loket kartu sampai dikirimnya berkas medis ke poliklinik yang dituju (Hasan, 2016). Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien pendaftaran sampai dilayani oleh dokter spesialis. Tujuan waktu tunggu tersedianya pelayanan rawat jalan spesialistik pada hari kerja di setiap rumah sakit yang mudah dan cepat diakses oleh pasien (Ulfa, 2017).

Waktu tunggu pasien dalam pelayanan di TPPRJ merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan (Aulia Utami Dewi, 2016). Menurut Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/ 2008 waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang di perlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sampai di panggilan untuk pelayanan pemeriksaan oleh dokter di poliklinik tujuan, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan di tetapkan yaitu rata-rata  $\leq 60$  menit (Kemenkes, 2008).

Berdasarkan data sekunder dari RSUD Haji Prov Sulawesi Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa daftar kunjungan pasien di rawat jalan di RSUD Haji pada tahun 2016 sebanyak 23.781 pasien berkunjungan di rawat jalan, sedangkan tahun 2017 sebanyak 50.480 kunjungan di rawat jalan di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan, dan tahun 2018 sebanyak 21883 terdapat penurunan dari tahun sebelumnya yaitu dari tahun 2017 ke tahun 2018. Berdasarkan data di atas dapat di simpulkan bahwa dalam satu tahun terakhir telah terjadi penurunan kunjungan yang sangat besar di rawat jalan di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mutu unit pelayanan rawat jalan RSUD Haji Makassar mengacu pada pedoman rumah sakit salah satunya yaitu waktu tunggu pasien, waktu tunggunya adalah waktu yang di perlukan mulai dari pasien mendaftar hingga pasien mendapat pelayanan dari dokter, dengan standar 85% waktu tunggu pasien setelah masuk status ke ruangan  $< 15$  menit.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian penelitian analitik kuantitatif dengan menggunakan data kuantitatif. Jenis pendekatan yang di gunakan yaitu pendekatan *cross sectional* adalah penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali, mencari hubungan antara variabel independen (faktor resiko) dengan variabel dependen (efek).

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Dearth Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan di Jalan Dg. Ngeppe No. 14 Kelurahan Jongaya, Kecamatan Tamalate pada tahun 2019.

Berdasarkan jumlah rata-rata sensus pasien poliklinik pada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar pada tahun 2018, maka populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.823 pasien dengan jumlah sampel sebanyak 328 pasien. Pengolahan data dilakukan secara komputerisasi dengan menggunakan program SPSS 20 serta dilakukan uji *chi square*.

## HASIL

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2019 dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dimana sampel penelitian berjumlah 328 pasien yang memenuhi kriteria dari penarikan sampel tersebut.

**Tabel 1.** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Pria	136	41,5
Wanita	192	58,5
Total	328	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa dari 328 responden, maka jenis kelamin responden yang terbanyak adalah wanita dengan jumlah 192 orang dengan presentasi 58,5%.

**Tabel 2.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	%
Tidak Sekolah	10	3,05
Tidak Tamat SD	19	5,8
Tamat SD	41	12,5
SMP	53	16,2
SMA	168	51,2
Diploma	4	1,2
Sarjana	33	10,1
Total	328	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa dari 328 responden, pendidikan terakhir yang terbanyak yaitu SMA sebanyak 168 responden dengan presentasi 51,2%, sedangkan yang terendah Diploma yaitu sebanyak 4 orang dengan presentasi 1,2%.

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa dari 328 responden, kelompok umur terbanyak yaitu dewasa awal 26-35 tahun sebanyak 109 responden dengan presentasi 33,2% sedangkan kelompok umur yang terendah yaitu masa manula  $> 65$  tahun sebanyak 7 responden dengan presentasi 2,13%.

**Tabel 3.** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur (Tahun)	Jumlah	%
17-25	60	18,3
26-35	109	33,2
36-45	101	30,8
46-55	42	12,8
56-65	9	2,74
>65	7	2,13
Total	41	100

Sumber : Data Primer

**Tabel 4.** Distribusi Tenaga Bidan Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	%
Tidak Bekerja	29	8,8
Ibu Rumah Tangga	109	33,2
Wiraswasta	54	16,5
Pegawai Swasta	64	19,5
PNS	40	12,2
Polisi	1	0,3
Petani	18	5,5
Nelayan	6	1,8
Lainnya	7	2,1
Total	328	100

Sumber : Data Primer

Pada Tabel 4, menunjukkan bahwa dari 328 responden yang terbanyak adalah ibu rumah tangga sebanyak 109 orang dengan presentasi 33,2% dan yang terendah adalah polisi sebanyak 1 orang dengan presentasi 0,3%.

#### Karakteristik Variabel Penelitian

**Tabel 5.** Distribusi Responden Berdasarkan Kompetensi Teknis

Kompetensi	Jumlah	%
Teknis		
Baik	323	98,5
Kurang Baik	5	1,5
Total	328	100

Sumber : Data Primer

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 328 responden maka yang menjawab kompetensi teknis baik sebanyak 323 responden dengan presentasi 98,5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang terbanyak adalah baik terhadap kompetensi teknis di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

**Tabel 6.** Distribusi Responden Berdasarkan Efektifitas

Efektifitas	Jumlah	%
Baik	277	84,5
Kurang Baik	51	15,5
Total	41	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa dari 328 responden maka yang mengatakan efektifitas baik sebanyak 277 responden dengan presentasi 84,5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

jawaban responden yang terbanyak adalah baik terhadap efektifitas di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

**Tabel 7.** Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Antar Manusia

Hubungan antar Manusia	Jumlah	%
Baik	314	95,7
Kurang Baik	14	4,3
Total	328	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 7, menunjukkan bahwa dari 328 responden yang mengatakan hubungan antar manusia baik sebanyak 314 responden dengan presentasi 95,7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah baik terhadap hubungan antar manusia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

**Tabel 8.** Distribusi Responden Berdasarkan Efisiensi

Efisiensi	Jumlah	%
Baik	280	85,4
Kurang Baik	48	14,6
Total	328	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 8, menunjukkan bahwa dari 328 responden, responden yang menjawab baik yaitu 280 responden dengan presentasi 85,4%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling besar adalah baik terhadap efisiensi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

**Tabel 9.** Distribusi Tenaga Bidan Berdasarkan Kelangsungan Pelayanan

Kelangsungan Pelayanan	Jumlah	%
Baik	318	97,0
Kurang Baik	10	3,0
Total	41	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan pada tabel 9, dapat dilihat bahwa dari 328, responden yang menjawab baik dengan jumlah 318 responden dengan presentasi 97,05%, sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terbanyak adalah baik terhadap kelangsungan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

Berdasarkan pada tabel 10, dapat dilihat bahwa dari 328, sebagian besar responden menjawab puas yaitu 254 responden dengan presentasi 77,4%. sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden menjawab puas dengan waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

**Tabel 10** Distribusi Tenaga Bidan Berdasarkan Waktu Tunggu

Waktu Tunggu	Jumlah	%
Puas	254	77,4
Kurang Puas	74	22,6
Total	41	100

Sumber : Data Primer

### Analisis Hubungan Antara Variabel

Pada tabel 11 (terlampir) menunjukkan bahwa dari 328 responden yang menyatakan kompetensi teknis kategori "baik" dengan waktu tunggu pasien berada di kategori "puas" yaitu 251 responden dengan presentasi 77,7% dan kategori "kurang puas" yaitu 72 responden dengan presentasi 22,3%. Sedangkan yang menyatakan kompetensi teknis kategori "kurang baik" dengan waktu tunggu yang "puas" yaitu 3 responden dengan presentasi 60,0% dan kategori "kurang puas" yaitu sebanyak 2 responden dengan presentasi 40,0%. Berdasarkan uji hubungan dengan menggunakan uji *fisher* di peroleh *p-value*  $>0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi teknis tidak memiliki hubungan dengan waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

Pada tabel 12 (terlampir) menunjukkan bahwa dari 328 responden yang menyatakan efektifitas kategori "baik" dengan waktu tunggu pasien berada di kategori "puas" yaitu 222 responden dengan presentasi 80,1% dan kategori "kurang puas" yaitu 55 responden dengan presentasi 19,9%. Sedangkan yang menyatakan efektifitas kategori "kurang baik" dengan waktu tunggu yang "puas" yaitu 32 responden dengan presentasi 62,7% dan kategori "kurang puas" yaitu sebanyak 19 responden dengan presentasi 37,3%. Hasil uji hubungan dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai  $p=0,010$ , karena nilai yang di peroleh  $= 0,010 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan efektifitas dengan waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

Pada tabel 13 (terlampir) menunjukkan bahwa dari 328 responden yang menyatakan hubungan antar manusia kategori "baik" dengan waktu tunggu pasien berada di kategori "puas" yaitu 243 responden dengan presentasi 77,4% dan kategori "kurang puas" yaitu 71 responden dengan presentasi 21,4%. Sedangkan yang menyatakan hubungan antar manusia kategori "kurang baik" dengan waktu tunggu yang "puas" yaitu 11 responden dengan presentasi 78,6% dan kategori "kurang puas" yaitu sebanyak 3 responden dengan presentasi 21,4%. Hasil uji hubungan dengan menggunakan *fisher* di peroleh nilai  $p=1,00$ , karena nilai yang diperoleh  $= 1,00 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

Pada tabel 14 (terlampir) menunjukkan bahwa dari 328 responden yang menyatakan efisiensi kategori "baik" dengan waktu tunggu pasien berada di kategori "puas" yaitu 224 responden dengan presentasi 80,0% dan kategori "kurang puas" yaitu 56 responden dengan

presentasi 20,0%. Sedangkan yang menyatakan efisiensi kategori "kurang baik" dengan waktu tunggu yang "puas" yaitu 30 responden dengan presentasi 62,5% dan kategori "kurang puas" yaitu sebanyak 18 responden dengan presentasi 37,5%. Hasil uji hubungan dengan menggunakan *chi-square* di peroleh nilai  $p=0,014$ , karena nilai yang diperoleh  $= 0,014 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara efisiensi dengan waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

Pada tabel 15 (terlampir) menunjukkan bahwa dari 328 responden yang menyatakan kelangsungan pelayanan kategori "baik" dengan waktu tunggu pasien berada di kategori "puas" yaitu 247 responden dengan presentasi 77,7% dan kategori "kurang puas" yaitu 71 responden dengan presentasi 22,3%. Sedangkan yang menyatakan kelangsungan pelayanan kategori "kurang baik" dengan waktu tunggu yang "puas" yaitu responden dengan presentasi 70,0% dan kategori "kurang puas" yaitu sebanyak 3 responden dengan presentasi 30,0%. Hasil uji hubungan dengan menggunakan *fisher* di peroleh nilai  $p=0,07$ , karena nilai yang diperoleh  $= 0,07 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara kelangsungan pelayanan dengan waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

## PEMBAHASAN

Dari hasil statistik dengan menggunakan uji frekuensi, maka ditemukan hasil bahwa jumlah responden wanita lebih besar di bandingkan dengan jumlah pria yaitu wanita sebanyak 192 orang dengan presentasi 58,5% sedangkan pria sebanyak 136 orang dengan presentasi 41,5%. Variabel pendidikan di ukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari tujuh kategori yaitu tidak sekolah, tidak tamat SD, Tamat SD, SMP, SMA, Diploma dan Sarjana. Dengan jumlah responden sebanyak 328 responden, sehingga ditemukan bahwa dalam kategori pendidikan yang tertinggi yaitu SMA sebanyak 53 orang dengan presentasi 51,2% sedangkan yang terendah adalah Diploma sebanyak 4 dengan presentasi 1,2%.

### Hubungan Kompetensi Teknis dengan Waktu Tunggu

Variabel kompetensi teknis diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari beberapa pernyataan tentang kemampuan serta keterampilan yang dimiliki oleh dokter dan petugas Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar. Diketahui dari jawaban responden yang menjawab mengenai kategori kompetensi teknis "baik" sebagian besar responden "puas" dengan waktu tunggu pasien. Hal ini terkait dengan menurut responden dokter instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar memberikan penjelasan yang ringkas dan tepat hasil pemeriksaan mengenai penyakit pasien, sehingga responden merasa bahwa kompetensi teknis yang dimiliki oleh Instalasi RSUD Haji Makassar baik. Sedangkan tanggapan responden kompetensi teknis pelayanan "kurang baik" dan

sebagian menjawab "kurang puas", hal ini dikarenakan ada beberapa responden yang merasa bahwa dokter atau petugas yang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar masih ada beberapa yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan sehingga pasien merasa bahwa kurang puas dengan waktu tunggu yang ada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

Hasil uji hubungan dengan menggunakan uji *fisher* diperoleh nilai  $p=0,316$  artinya  $p>0,05$  menunjukkan bahwa kompetensi teknis tidak ada hubungan dengan waktu tunggu pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis yang dimiliki dokter baik ataupun kurang baik tidak berhubungan dengan waktu tunggu pasien di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar

### **Hubungan Efektifitas dengan Waktu Tunggu**

Variabel efektifitas diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari beberapa pernyataan tentang pencapaian pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh rumah sakit, salah satunya yaitu kualitas dan waktu di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

Diketahui dari jawaban responden yang menjawab mengenai kategori efektifitas "baik" sebagian besar responden "puas" dengan waktu tunggu pasien. Hal ini terkait dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas tidak membuat pasien bingung dan tidak berbelit-belit sehingga tidak memakan waktu yang lama. Sedangkan tanggapan responden mengenai mutu pelayanan "kurang baik" dan sebagian menjawab "kurang puas", hal ini dikarenakan petugas kesehatan Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar dalam memberikan pelayanan kurang cepat sehingga responden merasa jemu. Kemudian jam kerja pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, ada beberapa petugas tidak datang pada waktunya sehingga membuat responden menunggu. Sehingga efektifitas memiliki hubungan dengan waktu tunggu pasien. Maka rumah sakit perlu melakukan penegasan kepada petugas tentang jam kerja sehingga mampu meningkatkan mutu yang ada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar sehingga pasien merasa puas dengan waktu tunggunya.

Hasil uji hubungan dengan menggunakan *chi-square* dapat dilihat bahwa  $p=0,010$  artinya  $0,<0,05$  menunjukkan bahwa ada hubungan efektifitas dengan waktu tunggu. Hal ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar ketika memberikan penjelasan yang berbelit-belit sehingga pelayanan kurang cepat dan menghambat waktu tunggu pasien.

### **Hubungan, Hubungan Antar Manusia dengan Waktu Tunggu**

Variabel hubungan antar manusia diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari beberapa pernyataan tentang interaksi antar dokter dengan pasien, serta petugas dengan pasien yang ada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar melakukan hal tersebut.

Diketahui dari jawaban responden yang menjawab mengenai kategori hubungan antar manusia "baik" sebagian besar responden "puas" dengan waktu tunggu pasien. Hal ini terkait dengan petugas mampu menjaga kerahasiaan responden serta menghormati responden, dan petugas juga memberikan perhatian kepada responden dalam hal ini menerapkan senyum, sapa salam serta santun sehingga responden merasa baik dengan mutu pelayanan yang ada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar dan tidak berhubungan dengan waktu tunggu pasien. Sedangkan tanggapan responden mengenai hubungan antar manusia "kurang baik" dan sebagian menjawab "kurang puas", hal ini dikarenakan ada beberapa responden yang merasa bahwa dokter serta petugas kurang menjawab pertanyaan responden dengan baik akan tetapi hal ini tidak berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan dengan waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

Hasil uji hubungan dengan menggunakan uji *fisher* diperoleh nilai  $p=1.00$  artinya  $p>0,05$  menunjukkan bahwa hubungan antar manusia tidak ada hubungan dengan waktu tunggu pasien. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan yang dimiliki dokter baik ataupun kurang baik dan ramah atau tidak ramah kepada pasien tidak berhubungan dengan waktu tunggu pasien di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar.

### **Hubungan Efisiensi dengan Waktu Tunggu**

Variabel efisiensi diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari beberapa pernyataan tentang pasien, yang berhubungan dengan pemberian pelayanan oleh dokter serta petugas dengan pasien yang ada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar melakukan hal tersebut.

Diketahui dari jawaban responden yang menjawab mengenai kategori efisiensi "baik" sebagian besar responden "puas" dengan waktu tunggu pasien. Hal ini terkait dengan ketepatan petugas serta dokter dalam melakukan tindakan baik akan tetapi hal tersebut berhubungan dengan waktu tunggu pasien. Sedangkan tanggapan responden mengenai efisiensi "kurang baik" dan sebagian menjawab "kurang puas", hal ini dikarenakan ada beberapa responden yang merasa bahwa petugas loket pendaftaran Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar kurang cepat dalam proses pendaftaran sehingga membuat responden lama dalam menunggu kemudian dokter kurang cepat berada di ruangan sehingga membuat pasien menunggu. Hal ini dapat berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan dengan waktu tunggu pasien. Pihak rumah sakit perlu memperhatikan hal tersebut yaitu dokter yang datang lama sehingga mampu membuat pasien tidak menunggu terlalu lama, dan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang ada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

Hasil uji hubungan dengan menggunakan *chi-square* dapat dilihat bahwa  $p=0,014$  artinya  $0,<0,05$  menunjukkan bahwa ada hubungan efisiensi dengan waktu tunggu. Hal ini menunjukkan bahwa petugas loket yang ada di instalasi rawat

jalan RSUD Haji Makassar dalam memberikan pelayanan kurang tepat waktu hal tersebut disebabkan karena gangguan jaringan teknis sehingga ada beberapa pasien yang merasa kurang baik dengan mutu pelayanan kesehatan yang ada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

### Hubungan Kelangsungan Pelayanan dengan Waktu Tunggu

Variabel kelangsungan pelayanan diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari beberapa pernyataan tentang pasien, yang berhubungan dengan pemberian pelayanan hingga klien menerima pelayanan oleh dokter serta petugas dengan pasien yang ada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar melakukan hal tersebut.

Diketahui dari jawaban responden yang menjawab mengenai kategori kelangsungan pelayanan "baik" sebagian besar responden "puas" dengan waktu tunggu pasien. Hal ini terkait dengan pelayanan yang di dapatkan oleh pasien selama melakukan pemeriksaan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar baik, sehingga tidak berhubungan dengan waktu tunggu pasien. Sedangkan tanggapan responden mengenai kelangsungan pelayanan "kurang baik" dan sebagian menjawab "kurang puas", hal ini dikarenakan ada beberapa responden yang merasa bahwa ada beberapa petugas pada saat memberikan pelayanan kepada pasien, petugas juga mengerjakan hal lain seperti menerima telpon sehingga membuat responden menunggu, akan tetapi hal tersebut tidak berhubungan dengan mutu pelayanan dengan waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

Hasil uji hubungan dengan menggunakan uji *fisher* di peroleh nilai  $p=0,07$  artinya  $p>0,05$  menunjukkan bahwa kelangsungan pelayanan tidak ada hubungan dengan waktu tunggu pasien. Hal ini menunjukkan bahwa dokter memberikan senyum ataupun tidak memberikan senyum tidak berhubungan dengan waktu tunggu pasien di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara variabel efektifitas dan efisiensi terhadap waktu tunggu pasien. Sedangkan variabel kompetensi teknis, hubungan antar manusia, dan kelangsungan pelayanan tidak terdapat hubungan dengan waktu tunggu pasien. Disarankan kepada pihak rumah sakit agar dapat mempertahankan kompetensi teknis petugas serta dokter maupun hubungan antar manusia lebih ditingkatkan lagi di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar.

### DAFTAR PUSTAKA

Aulia Utami Dewi. (2016). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftarn Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rsud Sukoharjo*

### LAMPIRAN

- Hasan. (2016). *Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013*
- Hajjul Kamil. (2012). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUDZA Banda Aceh.*
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014 tentang *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Munsil, D. D. K. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poli Jantung Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2017*
- Murtiana, E. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rsud Kota Kendari Tahun 2016*
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- RSUD Haji Makassar. (2018). *Pedoman Pelayanan Unit Kerja Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar Tahun 2018*
- Ulfa, H. M. (2017). *Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu Di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau*. 8(1), pp. 57–61.

**Tabel 11.** Hubungan antara Kompetensi Teknis dengan Waktu Tunggu Pasien

Kompetensi Teknis	Waktu Tunggu				Total		P
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	72	22,3	251	77,7	323	100	
Kurang Baik	2	40,0	3	60,0	5	100	0,316
Total	74	22,6	254	77,4	328	100	

Sumber : Data Primer

**Tabel 12.** Hubungan antara Efektifitas dengan Waktu Tunggu Pasien

Efektifitas	Waktu Tunggu				Total		P
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	55	19,9	222	80,1	277	100	
Kurang Baik	19	37,3	32	62,7	51	100	0,010
Total	74	22,6	254	77,4	328	100	

Sumber : Data Primer

**Tabel 13.** Hubungan antara Hubungan antar Manusia dengan Waktu Tunggu Pasien

Hubungan antar Manusia	Waktu Tunggu				Total		P
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	71	22,6	243	77,4	314	100	
Kurang Baik	3	21,4	11	78,6	14	100	1,000
Total	74	22,6	254	77,4	328	100	

Sumber : Data Primer

**Tabel 14.** Hubungan antara Efisiensi dengan Waktu Tunggu Pasien

Efisiensi	Waktu Tunggu				Total		P
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	56	20,0	224	80,0	280	100	
Kurang Baik	18	37,5	30	62,5	48	100	0,014
Total	74	74,0	254	254,0	328	100	

Sumber : Data Primer

**Tabel 15.** Hubungan antara Kelangsungan Pelayanan dengan Waktu Tunggu Pasien

Kelangsungan Pelayanan	Waktu Tunggu				Total		P
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	71	22,3	247	77,7	318	100	
Kurang Baik	3	30,0	7	70,0	10	100	0,07
Total	74	22,6	254	77,4	328	100	

Sumber : Data Primer