JURNAL KESEHATAN DAN TEKNOLOGI

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BANPRES SULAWESI TENGAH

[1] Sri Purwiningsih, [2] Yhinchin Celtin ,[3] Saiful Abodalle
[1,2]Prodi Administrasi Kesehatan STIKes Bala Keselamatan,
[3]STIK-IJ Palu
Email:* *Purwiningsih89@gmail.com

ABSTRAKC

Dealing with services, waiting time is one of the important factors that influence patient comfort and perception which can cause patient dissatisfaction with the service itself. If waiting time is long, it will reduce patient comfort, and vice versa, if the waiting time for registration is fast, it will provide a sense of comfort and can provide satisfaction to the patient. The aim of this research is to look at the relationship between waiting times for registration and the satisfaction of outpatients at the Central Sulawesi Banpres Health Center in 2025.

The type of research used was analatic quantative with approach cross sectional. Sampling method with accidental sampling, data were collected by observations and questionnaires with a total sample of 44 respondents. The analysis used was univariate and bivariate with the test Chi-Square.

The results of this study found that the waiting time for patient registration with long category was 28 respondents (63.6%), and the waiting time for patient registration with not long category was 16 respondents (36.4%). The assessment of patient satisfaction with service found that patients who satisfied were 18 people (40.9%) and less satisfied were 26 people (59.1%). Chi-Square test results were obtained p-value 0.005<0.05. The conclusion from this research is that there is a relationship between the waiting time for registration and the satisfaction of outpatients at the Banpres Community Health Center in Central Sulawesi in 2025. It is recommended that health centers to pay more attention to patient waiting times when registering by working more quickly and precisely in accordance with the registration waiting time standards set by the Indonesian Minister of Health (10 minutes), so that patients can feel comfortable and feel satisfied with the services provided by officers.

***Keywords**: Satisfaction, Outpatient, Registration, Waiting Time.*
Bibliography: 38 (2008-2025)

ABSTRAK

Dalam sebuah pelayanan waktu tunggu merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kenyamanan dan persepsi pasien yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan. Jika waktu tunggu lama maka akan mengurangi kenyamanan pasien, begitupun sebaliknya jika waktu tunggu pendaftaran cepat maka memberikan rasa nyaman dan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. **Tujuan** penelitian ini untuk melihat hubungan waktu

tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Banpres Sulawesi Tengah Tahun 2025.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantatif analatik dengan pendekatan *cross sectional*. Metode pengambilan sampel dengan *cara Aksidental sampling*, pengumpulan data dengan observasi pengamatan dan kuisioner dengan total sampel 44 responden. Analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariat dengan uji *Chi-Square*.

Hasil Penelitian ini diketahui bahwa waktu tunggu pendaftaran pasien dengan kategori lama sebanyak 28 responden (63,6%) responden, dan waktu tunggu pendaftaran pasien dengan kategoru tidak lama 16 responden (36,4%). Adapun peniliaian kepuasan pasien terhadap pelayanan didapatkan pasien merasa puas sebanyak 18 orang (40,9%) dan kurang puas sebanyak 26 orang (59,1%). Hasil uji Chi-Square didapatkan *p-value* 0,005<0,05. **Kesimpulan** dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Banpres Sulawesi Tengah Tahun 2025. Disarankan bagi Puskesmas lebih memperhatikan waktu tunggu pasien ketika mendaftar dengan bekerja lebih cepat dan tepat sesuai dengan standar waktu tunggu pendaftaran yang sudah ditetapkan oleh Menkes RI (10 menit), agar pasien dapat merasakan kenyamanan dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas.

Kata Kunci: Kepuasan,Pasien Rawat Jalan, Pendaftaran, Waktu Tunggu.

PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization* (WHO) Waktu tunggu merupakan waktu dimana pasien datang ke fasilitas kesehatan untuk berobat di unit pelayanan kesehatan sebelum pasien akan dilayani oleh tenaga medis untuk berkonsultasi dan pengobatan (Santalia, 2022). Aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan, beberapa pasien memilih berobat difasilitas kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan seberapa jauh antara kenyataan dan harapan pasien atas pelayanan yang diterimanya (Triutomo & Pradana, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan bermakna antara lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung pada tahun 2020 waktu tunggu pendaftaran yang lama disebabkan karena terjadinya antrian yang panjang hal ini disebabkan banyak pasien yang datang berkunjung, antrian juga terjadi disebabkan karena ketersediaan petugas pada bagian pendaftaran kurang dan waktu kedatangan pasien lebih cepat dari pada waktu pelayanan (Dewi et al., 2020).

Di Puskesmas Banpres berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti data kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2023 yaitu sebanyak 7.668 orang dan pada tahun 2024 sebanyak 6.484 orang. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Banpres pada senin, 24 februari tahun 2025, dari 5 pasien yang di wawancarai terdapat 3 pasien mengalami kejenuhan

menunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan di karenakan antrian yang panjang, pasien mengeluh lama menunggu untuk mendaftar di loket pendaftaran dan ada beberapa pasien yang pulang karena lama menunggu antrian dipanggil di pendaftaran.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang " Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasaan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banpres, Sulawesi Tengah Tahun 2025 "

TUJUAN

1. Tujuan Umum
   Diketahuinya Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banpres Sulawesi Tengah.
2. Tujuan Khusus
   a. Diketahuinya Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banpres, Sulawesi Tengah.
   b. Diketahuinya Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Banpres, Sulawesi Tengah.
   c. Diketahuinya Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banpres Sulawesi Tengah.

METODE

Jenis atau desain yang digunakan dalam rencana penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan pendekatan Cross-Sectinal yaitu penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu waktu (Adiputra et al., 2021). Penelitian ini dilakukan untuk mencari hubungan antara variabel bebas/bebas (Waktu Tunggu Registrasi) dengan variabel terikat/terikat (Kepuasan Pasien). dengan cara melakukan observasi atau pengumpulan data satu kali pada saat melakukan observasi dan pada saat pengisian kuesioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Umum Lokasi

Profil Puskesmas Banpres Tahun 2023, secara administratif Puskesmas Banpres Kecamatan Palolo sebelumnya merupakan Puskesmas Pembantu wilayah kerja Puskesmas Palolo dan pada Tahun 1994 dikembangkan menjadi Puskesmas induk yang mempunyai wilayah kerja 9 desa, dan pada tahun 2012 terjadi lagi pemekaran wilayah kecamatan sehingga sampai pada tahun 2013, dan pada tahun 2013 sampai pada tahun 2016 Puskesmas Banpres ini terdapat 6 desa wilayah kerja yaitu : Desa Berdikari, Bahagia, Sejahtera, Uenuni, Tongoa, dan Lembantongoa dan pada tahun 2017 bertambah lagi satu desa diwilayah kerja Puskesmas Banpres yaitu desa Uerani sampai pada tahun 2023 ini.

Dari hasil sensus penduduk tahun 2023 diketahui jumlah penduduk diwilayah kerja Puskesmas Banpres mencapai 12.127 jiwa yakni penduduk laki-laki 6.117 jiwa dan 5.481 jiwa penduduk perempuan. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk hingga akhir tahun 2023 kepadatan penduduk tercatat 385 jiwa/km^2

dengan luas wilayah 357.7/km².

Pada tahun 2018 khususnya pada tanggal 19 September s.d 21 September 2018 telak dilaksanakan Survey Akreditas Puskesmas Banpres dan hasil survey tersebut telah diterima pada tanggal 15 Oktober 2018 dengan hasil "MADYA" dan pada tanggal 19 Oktober s.d 21 Oktober 2023 telah dilaksanakan kembali Re-Akreditasi dan hasil tersebut telah diterima pada tanggal 08 November 2023 dengan hasil " UTAMA".

Puskesmas Banpres Kecamatan Palolo berada di wilayah Kabupaten Sigi . Kecamatan ini terbagi atas 19 desa yang berbatasan dengan Kecamatan Sigi Biromaru bagian utara, Kecamatan Nokilalaki bagian selatan, Kabupaten Parigi Moutong bagian timur,Kecamatan Sigi Biromaru bagian barat. Puskesmas Banpres tahun 2023 ini merupakan salah satu sarana pemantauan sebagaimana visi yang telah ditetapan Puskesmas Banpres sendiri yaitu " Terwujudunya Masyarakat Sehat dan Mandiri"

b. Profil Responden / Informan

Dalam Penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Banpres Tahun 2025. Penelitian ini dimulai dari 09-16 April 2025 dengan Jumlah sampel 44 orang, setelah dilakukan penelitian melalui kuisioner terhadap responden berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pekerjaan maka dapat dihasilkan sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Responden pada penelitian ini dibagi menjadi empat kelompok usia yaitu 18-30 tahun, 31-45 tahun, 46-55 tahun, dan 56-65 tahun. Berikut merupakan data frekuensi berdasarkan Usia :

Tabel

Distribusi Frekuensi Responden Berdasakan Usia

No	Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	18-30	29	65,9
2	31-40	12	27,3
3	46-55	1	2,3
4	56-65	2	4,5
	Total	44	100,0

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa usia didominasi oleh kategori 18-30 tahun sebanyak 29 responden dengan nilai presentase (65,9%), 31-44 tahun sebanyak 12 responden dengan nilai presentase (27,3%), 46-55 tahun sebanyak 1 responden dengan nilai presentase (2,3%), 56-65 tahun sebanyak 2 responden dengan nilai presentase (4,5%)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut Responden pada penelitian ini yaitu laki-laki dan perempuan.

Tabel

Distribusi Frekuensi Responden Berdasakan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	17	38,6
2	Perempuan	27	61,4
	Total	44	100,0

didominasi oleh kategori Perempuan sebesar 27 responden dengan nilai presentase (61,4%)sendangkan laki-laki sebesar 17 responden dengan nilai presentase (38.6%).

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada penelitin ini responden terbagi atas 4 pekerjaan yaitu lainnya, Mahasiswa, PNS, dan swasta berikut data frekuensi berdasarkan pekerjaan :

Tabel

Distribusi Frekuensi Responden Berdasakan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Lainnya	35	79,5
2	Mahasiswa	4	9,1
3	PNS	2	4,5
4	Swasta	3	6,8
	Total	44	100,0

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketehui bahwa pekerjaan didominasi oleh kategori lainnya sebanyak 35 responden dengan nilai presentase (79,5%), mahasiswa sebanyak 4 responden dengan nilai presentase (9.1%), PNS sebanyak 2 responden dengan nilai presentase (4.5%), swasta sebanyak 3 responden dengan nilai presentase (6,8%).

a. Analisa Univariat

Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik pada setiap variabel penelitian yang di sajikan dalam bentuk tabel (Widodo et al., 2023). Distribusi frekuensi dan presentase yang terdiri dari variabel independen yaitu waktu tunggu pendaftaran dan variabel dependen kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Banpres Sulawesi tengah tahun 2025. Hasil analisis univariat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1). Waktu Tunggu Pendaftaran

Pada penelitian ini dilakukan Observasi atau pengamatan pada pasien untuk mengetahui waktu tunggu pendaftaran yang diperoleh dan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel

Distribusi Frekuensi Responden Berdasakan Waktu Tunggu Pendaftaran

No	Waktu Tunggu Pendaftaran	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Lama	28	63,6

2	Tidak Lama	16	36,4
	Total	44	100,0

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa waktu tunggu pendaftaran didominasi oleh Lama sebesar 28 responden dengan nilai presentase (63,6%), sendangkan tidak lama sebesar 16 responden dengan nilai presentase (36,4%).

2). Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuisioner pada responden untuk mengetahui puas dan tidak puasnya responden akan pelayanan pendaftaran maka diperoleh data kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel

Distribusi Frekuensi Responden Berdasakan Kepuasan Pasien Rawat jalan di Puskesmas Banpres

No	Kepuasan Pasie	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Puas	26	59,1
2	Puas	18	40,9
	Total	44	100,0

Pada tabel diatas maka dapat diketahui bahwa kepuasan pasien pada kategori tidak puas sebanyak 26 responden dengan nilai presentase (59,1%), sendangkan puas sebanyak 18 responden dengan nilai presentase (40,9%).

b. Analisis Bivariat

Uji statistic yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *korelasi*. Korelasi yang digunakan yaitu *korelasi uji Chi-Square.* Gunanya yaitu untuk mengetahui Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banpres Sulawesi Tengah Tahun 2025, dapat dilihat pada tabel 4.8

Tabel

Tabulasi Silang Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banpres Sulawesi Tengah Tahun 2025

Waktu Tungg Pendaftaran	Kepuasan Pasien						*p-Valu*
	Tidak Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Lama	21	75,0%	7	25,0%	28	100,0%	0,005
Tidak Lama	5	31,3%	11	68,8%	16	100,0%	
Total	26,0	59,1%	18,0	40,9%	44,0	100,0%	

Pada Tabel diatas diperoleh hasil analisis Uji *Chi-Square* Hubungan waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan didapatkan bahwa dari 28 responden waktu pelayanan pendaftaran lama dengan tingkat kepuasan pasien merasa tidak puas sebanyak 21(75,5%) sendangkan pasien yang merasa puas sebanyak 7(25.0%, sendangkan 16 responden waktu tunggu pendaftaran lama

dengan tingkat kepuasan pasien merasa tidak puas sebanyak 5(31,3%) dan kepuasan pasien merasa puas sebanyak 11(68,8%). Analisis *Chi Square* menunjukan hasil uji statistic didapatkan nilai p value = 0,005 < α = 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho di tolak dan Ha diterima yang artinya ada Hubungan antara Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banpres Sulawesi Tengah Tahun 2025.

1. Analisa Univariat
   a. Waktu Tunggu Pendaftaran

      Berdasarkan tabel 4.6 hasil analisis waktu tunggu pendaftaran rawat jalan dari 44 responden yang diamati menunjukan bahwa 28 responden menunggu lama (>10 menit) dengan nilai presentase (63,6%), sendangkan responden yang menunggu tidak lama (≤10 menit) sebanyak 16 responden dengan nilai presentase (36,4%).

      Waktu Tunggu Pelayanan rata-rata adalah 8-14 menit dari mulai pendaftaran sampai selesai registrasi. Waktu tersebut melebihi standar waktu pelayanan minimal berdasarkan Menkes RI, 2008 yaitu pelayanan minimal rawat jalan ialah ≤ 10 menit, berdasarkan observasi dan wawancara waktu tunggu pelayanan pelayanan melebihi standar.

      Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Agustina, 2020). dari hasil penelitian terdapat hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Pusat Pendaftaran Rawat Jalan. Dari 95 responden yang memiliki waktu tunggu lama sebanyak 51 orang (52,2%), dan dari 95 responden yang merasa puas terhadap pelayanan sebanyak 45 orang (42,4%).

      Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi et al., 2020), yang menunjukan bahwa dari 110 responden terdapat 58 (52,7%) responden yang megalami waktu tunggu lama

      Pelayanan rata-rata melayani pasien belum sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) yang sudah dikeluarkan oleh kementrian, faktor penyebab lama waktu tunggu pendaftaran yaitu pasien lupa membawa kartu berobat ataupun kartu identitas, dan terbatasnya sumber daya manusia (SDM) yang bertugas diloket pendaftaran atau biasa terjadinya jaringan eror pada komputer, dan tidak ditemukan rekam medis pasien dalam rak *filling* sehingga berpengaruh pada pasien berikutnya dan menimbulkan antrian yang lama (Yuniarti, 2021)

      Menurut analisis peneliti, banyak responden yang menyatakan waktu tunggu lama di sebabkan karena antrian yang panjang hal tersebut di sebabkan oleh banyaknya pasien yang berkunjung dan menunggu antrian dipanggil dipendaftaran, terkadang petugas administrasi yang bertugas kuwalahan melayani pasien yang berkunjung, sementara pasien yang menyatakan waktu tunggu tidak lama disebabkan karena saat datang berkunjung pasien tidak terlalu banyak sehingga petugas administasi dengan cepat memberikan pelayanan yang cepat.

   b. Kepuasan Pasien Rawat Jalan

      Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari responden di

dapatkan hasil, lebih dari sebagian menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 59,1%% , dan kurang dari sebagian yang merasa puas dengan pelayanan sebanyak 36,4%, dapat diartikan lebih banyak responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Sholihah & Khodijah Parinduri, 2021), yang menunjukan bahwa dari 59 responden yang merasa puas dengan pelayanan ada terdapat 26 (44,1%) responden, sendangkan yang merasa tidak puas dengan pelayanan terdapat 33 (55,9%) responden .

Dapat diartikan lebih banyak responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan ada 26 responden, dan kurang dari sebagian yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan ada 18 responden.

Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang telah diperoleh pasien membandingkan dengan harapannya, kepuasan yaitu suatu keadaan dimana ke butuhan, keinginan, dan harapan dapat terpernuhi melalui produk atau jasa yang telah diterima (Karunia et al., 2022).

Menurut Asumsi peneliti banyak responden yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan, bagi responden yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan disebabkan karena kenyataan yang mereka temui tidak memenuhi kenyataan yang ada dilapangan sesuai dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang mereka terima. Hal ini terbukti dari banyaknya pernyataan responden tidak puas tentang waktu tunggu sebanyak . faktor yang menimbulkan ketidak puasan tersebut seperti lamanya waktu tunggu pasien dipanggil untuk mendaftar menyelesaikan registrasi sampai dipanggil dipoli yang diinginkan.

Bagi Responden yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan disebabkan mereka menemui kenyataan yang ada dilapangan sesuai dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang mereka terima diantaranya faktor yang menimbulkan kepuasan tersebut seperti petugas yang hadir tepat waktu dengan nilai kepuasan (62.1%), dan juga tersedianya informasi alur pelayanan diruangan pendaftaran rawat jalan dengan nilai kepuasan (61,4%). Kepuasan pasien tersebut dapat terwujud karena memang pasien dapat memahami alur pelayanan diruang pendaftaran dan petugas yang hadir tepat waktu sehingga dapat membantu pasien dan sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

2. Analisa Bivariat
   a. Gambaran hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di pendaftaran Puskesmas Banpres

      Berdasarkan tabel 5.8 dapat diketahui dari 28 responden waktu pelayanan pendaftaran lama dengan tingkat kepuasan pasien merasa tidak puas sebanyak 21(75,5%) sendangkan pasien yang merasa puas sebanyak 7(25.0%, sendangkan 16 responden waktu tunggu pendaftaran lama dengan tingkat kepuasan pasien merasa tidak puas sebanyak 5(31,3%) dan kepuasan pasien merasa puas sebanyak 11(68,8%

Berdasarkan hasil penelitian hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Banpres, didapat hasil uji statistic *Chi-Square* dengan nilai *ρ-value* 0,005 < 0,05, yang berarti Ho ditolah dan Ha diterima, yang artinya terdapat hubungan yang signifikan waktu tunggu pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Vita Eskana sihombing (2023) yang menunjukan terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien dirumah sakit Santa Elisabet Medan berdasarkan penelitian didapatkan nilai uji *chi-square* sebesar *p-value*=0,008 (nilai *p*<0,05) dengan demikian ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran membuat pasien puas dengan pelayananya atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pada Waktu tunggu pendaftaran adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari mengambil nomor antrian sampai dengan selesai registrasi. Waktu tunggu merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan (Yuniarti, 2021)

Menurut asumsi peneliti adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien yaitu waktu tunggu yang lama cenderung membuat pasien akan gelisah, bosan, dan jenuh sehingga pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan pasien, antrian lama, dan petugas kesehatan yang kurang ramah meskipun propesional menyebabkan ketidak puasan pasien. Namun bagi responden yang menyatakan waktu tunggu lama dan merasa puas disebabkan karena mereka mengerti dengan kesibukan petugas dan tenaga kesehatan yang bertugas karena banyaknya jumlah pasien yang berobat bisa memahami bahwa menunggu adalah hal yang wajar dalam pelayanan kesehatan, sehingga mereka tetap merasa puas meski menunggu lebih dari 10 menit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini tentang Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banpres Sulawesi Tengah Tahun 2025 terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran dan kepuasan pasien yang diperoleh dari hasil uji Chi-Square yang menunjukan nilai p value 0,005<0,05.maka dapat disimpulkan bahwa Waktu tunggu pasien tempat pendaftaran pasien (TPP) di Puskesmas Banpres masih kurang baik karena belum memenuhi standar pelayanan minimal

Saran

Saran dalam penelitian ini adalah:

1. Saran Bagi Puskesmas

   Perlu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada bagian pendftaran pasien (TPP) dengan cara mempersingkat waktu tunggu pasien dan meningkatkan kinerja layanan dan sumber daya manusia atau petugas pendaftaran yang ada diloket pendaftaran untuk mempercepat proses pendaftaran dam waktu tunggu pasien.
2. Saran Bagi Intitusi Pendidikan

   Hasil Penelitian ini diharapakan apat dijadikan sebagai bahan bacaan dan referensi untuk bisa menambah wawasan bagi mahasiswa, dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam melaksanakan penelitian, khususnya tentang waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan.
3. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

   Disarankan bagi peneliti selanjutnya agar melakukan pengematan secara langsung dan melakukan penelitian jangka panjang untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

Adiputra,(2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.

Agustina, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasaan Pasien di tempat Pendaftaran Pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan satui. *Jurnal Administrasi Publik*, 1–9.

Amila, H. S., & Aritonang, J. (2010). *Penelitian Kesehatan*.

Dawis,(2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*.

Dewi & Putri (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. *Seminar Nasional Syedza Saintika*.

Eka, (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.

Ervianingsih, Niluh Puspita Dewi, Anggraeni Endah Kusumaningrum, Asriwati, Hetty Ismainar, Magfirah, Yuyun Umniyatun, Mochamad Iqbal Nurmansyah, Syafika Alaydrus, Ns. Irwan Hadi, Syamsuriansyah, Rospita Adelina Siregar, S. D. (2020). Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. *Journal of Chemical Information and Modeling* 1689–1699.

Handayany, G. N. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. *Media Nusa Creative*, 89.

Handayuni, L. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, *9*(2), 129.

Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, *18210047*, 1–12.

Junaidi. (2010). Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah.

Kartikasari, D. (2019). *Penulis: dr. Dhian Kartikasari, S. Ked*.

Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, *2*(1), 63–66.

Maila, I. El. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan,Persepsi dan Respon Time di Puskesmas*.

Menkes RI. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : *129/Menkes/SK/II/2008*. 61–64.

Nur Ainun, I. (2019). Perbedaan Konformitas Ditinjau Dari Jenis Kelamin Pada Remaja Di Sekolah Madrasah Tsanawiyah Irsyadul Islamiyah Kecamatan Bagan Sinembah. *Psikologi Prima*, *1*(2), 110–121.

Nurlian, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSKGM. *Industry and Higher Education*, *3*(1), 1689–1699.

Permenkes RI. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan RI NO. 19 Tahun 2024. *Αγαη*, *15*(1), 37–48.

Permenkes Ri No 269/Menkes/Per/Iii/2008. (2008). Permenkes Ri 269/Menkes/Per/Iii/2008. In *Permenkes Ri No 269/Menkes/Per/Iii/2008*.

Permenkes RI No 43. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019*. *2*, 1–23.

Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, *3*(3).

Samura, J. A. P., Wasliati, B., & Fadillah, R. S. (2022). the Relationship of Registration Waiting Time With Patient Satisfaction At the Outstanding Patient Registration Place. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, *4*(2), 111–115.

Santalia, G. (2022). *Bab I Gina Santalia*. 13–24.

Sebrin Fathia Rahman. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Hospital*. 1–9.

Sholihah, N., & Khodijah Parinduri, S. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. *Promotor*, *3*(6), 585–597.

Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Cahyani Saragih, I. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj). *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, *3*(2), 245–252.

Sugiarto. (2016). *Edukasi Kesehatan Reproduksi Dan SSugiarto. (2016). Edukasi Kesehatan Reproduksi Dan Seksual Melalui Penyuluhan Dan Pembuatan Aplikasi Berbasis Androit. 4(1), 1–23.eksual Melalui Penyuluhan Dan Pembuatan Aplikasi Berbasis Androit*. *4*(1), 1–23.

Suhartini, Y. (2022). Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul Yogyakarta. *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *19*(2), 678–685.

Sumayku, I. M., Pandelaki, K., Kandou, G. D., Wahongan, P. G., & Nelwan, J. E. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *E-CliniC*, *11*(1), 1–10.

Triutomo, A. N., & Pradana, A. E. (2022). Alur dan Prosedur Pelayanan Pasien. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, 5–15.

Ulfah, N. H. (2019). *Penulis: Nurnaningsih Herya Ulfah,S.KM.,M.Kes*.

Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia. *Publik Reform*, *8*(2), 10–21

.

Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011a). A “missing” family of classical orthogonal polynomials. In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (Vol. 44, Issue 8).

Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011b). A “missing” family of classical orthogonal polynomials. In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (Vol. 44, Issue 8).

Vita Eskana sihombing. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

Skripsi.

Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). Metodologi Penelitian. In *Cv Science Techno Direct*.

Yuniarti, A. (2021). Analisis Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ibrahim Adjie. *Jurnal Kesehatan Tambusai*.

Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online*. 1–64.

Sri Purwiningsih, SKM., M.Kes. Fitriani Dafer, SKM., M.M. Dr.Haslinah, M. K., Sitti Fajrah, SKM., M.Kes. Rikwan, SKM., M.Kes. Usman, SKM., M. K., & Rasidah Wahyuni Sari, SKM., M.Kes. Makhrajani Majid, SKM., M. Kes. Andi Nasir, SKM, M.Kes., M.H. Andi Salim, SKM., M. K. (2023). Kebijakan Kesehatan. In *Bulletin Penelitian Sistem Kesehatan* (Issue May).