

Gambaran Waktu Tunggu pada Pelayanan Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya

Santi Puspa Anjani S.¹, Andi Suhenda^{2*}

¹Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

Email: ¹santipuspaanjani@gmail.com

Email: ²andi.suhenda@dosen.poltekkestasikmalaya.ac.id

Abstract

Background: Service waiting time is the time a person takes to receive health services from registration to entering the doctor's examination room. The availability of services, identified by the short patient waiting time, is one of the characteristics of the quality of health services, the quality of health services refers to the dimensions of the quality of health services, which in turn results in patient satisfaction. Research Methods: This type of research is quantitative research with a descriptive approach to the sampling technique used, namely Incidental Sampling. The total population is 30,075 and the number of samples in this study is 100 respondents calculated using the slovin formula. Research Results: The results of the research on waiting time in outpatient services as many as 86 respondents (86%) were in accordance with the standards and as many as 14 respondents (14%) did not comply with the standards. The results showed that patient satisfaction out of 100 respondents to outpatient services in general, all service dimensions were included in the satisfaction category, with the percentage of patients who were satisfied as many as 84 respondents (84%) and patients who were dissatisfied as many as 16 respondents (16%). Conclusion: The waiting time for outpatient services is more in accordance with the standards, and for the patient satisfaction of BPJS participants in outpatient services, in general, the patients are satisfied.

Keywords: Patient Satisfaction, Outpatient, Waiting Time.

Abstrak

Latar Belakang : Waktu tunggu layanan merupakan waktu yang dipakai seseorang untuk menerima layanan kesehatan dari mulai registrasi hingga memasuki ruang periksa dokter. Ketersediaan layanan yang dikenali dengan waktu tunggu pasien yang singkat salah satu ciri bagian dari kualitas layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan mengacu pada dimensi mutu layanan kesehatan yang pada gilirannya menghasilkan kepuasan pasien. Metode Penelitian : Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik sampling yang digunakan yaitu Sampling Insidental. Jumlah populasi sebanyak 30.075 dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dihitung menggunakan rumus slovin. Hasil Penelitian : Hasil penelitian waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan sebanyak 86 responden (86%) sudah sesuai standar dan sebanyak 14 responden (14%) tidak sesuai dengan standar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dari 100 responden pada pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan secara umum semua dimensi pelayanan termasuk pada kategori puas, dengan presentase pasien yang merasa puas sebanyak 84 responden (84%) dan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 16 responden (16%). Kesimpulan : Waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan lebih banyak yang sudah sesuai standar, dan untuk kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan secara umum pasien sudah merasa puas.

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

PENDAHULUAN

Rumah Sakit didefinisikan sebagai organisasi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Presiden

Republik Indonesia, 2009). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 mengenai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menjelaskan bahwa Rumah Sakit merupakan pelayanan kesehatan perorangan yang diselenggarakan di sarana kesehatan yang menyelenggarakan meliputi pelayanan promotif,

pelayanan preventif, pelayanan kuratif dan pelayanan rehabilitatif yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat (KEMENKES, 2008).

Waktu tunggu layanan merupakan waktu yang dipakai seseorang untuk menerima layanan kesehatan dari mulai registrasi hingga memasuki ruang periksa dokter (Laelihyah dan Subekti, 2017). Ketersediaan layanan yang dikenali dengan waktu tunggu pasien yang singkat yaitu salah satu ciri dari kualitas layanan kesehatan, dan peningkatan mutu pelayanan menjadi prioritas administrasi rumah sakit (Buhang, 2007) dalam (Laelihyah dan Subekti, 2017). Mutu layanan kesehatan mengacu pada derajat kelengkapan layanan kesehatan yang pada gilirannya menghasilkan kepuasan pasien (Gultom dan Anggraini, 2017). Kepuasan pasien yaitu perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang diberikan petugas (Maulana dan Suhenda, 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya pada tanggal 13 Januari 2023 menunjukkan bahwa terdapat masalah mengenai waktu tunggu pada pelayanan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan yang belum sebanding dengan standar yang sudah ditentukan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, dimana untuk standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu ≤ 60 menit. Masalah waktu tunggu yang belum sesuai dengan standar salah satunya diakibatkan karena lamanya pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter, umumnya waktu tunggu pelayanan pasien dari awal pendaftaran hingga dilakukannya pemeriksaan oleh dokter masih banyak yang lebih dari 60 menit yaitu antara 60 sampai 70 menit.

Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Tasikmalaya juga sudah melakukan pengukuran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dengan menggunakan metode survey. Hasil yang didapatkan dari survey tersebut yaitu apabila dilihatnya dari perbulan maka hasil kepuasan pasien tersebut hasilnya naik turun setiap bulannya, ada yang hasilnya cukup puas, kurang puas, dan puas. Alasan pasien tidak puas rata-rata pasien mengeluhkan tentang kebersihan

rumah sakit, pelayanan rumah sakit, dan fasilitas publik seperti petunjuk arah, dan alur pendaftaran pasien. Akan tetapi di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Tasikmalaya belum dilakukan pengukuran mutu terkait dengan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien peserta BPJS.

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien peserta BPJS pada rawat jalan selama 1 tahun (tahun 2022) yaitu sebanyak 30.075 pasien di RSUD Prasetya Bunda, sebanyak 84.705 pasien di Rumah Sakit Tasik Medika Citratama, dan sebanyak 61.427 pasien di RSUD Permata Bunda Tasikmalaya, maka dari itu peneliti memilih RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya sebagai tempat penelitian, karena kunjungan pasien peserta BPJS pada rawat jalan di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya lebih sedikit dibandingkan dengan Rumah Sakit Tasik Medika Citratama dan RSUD Permata Bunda Tasikmalaya.

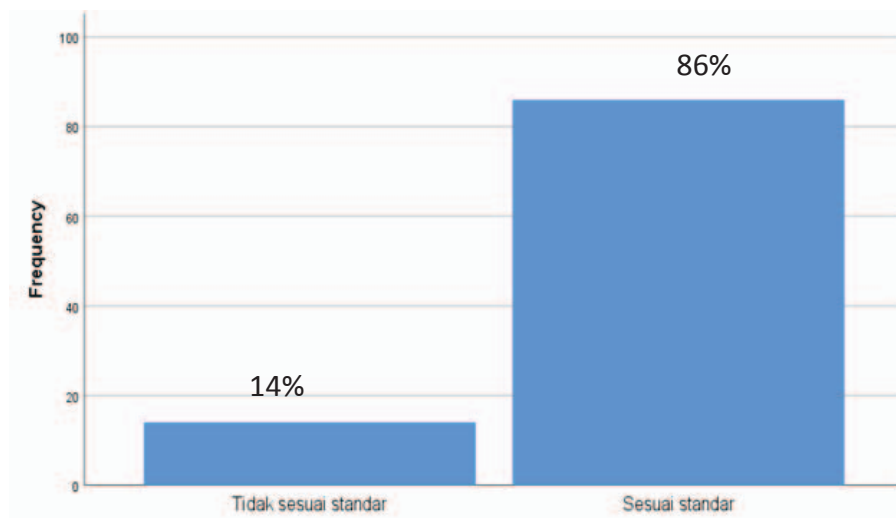
Berdasarkan penjelasan di atas maka dari itu timbul keinginan penulis untuk menjalankan penelitian dengan judul “Gambaran Waktu Tunggu Pada Pelayanan Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya”. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan peserta BPJS yang mendaftarkan dirinya di unit rawat jalan. Sampel yang dipakai pada penelitian ini yaitu menggunakan pasien yang memiliki kartu peserta BPJS rawat jalan di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya sebanyak 100 orang responden. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi dan lembar kuesioner. Analisis data yang dipakai yaitu univariat dimana mencoba untuk mendefinisikan atau menjelaskan karakteristik dari setiap variabel penelitian. Untuk setiap variabel, analisis univariat ini biasanya sekadar menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase (Notoatmodjo, 2010).

HASIL

Waktu Tunggu Pada Pelayanan Rawat Jalan Pasien Peserta BPJS di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya

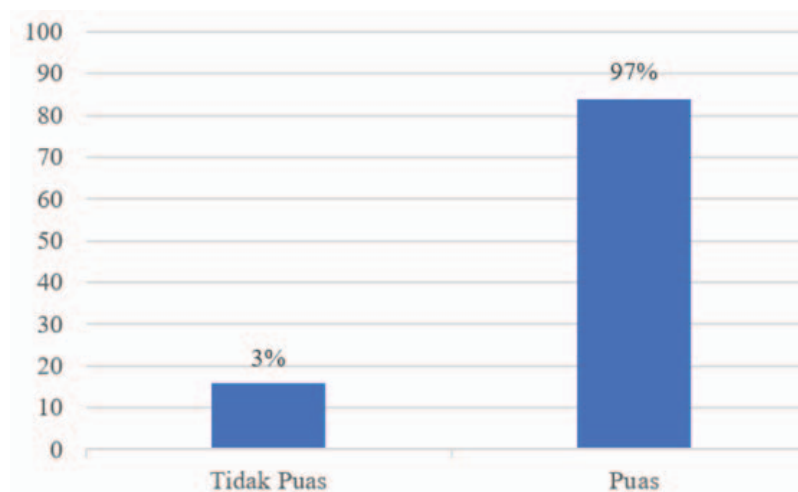


Grafik 1. Hasil Observasi Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Peserta BPJS di Rawat Jalan

Berdasarkan grafik 1 didapatkan bahwa dilihat dari waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang sesuai standar (≤ 60 menit) sebanyak 86 dari 100

responden atau 86%, dan tidak sesuai (> 60 menit) dengan standar sebanyak 14 dari 100 responden atau 14% yaitu dari berbagai poliklinik.

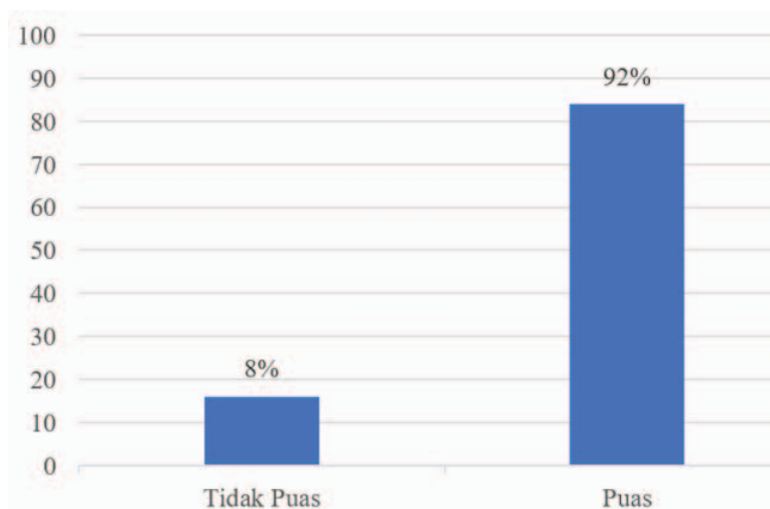
Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya



Grafik 2. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi Responsiviness (Cepat Tanggap)

Grafik 2 menunjukkan bahwa dari sampel 100 responden terdapat 3 responden (3%) pasien peserta BPJS yang merasa tidak puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Responsiviness* (cepat tanggap) yang diberikan oleh petugas di tempat

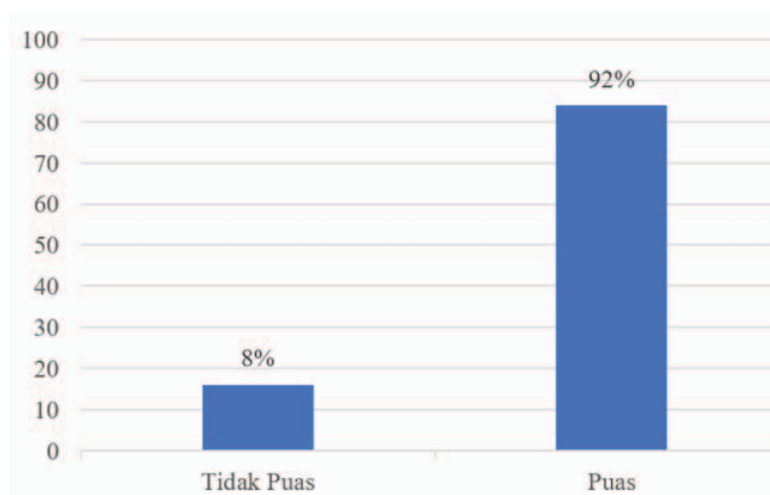
pelayanan pendaftaran rawat jalan, sedangkan sisanya 97 responden (97%) pasien peserta BPJS sudah merasa puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Responsiviness* (cepat tanggap) di tempat pendaftaran rawat jalan.



Grafik 3. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Grafik 3 menunjukkan bahwa dari sampel 100 responden terdapat 8 responden (8%) pasien peserta BPJS yang merasa tidak puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Reliability* (kehandalan) yang diberikan oleh petugas di tempat pelayanan pendaftaran

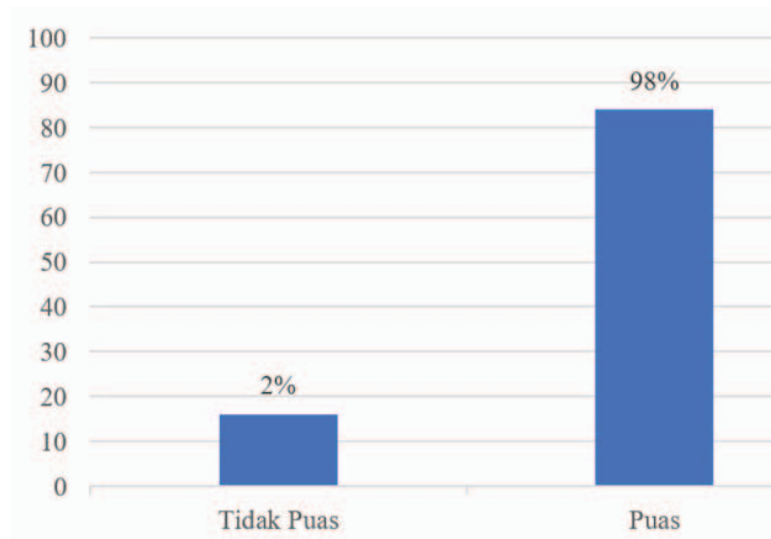
rawat jalan, sedangkan sisanya 92 responden (92%) pasien peserta BPJS sudah merasa puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Reliability* (kehandalan) di tempat pendaftaran rawat jalan.



Grafik 4. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Grafik 4 menunjukkan bahwa dari sampel 100 responden terdapat 8 responden (8%) pasien peserta BPJS yang merasa tidak puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Assurance* (jaminan) yang diberikan oleh petugas di tempat pelayanan pendaftaran

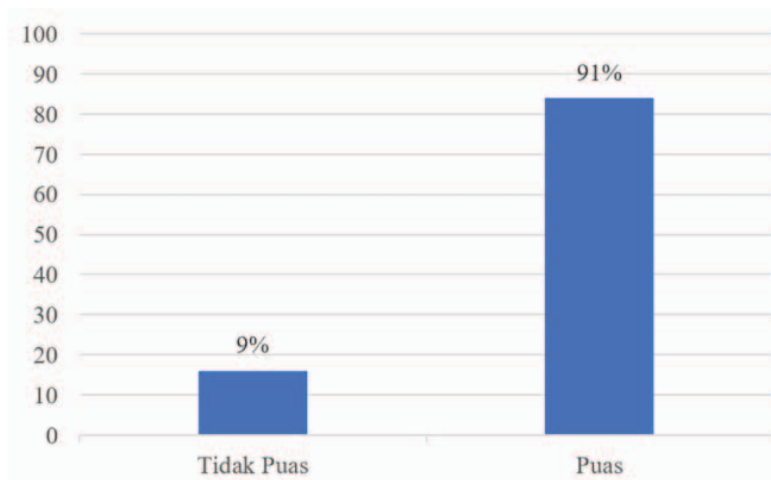
rawat jalan, sedangkan sisanya 92 responden (92%) pasien peserta BPJS sudah merasa puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Assurance* (jaminan) di tempat pendaftaran rawat jalan.



Grafik 5. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati)

Grafik 5 menunjukkan bahwa dari sampel 100 responden terdapat 2 responden (2%) pasien peserta BPJS yang merasa tidak puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Empathy* (empati) yang diberikan oleh petugas di tempat pelayanan pendaftaran

rawat jalan, sedangkan sisanya 98 responden (98%) pasien peserta BPJS sudah merasa puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Empathy* (empati) di tempat pendaftaran rawat jalan.



Grafik 6. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

Grafik 6 menunjukkan bahwa dari sampel 100 responden terdapat 9 responden (9%) pasien peserta BPJS yang merasa tidak puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Tangible* (bukti langsung) yang diberikan oleh petugas di tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan, sedangkan sisanya 91 responden (91%) pasien peserta BPJS sudah merasa puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Tangible* (bukti langsung) di tempat pendaftaran rawat jalan.

PEMBAHASAN

Waktu Tunggu Pada Pelayanan Rawat Jalan Pasien Peserta BPJS di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya

Waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan pasien peserta BPJS di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya masih ada yang belum memenuhi standar (> 60 menit) terdapat sebanyak 14 dari 100 responden

atau 14% yaitu dari berbagai poliklinik salah satunya poliklinik dalam, sisanya sudah memenuhi standar (≤ 60 menit) yaitu sebanyak 86 dari 100 responden atau 86%. Berdasarkan hasil informasi dari petugas diklat akar permasalahan dari waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang tidak sesuai standar (> 60 menit) di akibatkan karena dokter poliklinik dalam yang mempunyai jadwal praktek di tiga tempat kerja sekaligus yang berbeda, sehingga dokter tersebut dalam melayani pasien tidak sesuai dengan jadwal yang sudah di tentukan. Menurut hasil observasi menemukan bahwa untuk dokter poliklinik dalam hanya mempunyai satu dokter saja.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astari dkk (2022) waktu tunggu pelayanan atau dapat juga dikatakan suatu journey time merupakan ukuran kunci dari aksesibilitas layanan kesehatan, dan berdampak pada pengalaman perawatan dan hasil kesehatan pasien. Persoalan waktu tunggu yang panjang tidak hanya identik dengan rumah sakit-rumah sakit di negara berkembang seperti Indonesia, namun juga menjadi masalah yang tidak ringan pula di rumah sakit-rumah sakit di negara maju seperti di Eropa. Jumlah pasien yang dilayani dengan tenaga medis yang tidak sebanding kadang dapat pula memperparah lama waktu tunggu yang harus dihadapi pasien. Menurut pendapat Handoko (2003), orang (atau sumber daya manusia) adalah sumber daya terpenting bagi setiap organisasi, tetapi para manajer tidak akan dapat mencapai tujuan secara optimal bila mereka mengabaikan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya.

Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya

1. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Dimensi Cepat Tanggap (*Responsiviness*) Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya

Berdasarkan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada pernyataan petugas mengingatkan pasien agar kartu berobat pasien jangan sampai hilang dan dibawa setiap kali pasien akan melakukan pengobatan ke rumah sakit, apabila pasien kesulitan dalam mengambil nomor antrian maka petugas akan membantu pasien dalam mengambil nomor antrian, dan petugas pendaftaran melengkapi data pasien dengan lengkap pada berkas rekam medis dengan skor

200 berarti pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya sudah sesuai dengan harapan pasien peserta BPJS.

Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terendah terdapat pada pernyataan petugas pendaftaran menjelaskan *general consent* (persetujuan tindakan), hak dan kewajiban pasien kepada pasien/keluarga pasien dengan sangat jelas, dengan skor 197.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yulia dan Nurazizah (2018), hasil penelitian didapatkan belum tersedianya Standar Prosedur Operasional mengenai pemberian informasi *general consent*. Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan kuesioner yang disebar ke 106 responden peneliti menemukan masih ada pasien atau keluarga yang tidak atau kurang menerima penjelasan atau informasi yang diberikan oleh petugas di pendaftaran. Petugas menjelaskan mengenai *general consent* tetapi belum memberikan informasi atau penjelasan secara maksimal isi dari *general consent*.

2. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Dimensi Keandalan (*Reliability*) Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya

Berdasarkan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada pernyataan prosedur penerimaan pasien peserta JKN (BPJS Kesehatan) yang cepat dan tepat dengan skor 198 berarti petugas pendaftaran rawat jalan dalam hal ini sudah sesuai dengan harapan pasien dalam menjalankan prosedur penerimaan pasien peserta JKN (BPJS Kesehatan) yang cepat dan tepat. Diikuti pada pernyataan petugas pendaftaran mengarahkan pasien peserta BPJS ke poliklinik yang dituju dan prosedur pelayanan rawat jalan untuk peserta JKN (BPJS Kesehatan) tidak berbelit-belit dengan skor 197 berarti hal ini sudah sesuai dengan harapan pasien yaitu petugas pendaftaran mengarahkan pasien peserta BPJS ke poliklinik dan prosedur pelayanan rawat jalan untuk peserta BPJS tidak berbelit-belit sehingga hal ini menunjukkan nilai tertinggi ke 2 dari dimensi keandalan (*reliability*).

Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terendah terdapat pada pernyataan petugas pendaftaran

memberi tahu pasien peserta BPJS untuk menunggu di poliklinik yang dituju dengan skor 196 berarti petugas pendaftaran rawat jalan dalam hal ini tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien dalam memberi tahu pasien peserta BPJS untuk menunggu di poliklinik yang dituju.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lesmana dan Norwakiah (2021), alur pasien rawat jalan dimulai dari pengambilan nomor antrian pendaftaran, kemudian dipanggil ke pendaftaran sesuai nomor antrian, setelah mendaftar pasien dipanggil untuk melakukan pemeriksaan tekanan darah kemudian menunggu pemanggilan ke poliklinik yang dituju, setelah pemeriksaan dipoliklinik kemudian ke bagian farmasi untuk memasukkan resep kemudian menunggu pemanggilan obat yang telah disediakan kemudian pasien dipanggil oleh apoteker/asisten apoteker untuk menyampaikan cara pemakaian obat, setelah selesai kemudian pasien pulang. Penjelasan tersebut secara tidak langsung bahwa dalam alur pendaftaran pasien rawat jalan petugas tidak memberi tahu pasien untuk menunggu di poliklinik yang dituju.

3. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSU Prasetya Bunda Tasikmalaya

Berdasarkan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada pernyataan petugas pelayanan rawat jalan terampil dalam melakukan pekerjaan dengan skor 199 berarti petugas pendaftaran rawat jalan dalam hal ini sudah melakukan pelayanan rawat jalan dengan terampil dan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan tersebut. Diikuti pada pernyataan pasien merasa dipentingkan dan terjamin apabila petugas pendaftaran menciptakan suasana yang nyaman dengan skor 198 berarti hal ini sudah sesuai dengan harapan pasien yaitu pasien merasa dipentingkan dan terjamin apabila petugas pendaftaran menciptakan suasana yang nyaman, sehingga hal ini menunjukkan nilai tertinggi ke 2 dari dimensi jaminan (*assurance*). Nilai tertinggi ke 3 pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu terdapat pada pernyataan petugas pendaftaran membuat kartu berobat apabila pasien

kehilangan kartu berobat dengan skor 197 berarti hal ini sudah sesuai dengan harapan pasien dalam membuat kartu berobat apabila pasien kehilangan kartu berobat.

Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terendah terdapat pada pernyataan petugas menjaga informasi yang terdapat dalam dokumen rekam medis pasien dengan skor 196 berarti petugas pendaftaran rawat jalan dalam hal ini tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien dalam menjaga informasi yang terdapat dalam dokumen rekam medis pasien.

Sejalan dengan hasil penelitian Prasasti dan Santoso (2017) juga menyebutkan, sudah terdapat petugas distribusi, tetapi petugas distribusi hanya mengantarkan berkas rekam medis ke poliklinik-poliklinik tujuan awal pasien akan melakukan pemeriksaan, sedangkan pasien yang akan konsultasi ke poliklinik lain atau akan melanjutkan pemeriksaan di fasilitas penunjang berkas rekam medisnya dibawa sendiri oleh pasien tersebut.

4. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Dimensi Empati (*Empathy*) Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSU Prasetya Bunda Tasikmalaya

Berdasarkan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada pernyataan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, ekonomi, pendidikan, dan pekerjaan pasien dengan skor 200 berarti petugas pendaftaran rawat jalan dalam hal ini sudah sesuai dengan harapan pasien dalam pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, ekonomi, pendidikan, dan pekerjaan.

Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terendah terdapat pada 3 pernyataan yaitu petugas pendaftaran mewawancarai pasien dengan menggunakan tutur kata yang baik, komunikasi yang baik terjalin apabila ada interaksi antara petugas pendaftaran rawat jalan dengan pasien peserta BPJS, dan apabila pasien mendapatkan kesulitan petugas pendaftaran membantu untuk melengkapi persyaratan pendaftaran pasien BPJS dengan skor 199 berarti petugas pendaftaran rawat jalan dalam hal ini tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien dalam hal mewawancarai pasien dengan menggunakan tutur kata yang baik, kemudian

komunikasi yang baik terjalin apabila ada interaksi antara petugas pendaftaran rawat jalan dengan pasien peserta BPJS, terakhir dalam hal petugas membantu untuk melengkapi persyaratan pendaftaran pasien BPJS apabila pasien mendapatkan kesulitan.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yanuarti dkk (2021), berdasarkan survey awal wawancara yang dilakukan kepada pasien umum mengatakan bahwa petugas pelayanan kesehatan ramah dan dilayani dengan baik namun tidak demikian halnya pada pasien BPJS yang mengatakan mereka merasa dipersulit dalam melakukan pendaftaran dan tidak dilayani dengan ramah oleh petugas. Pandangan pasien terhadap BPJS terkadang masih negatif dimana mereka merasa sebagai pasien BPJS mereka harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, prosedur pelayanan yang dirasa berbelit-belit, sikap petugas yang tidak sabar dan kurang ramah, serta petugas kesehatan yang kurang memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya.

5. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya

Berdasarkan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada pernyataan penampilan petugas pendaftaran rapih dan sopan dengan skor 200 berarti petugas pendaftaran rawat jalan dalam hal ini sudah sesuai dengan harapan pasien terkait dengan penampilan petugas pendaftaran rapih dan sopan. Diikuti pada pernyataan terdapat petunjuk mengenai alur pendaftaran (baliho, spanduk, poster dll) dengan skor 198 berarti hal ini sudah sesuai dengan harapan pasien dalam hal terdapat petunjuk mengenai alur pendaftaran (baliho, spanduk, poster dll). Nilai tertinggi ke 3 pada dimensi bukti langsung (*tangible*) yaitu terdapat pada pernyataan jarak antara ruang poliklinik dengan ruang pendaftaran rawat jalan dekat dengan skor 197 berarti hal ini sudah sesuai dengan harapan pasien terkait dengan jarak antara ruang poliklinik dengan ruang pendaftaran rawat jalan dekat.

Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terendah terdapat pada pernyataan pasien merasa nyaman di ruang tunggu apabila kursi untuk menunggu di ruang tunggu tersedia cukup dan

nyaman dengan skor 195 berarti dalam hal ini tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien terkait dengan kursi untuk menunggu di ruang tunggu tersedia cukup dan nyaman.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hastuti dkk (2017), dari hasil penelitian ini dimensi *tangible* diperoleh hasil yang kurang baik. Responden beranggapan bahwa pelayanan pada dimensi *tangible* kurang baik, sehingga pasien kurang puas dengan penampilan fisik ruangan. Mutu pelayanan dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunaannya dengan penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, sifat produk atau jasa yang tidak dapat dipegang dan dirasakan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa bukti fisik (*tangible*) kurang baik, pembuktian karena sebagian besar pasien kurang puas dengan mutu pelayanan terkait dengan lingkungan dan ruang tunggu yang belum nyaman.

SIMPULAN

Secara keseluruhan waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan pasien peserta BPJS di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya sudah sesuai dengan standar yaitu ≤ 60 menit. Kemudian untuk kepuasan pasien secara keseluruhan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya sudah merasa puas terutama dalam segi *Responsiviness* (Cepat Tanggap) diketahui responden merasa puas sebanyak 97 responden (97%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 3 responden (3%), *Reliability* (Kehandalan) diketahui responden merasa puas sebanyak 92 responden (92%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 8 responden (8%), *Assurance* (Jaminan) diketahui responden merasa puas sebanyak 92 responden (92%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 8 responden (8%), *Empathy* (Empati) diketahui responden merasa puas sebanyak 98 responden (98%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 2 responden (2%), terakhir dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) diketahui responden merasa puas sebanyak 91 responden (91%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 9 responden (9%).

DAFTAR PUSTAKA

Astari, D. W., Sugiarti, T., & Rostieni, N. (2022). *ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN*

- PASIEN DI PUSAT MATA NASIONAL RUMAH SAKIT MATA CICENDO*. The Journal of Hospital Accreditation, 70–75.
- Gultom, S. P., & Anggraini, S. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai*. Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda, 2, 258–269.
- Handoko, T. hani. (2003). *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatma, D. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat, 161–168.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Jurnal Kesehatan Vokasional, 1, 102–112.
- Lesmana, T. C., & Norwakiah. (2021). *Keluhan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Ludira Husada Tama*. Kajian Ilmiah Problema Kesehatan, 70–83.
- Maulana, I., & Suhenda, A. (2021). *Kepuasan Pasien BPJS PBI terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 68–72.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prasasti, T. I., & Santoso, D. B. (2017). *Keamanan dan Kerahasiaan Berkas Rekam Medis di RSUD Dr . Soehadi Prijonegoro Sragen*. Jurnal Kesehatan Vokasional, 135–139.
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita. (2021). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM*. Jurnal Kesmas Asclepius, 1–8.
- Yulia, N., & Nurazizah, D. (2018). *TINJAUAN PENJELASAN GENERAL CONSENT DI PENDAFTARAN RAWAT INAP RS MEDIKA PERMATA HIJAU*. SEMINAR NASIONAL REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN, 17–22.