

## HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI POLI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM AHMAD YANI SURABAYA

Veronica Juniarti Putri

(Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya; e-mail: veronica.km14@student.unusa.ac.id)

Firdaus

(Bagian D III, Prodi Keperawatan Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya)

Agus Aan Adriansyah

(Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya)

### 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

### PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima.<sup>(1)</sup> Tidak tercapainya kepuasan terhadap seseorang akan mempengaruhi loyalitas orang tersebut di waktu yang akan datang. Kepuasan sangat erat hubungannya dengan peningkatan mutu pelayanan terutama mutu pelayanan di rumah sakit. Menurunnya kepuasan dapat diakibatkan karena lambannya pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh rumah sakit, kurangnya petugas dalam memberikan pelayanan, kurang disiplinnya petugas dan tidak jelasnya alur pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut. Masalah-masalah tersebut dapat berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung kepada kepuasan pasien yang menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Data kepuasan pasien di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya tahun 2017, dapat dilihat pada tabel 1. Berdasarkan Tabel 1 dapat diinformasikan bahwa hasil kepuasan pasien di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya tahun 2017, mengalami 5 kali penurunan. Penurunan tertinggi terjadi pada bulan Agustus-September. Penurunan kepuasan pasien yang terjadi secara terus menerus dapat mengakibatkan menurunnya loyalitas pelanggan/pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan ditempat yang sama.

Hasil penelitian berdasarkan distribusi kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rawat Jalan Rumah Sakit PMI Bogor tahun 2014, diketahui bahwa adanya ketidakpuasan pada *responsiveness* sebesar 48,50%, pada *reliability* adalah sebesar 10,10%, pada *emphaty & equity* adalah sebesar 7,10%, pada *safety & assurance* adalah sebesar 3,00% dan pada *tangibility* adalah sebesar 4,00%.<sup>(2)</sup> Hasil penelitian di Puskesmas Pandian Sumenep, menunjukkan bahwa kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan masih kurang.<sup>(3)</sup>

Tabel 1. Data Kepuasan Pasien di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya Tahun 2017

No	Bulan	Standar	Persentase Kepuasan
1	Januari		80,80%
2	Februari		79,00%
3	Maret		77,00%
4	April		77,33%
5	Mei	≥ 90%	78,20%
6	Juni		78,81%
7	Juli		75,75%
8	Agustus		81,31%
9	September		76,73%
10	Oktober		76,25%

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya, dapat diketahui bahwa dari 10 pasien, sebanyak 9 pasien BPJS (90,00%) merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang ada. Perasaan kurang puas ini adalah ketidaksesuaiannya harapan dengan pelayanan yang diterima. Pelayanan kesehatan yang kurang baik membuat pasien merasa kecewa terhadap pelayanan yang ada. Perasaan kurang puas yang dirasakan oleh pasien secara terus menerus dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang sama.

Solusi yang dapat diupayakan untuk meningkatkan kepuasan pasien diantaranya adalah perbaikan sistem layanan kesehatan seperti waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya.

Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* yang dilakukan adalah mencari variabel waktu tunggu pelayanan dan variabel kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya secara bersamaan pada satu waktu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang menjalani rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya selama 1 hari sebesar 226 orang dengan besar sampel sebanyak 88 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *stratified sampling*. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner dan lembar observasi dengan analisis data menggunakan *chi square*.

Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan mengambil responden dengan cara menentukan populasi penelitian terlebih dahulu, populasi penelitian ini adalah pasien BPJS yang berobat di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. Kemudian peneliti mengidentifikasi anggota populasi yang ada pada 13 poli yang sama dalam suatu kelompok atau strata. Selanjutnya peneliti menentukan sampel pada masing-masing poli secara sampling.

Teknik pengambilan sampel dari masing-masing strata dilakukan dengan cara random dan pengambilan sampel tersebut dilakukan berdasarkan pertimbangan (proporsional). Pada penelitian ini responden yang diambil adalah responden yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di poli rawat jalan dan sedang menunggu untuk mendapatkan obat di Instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya.

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Poli rawat jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya dapat digambarkan sebagai berikut.

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya bulan mei tahun 2018.

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	16	18,2
2.	Perempuan	72	81,8
	Jumlah	88	100,0

Berdasarkan tabel di atas didapatkan informasi bahwa hampir seluruhnya responden (81,8%) berjenis kelamin perempuan. Jadi pasien BPJS dengan jenis kelamin perempuan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada pasien laki-laki di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Menurut Depkes RI (2009) pembagian umur responden terdiri dari remaja akhir (17-25 tahun), dewasa awal (26-35 tahun), dewasa akhir (35-45 tahun) dan lansia > 45 tahun. Pada penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan usia di Poli rawat jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya dapat digambarkan sebagai berikut.

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan usia di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya bulan mei tahun 2018.

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	17-25	5	5,7
2.	26-35	12	13,6
3.	36-45	31	35,2
4.	> 45	40	45,5
	Jumlah	88	100,0

Berdasarkan tabel di atas didapatkan informasi bahwa hampir setengahnya responden (45,5%) berusia > 45 tahun. Hal ini karena orang usia tua umumnya lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien usia muda. Hal ini menyebabkan pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Menurut UU RI nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional jenjang pendidikan dibagi menjadi tiga bagian, yaitu pendidikan dasar (SD dan MI) serta (SMP dan MTS), pendidikan menengah (SMK, MA, SMK, MAK) dan pendidikan tinggi (diploma, sarjana, magister, spesialis dan doktor). Pada penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan pendidikan di Poli rawat jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya dibagi menjadi 5 tingkatan.

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan pendidikan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya bulan mei tahun 2018.

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	Dasar	24	27,3
2.	Menengah	42	47,7
3.	Tinggi	5	5,7
4.	Tidak Bersekolah	17	19,3
	Jumlah	88	100,0

Berdasarkan tabel di atas didapatkan informasi bahwa hampir setengahnya responden (47,7%) memiliki tingkat pendidikan menengah. Pasien dengan tingkat pendidikan dasar dan menengah, pada umumnya merasa puas dengan pelayanan kesehatan dasar daripada pasien dengan tingkat pendidikan tinggi yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan dasar, karena

pada pasien yang berpendidikan tinggi cara berfikirnya lebih kritis, lebih informatif dan mengharapkan lebih sehingga mereka cenderung tidak cukup puas terhadap pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka.

### Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di Poli rawat jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya dapat digambarkan sebagai berikut.

Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya bulan mei tahun 2018.

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	2	2,3
2	PNS	4	4,5
3	Swasta	15	17,0
4	Wiraswasta	15	17,0
5	Ibu Rumah Tangga	49	55,7
6	Tidak Bekerja/Pensiunan	3	3,4
	Jumlah	88	100,0

Berdasarkan tabel di atas didapatkan informasi bahwa sebagian besar responden (55,7%) memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga. Pekerjaan adalah salah satu faktor yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang dalam mengambil tindakan untuk kesehatannya. Orang yang tidak bekerja cenderung memiliki harapan rendah terhadap pelayanan daripada orang yang bekerja. Jadi, pada orang yang tidak berkerja akan mudah menerima pelayanan yang diterima dan cenderung puas dengan hasil pelayanan yang telah diterima.

### Waktu tunggu

Pada penelitian ini gambaran waktu tunggu pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel 6. Distribusi responden berdasarkan waktu tunggu di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya pada bulan mei tahun 2018.

No	Standar Pelayanan Minimum	Frekuensi	Persentase
1.	≤60 menit	2	2,3
2.	≥60 menit	86	97,7
	Jumlah	88	100,0

Berdasarkan tabel di atas didapatkan informasi bahwa hampir seluruhnya responden (97,7%). Pada penelitian ini dari 13 poli rawat jalan, 12 poli diantaranya sebanyak 86 responden memiliki waktu tunggu pelayanan ≥ 60 menit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 1 poli rawat jalan yang memiliki waktu tunggu pelayanan ≤ 60 menit sebanyak 2 responden.

### Gambaran Kepuasan Pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Secara Keseluruhan

Pada penelitian ini kepuasan pasien BPJS secara keseluruhan adalah sebagai berikut.

Tabel 7. Distribusi responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya secara keseluruhan pada bulan mei tahun 2018.

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak puas	30	34,1
2	Puas	58	65,9
	Jumlah	88	100,0

Berdasarkan tabel di atas didapatkan informasi bahwa sebagian besar responden (65,9%) merasa puas dengan pelayanan yang ada di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya.

**Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS**

Tabel 8. Distribusi responden hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya bulan mei tahun 2018

No	Waktu Tunggu Pelayanan	Kepuasan				Total	
		Tidak Puas		Puas		n	%
		n	%	n	%		
1.	Tidak Sesuai Standar	29	33,7	86	66,3	86	100,0
2.	Sesuai Standar	1	50,0	1	50,0	2	100,0
	Jumlah	30	34,1	58	65,9	88	100,0

Signifikasi : 1,000 (> 0,05)

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 86 responden sebagian besar pasien dengan waktu tunggu pelayanan yang tidak sesuai standar pasien merasa puas sebesar 66,3%. Sedangkan pada waktu tunggu yang sesuai standar, dari 2 responden setengahnya sebesar 50,0% pasien merasa puas dan setengahnya sebesar 50,0% pasien merasa tidak puas. Jadi pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya Sebagian besar sudah puas walaupun waktu tunggu pelayanan yang di rasakan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kemaknaan  $\alpha = 0,05$ , diperoleh signifikansi *fisher's exact test*  $1,000 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya.

**PEMBAHASAN**

**Waktu Tunggu Pelayanan**

Waktu tunggu pelayanan yang dialami oleh pasien lebih lama dari standar yang ada ( $\geq 60$  menit). Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruhnya pasien BPJS memiliki waktu tunggu yang tidak sesuai standar Lama waktu tunggu yang ada di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya disebabkan karena alur pelayanan yang terlalu panjang diantara adalah pendaftaran menggunakan mesin, pengumpulan berkas di box, pencetakan SEP, pendistribusian berkas ke petugas pendaftaran dan pendistribusian ke petugas poli. Hal yang juga sering menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lama adalah waktu kedatangan pasien sama dengan jam buka pendaftaran, errornya mesin pendaftaran yang digunakan dan ketidaksesuaian jam datang dokter dengan jam buka pelayanan poli.

Hal ini seperti yang diungkapkan, bahwa waktu tunggu yang berbeda-beda dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya dari segi administrasi. Waktu tunggu yang lama juga dapat disebabkan karena terjadinya antrian panjang dan waktu antara kedatangan pasien lebih cepat daripada waktu pelayanan.<sup>(4)</sup> Hal ini sesuai dengan hasil penelitian, bahwa waktu tunggu di BKMM Provinsi Sulut masih tergolong lama ( $\geq 60$  menit).<sup>(5)</sup>

**Kepuasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS sebagian besar sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada. Kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya berdasarkan 5 dimensi kepuasan, dimensi yang memiliki persentase kepuasan tertinggi adalah dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dan dimensi yang memiliki persentase kepuasan terendah adalah dimensi faktor fisik (*tangible*). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah keramahan perawat yang ada di poli rawat jalan, kerapian perawat, kejelasan informasi yang diberikan perawat, keramahan dokter, kerapian dokter, ketepatan pelayanan yang diberikan dokter, kejelasan papan petunjuk pelayanan, ketersediaan fasilitas yang ada seperti kamar mandi, tempat fotokopi, kantin, farmasi, mushollah dan mesin ATM.

Hal ini sesuai bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan dan keputusan pasien untuk berkunjung (berobat) ke sebuah rumah sakit adalah pelayanan dokter, keamanan, lokasi,

kebersihan, menu makanan, waktu tunggu, parkir, pelayanan IGD, ketersediaan obat dan jam buka.<sup>(6)</sup> Sedangkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah Pendekatan dan perilaku petugas, Mutu informasi yang diterima, Prosedur perjanjian, Waktu tunggu, Fasilitas umum yang tersedia dan *Outcome*.<sup>(7)</sup>

Penelitian terdahulu menjelaskan, bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan daya tanggap, jaminan dan perhatian yang diberikan.<sup>(8)</sup> Sedangkan pada bukti fisik mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan.<sup>(9)</sup>

### **Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan**

Hasil penelitian berdasarkan kepuasan secara keseluruhan dengan waktu tunggu pelayanan, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dengan waktu tunggu pelayanan yang tidak sesuai standar pasien merasa puas. Sedangkan pada waktu tunggu yang sesuai standar, setengahnya pasien merasa puas dan setengahnya pasien merasa tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS di poli rawat jalan merasa puas walaupun waktu tunggu pelayanan tidak sesuai standar. Perasaan puas ini dikarenakan masih banyaknya pelayanan yang ada di Poli rawat jalan yang dinilai baik dan mengakibatkan sebagian pasien BPJS menilai Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya sebagai jasa layanan kesehatan yang baik. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu, bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Proponi Kalimantan Timur Tahun 2013.<sup>(10)</sup> Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian lain, bahwa tidak terdapat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pelanggan di poliklinik kebidanan dan kandungan RSIA Anugrah Medical Center Kota Metro Tahun 2015.<sup>(11)</sup> Dalam penelitian ini meskipun waktu tunggu lama, namun didapatkan pasien tetap merasa puas, hal ini disebabkan karena pasien sudah ada pengalaman sebelumnya. Pasien sudah pernah berobat atau dirawat sehingga sudah dapat merasakan pelayanan diberikan oleh rumah sakit baik itu dari perawat maupun dokter dan sudah merasa cocok dengan dokter spesialis yang memeriksa.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat disusun dari hasil penelitian yang dilakukan pada pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya tahun 2018 adalah sebagai berikut:

1. Waktu tunggu pelayanan yang ada di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya hampir seluruhnya tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan.
2. Kepuasan pasien yang ada di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yang ada.
3. Tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya. Artinya waktu tunggu pelayanan bukan menjadi penyebab kepuasan pasien.

### **Saran**

1. Bagi instansi
  - a. RSI Ahmad Yani Surabaya seharusnya lebih meminimalkan alur pelayanan yang ada guna membuat waktu tunggu pelayanan yang ditimbulkan menjadi lebih singkat.
  - b. RSI Ahmad Yani Surabaya harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang ada khususnya pada dimensi bukti fisik (*tangible*) agar kepuasan pasien semakin meningkat sehingga loyalitas pasien juga semakin meningkat. Perbaiki mesin pendaftaran dan penempatan petugas di sekitar mesin pendaftaran agar dapat lebih mudah membantu pasien yang kesusahan dalam melakukan proses pendaftaran sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan maupun kekurangan berkas.
2. Bagi masyarakat  
Pasien Poli Rawat Jalan khususnya pasien BPJS harus lebih teliti dalam memeriksa kembali berkas yang diperlukan sebelum datang dan mendaftar ke poli yang dituju agar meminimalisir kesalahan atau kekurangan berkas yang membuat pasien harus menunggu terlalu lama.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Jakarta: EGC; 2013.
2. Wahyuni R, Nurwahyuni A. Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor Tahun 2014. 2014;: p. 12.
3. Antina RR. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. Jurnal Penelitian Administrasi Publik. 2016; Vol. 2 : p. 568.
4. Laeliah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Jurnal Kesehatan Vokasional. 2015; Vol. 1 No 2 – April 217.
5. Bustani NM, Rattu AJ, Saerang JS. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Proponsi Sulawesi Utara. Jurnal e-Biomedik (eBm). 2015; Volume 3.
6. Arifin J, Prasetya HA. Manajemen Rumah Sakit Modern Berbasis Komputer[Online]. Google Books, dari: <https://books.google.co.id>> [21 Februari 2018]. In.; 2006.
7. Dhiyanto H. Hubungan Waktu Tunggu Periksa dan Pemberian Informasi Terhadap Kepuasan Rawat Jalan (False Emergency) Pada Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Emanuel Purwareja Klampok Banjarnegara, [Skripsi] Purwekorto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto; 2014.
8. Tulumang SJ, Kandou GD, Tilaar CR. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang Manado. JIKMU. 2015; Volume 5.
9. Pangerapan Dt, Paladaeng Oell, Rattu Ajm. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. Jurnal Kedokteran. 2018 Maret; Volume 2.
10. Hasan. Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013, [Skripsi]. Makasar: UNHAS; 2014.
11. Mayasari F. 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. Jurnal ARSI. 2016 Juni; Volume 2.