

JurnalKajianKesehatanMasyarakat	Vol .6 No 2	Edition: April 2026
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M	
Received:16 April 2026	Revised: 18 April 2026	Accepted: 23 April 2026

ANALISIS HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN PASCA AKREDITASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CUT MEUTIA KABUPATEN ACEH UTARA TAHUN 2023

Iskandarsyah ¹, Andria Zulfa ², Syaiful BB³

- 1) Mahasiswa Institut Kesehatan Deli Husada
- 2) Staff Dosen Institut Kesehatan Deli Husada
Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
e-mail : Iskandarsyah@gmail.com

Abstract

Service waiting times remain a prevalent issue in healthcare delivery, often leading to dissatisfaction among patients. The standard set by the Minister of Health Decree No. 129/Menkes/SK/II/2008 regarding Minimum Outpatient Service Standards in Hospitals is ≤ 60 minutes. A survey conducted on the website of RSUD Cut Meutia revealed that many individuals experienced prolonged waiting times to access outpatient services. In this study, researchers employed a quantitative analytical research design with a cross-sectional approach. The study population comprised all patients seeking treatment at the outpatient department based on specific inclusion and exclusion criteria. The sample size for this study was 88 individuals. Data analysis involved the use of the Fisher exact test and multiple regression test. The findings indicated a significant impact of various waiting times on patient satisfaction, including registration waiting time ($p = 0.004$), doctor examination waiting time ($p = 0.043$), patient waiting time, drug collection waiting time ($p = 0.026$), and financial waiting time ($p = 0.004$). The multiple linear regression test demonstrated that registration waiting time ($p = 0.004$, Exp B 8.717) was particularly influential, with each unit increase in registration waiting time associated with an eightfold increase in outpatient dissatisfaction. Overall, there was a clear relationship between waiting times for outpatient services post-accreditation and patient satisfaction at RSUD Cut Meutia, North Aceh Regency, in 2023.

Keywords : *Waiting time, Outpatient, Patient satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan merupakan masalah umum dalam praktik pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu faktor

potensial penyebab ketidakpuasan. Karena menunggu yang lama membuat pasien menjadi tidak bahagia, dalam artian waktu menunggu beresiko berujung pada penurunan kualitas pelayanan medis (Laeliyah, N & Subekti, 2017).

Hubungan.....

Menurut Kementerian Kesehatan RI (2008), waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan pasien untuk menerima pelayanan kesehatan mulai dari saat pendaftaran hingga saat menerima obat. Ketidakpuasan masyarakat salah satunya disebabkan oleh lamanya waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan medis, sehingga sering kali pasien mengeluh secara langsung maupun tidak langsung (Imbalo S, 2007)..Adapun pembagian waktu tunggu mulai dari pendaftaran sampai kebagian keuangan adalah sebagai berikut :

a. Waktu tunggu pelayanan pendaftaran

Melaksanakan waktu tunggu pasien yang bertugas <10 menit terhitung sejak pasien mengambil nomor antrian sampai petugas registrasi memanggil nomor antrian (MENKES/SK II/2008).

b.Waktu tunggu pelayanan poliklinik /pemeriksaan dokter

Waktu tunggu yang digunakan ketika pasien menunggu hingga dilakukan pemeriksaan oleh dokter \leq 30 menit.

c.Waktu tunggu pengambilan obat
Pelayanan apotek, pasien mendapatkan pelayanan minimal \leq 30 menit.

d.Waktu tunggu Keuangan

Waktu tunggu pelayanan keuangan \leq 5 menit. (M.Rofi'i & Sri,2014).

Walaupun sudah mendapat pengakuan kualitas yang baik, kenyataannya masih banyak saja masyarakat yang komplain dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil survei yang dilakukan sebelum akreditasi didapati kepuasan pasien sebanyak 70 % hal ini dianggap belum memenuhi standar yang ada. Pada website RSUD Cut Meutia banyak keluhan masyarakat mengenai lamanya waktu tunggu untuk menerima pelayanan rawat jalan, mulai dari pasien mendaftar hingga dipanggil/masuk fakultas klinik, pada akhirnya akan berdampak langsung. pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.Wawancara secara langsung dengan beberapa keluarga yang sedang berkunjung juga menyatakan ketidakpuasan dikarenakan tidak adanya konfirmasi ulang dan kepastian perawat terhadap jam pelayanan dokter spesialis, tidak tepat waktunya kehadiran dokter spesialis dan lamanya pemberian obat pulang.

Berdasarkan konteks dan data yang disajikan di atas, hal

Hubungan.....

tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian “ Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasca Akreditasi Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023”.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan desain penelitian analisis kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, yang berarti penelitian hanya mengamati dan mengukur variabel pada satu waktu tertentu. Penelitian dilakukan di poliklinik rawat jalan RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara. Waktu penelitian berlangsung dari bulan Januari 2024 hingga Februari 2024. Populasi penelitian mencakup semua pasien atau keluarga pasien yang menerima pengobatan rawat jalan. Sampel penelitian diperoleh menggunakan metode *purposive sampling* dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga didapatkan sampel sebanyak 88 orang. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan stopwatch. Teknik analisis data meliputi analisis univariat, analisis bivariat (*uji Chi-square*), dan analisis multivariat (*uji regresi*

logistik biner) menggunakan perangkat lunak SPSS.

3. HASIL PENELITIAN

A. Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Respondeni Pasieni Rawat Jalani Pasca Akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023.

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki Laki	73	83
Perempuan	15	17
Jumlah	88	100
Usia		
20-35 Tahun	38	43
36-50 Tahun	47	53
51-60 Tahun	3	4
Jumlah	88	100
Pekerjaan		
Bekerja	47	53
Tidak Bekerja	41	47
Jumlah	88	100
Waktu Tunggu Pelayanan		

Hubungan.....

n		
Pendaftaran		
≤10 Menit	75	85
> 10 Menit	13	15
Jumlah	88	100
Waktu Tunggu Pelayanan		
n		
Pemeriksaan Dokter		
≤ 30 Menit	74	85
> 30 Menit	14	16
Jumlah	88	100
Waktu Tunggu Pelayanan		
n		
Pengambilan Obat		
≤ 30 Menit	73	83
> 30 Menit	15	17
Jumlah	88	100
Waktu Tunggu Pelayanan		
n		
Keuangan		
≤ 5 Menit	67	76
< 5 Menit	21	24
Jumlah	88	100

Kepuasan Pasien		
Puas	65	74
Tidak Puas	23	26
Jumlah	88	100

Dari tabel 1 diperoleh data, mayoritas responden pada variabel jenis kelamin adalah laki laki sebanyak 73 orang (83%). Mayoritas responden pada variabel usia adalah 36-50 tahun sebanyak 47 orang (53%). Mayoritas responden pada variabel pekerjaan adalah bekerja sebanyak 47 orang (53%). Mayoritas responden pada variabel waktu tunggu pelayanan pendaftaran adalah ≤10 menit sebanyak 75 orang (85%). Mayoritas responden variabel waktu tunggu pelayanan pemeriksaan dokter adalah ≤ 30 Menit sebanyak 74 orang (85%). Mayoritas responden variabel waktu tunggu pengambilan obat adalah ≤ 30 Menit sebanyak 73 orang (83%). Mayoritas responden variabel waktu tunggu pelayanan keuangan adalah ≤5 menit adalah 67 orang (76%). Mayoritas responden variabel kepuasan pasien adalah puas sebanyak 65 orang (74%).

B. Analisa Bivariat

Hubungan.....

Tabel 2. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pasca Akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023.

Variabel	Kepuasan Pasien						Nilai P (Fisher Exact)
	Puas	%	Tidak Puas	%	Total	%	
Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran ≤10 Menit	60	68	15	17	75	85	0.004
> 10 Menit	6	7	7	8	13	15	
Jumlah	66	75	22	25	88	100	

Dari tabel 2 didapatkan nilai Fisher Exact $P = 0,004$ ($P < 0,05$), yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan setelah akreditasi RS Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara pada tahun 2023.

Tabel 1 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pemeriksaan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pasca Akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023.

Variabel	Kepuasan Pasien						Nilai P (Fisher Exact)
	Puas	%	Tidak Puas	%	Total	%	
Waktu Tunggu Pelayanan Pemeriksaan Dokter ≤ 30 Menit	58	66	16	18	74	84	0.043
> 30 Menit	7	8	7	8	14	16	
Jumlah	65	74	23	26	88	100	

Berdasarkan hasil dari tabel 3, ditemukan bahwa nilai Fisher Exact $P = 0,043$ ($P < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan pemeriksaan dokter dan kepuasan pasien rawat jalan Pasca Akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara pada tahun 2023.

Tabel Error! No text of specified style in document.. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pasca Akreditasi di RSUD Cuti Meutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023

Variabel	Kepuasan Pasien						Nilai P (Fisher Exact)
	Puas	%	Tidak Puas	%	Total	%	
Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat ≤ 30 Menit	57	65	15	17	72	82	0.026
> 30 Menit	8	9	8	9	16	18	
Jumlah	65	74	23	26	88	100	

Dari hasil yang tercantum pada tabel 4, didapatkan nilai Fisher exact $P = 0,047$ ($P < 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara waktu tunggu pengambilan obat dan kepuasan pasien rawat jalan pasca akreditasi RS Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara pada tahun 2023.

Tabel 2. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Keuangan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pasca Akreditasi di RSUD Cuti Meutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023.

Variabel	Kepuasan Pasien						Nilai P (Fisher Exact)
	Puas	%	Tidak Puas	%	Total	%	
Waktu Tunggu Pelayanan Keuangan ≤ 30 Menit	58	66	16	18	74	84	0.043
> 30 Menit	7	8	7	8	14	16	
Jumlah	65	74	23	26	88	100	

Hubungan.....

Waktu Tunggu Pelayanan	Puas	%	Tidak Puas	%	Total	%	
Keuangan ≤ 5 Menit	55	62	12	14	67	76	0.004
> 5 Menit	10	11	11	13	21	24	
Jumlah	65		23		88	100	

Dari data yang tercantum pada tabel 5, didapatkan nilai Fisher exact $P = 0,002$ ($P < 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara waktu tunggu pengambilan obat dan kepuasan pasien rawat jalan pasca akreditasi RS Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara pada tahun 2023.

C. Analisa Multivariat

Tabel 6. Uji Logistic Biner Tahap Ketiga

Variabel	Exp B OR	P Sig
Waktu Tunggu pelayanan Pendaftaran	8.717	0.002

Dari tabel 6 tersebut, diperoleh nilai $p \text{ sig} = 0,002$ atau $p < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa variabel tersebut adalah yang paling berpengaruh, dengan nilai $\text{Exp (B)} = 8,717$. Artinya, waktu tunggu pelayanan pendaftaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara pada tahun 2023, di mana setiap peningkatan satu unit dalam waktu tunggu pendaftaran akan

menyebabkan peningkatan kepuasan pasien sebanyak delapan kali.

4. PEMBAHASAN

1. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pasca Akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023.

Berdasarkan pengolahan data diperoleh bahwa nilai *fisher exact* $P = 0.004$ ($P < 0.05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa "Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Pasca Akreditasi di RSUD Cut Meutia Kab. Aceh Utara Tahun 2023.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jika waktu tunggu pemeriksaan terlalu lama akan mempengaruhi waktu pelayanan medis pasien secara keseluruhan dan selanjutnya mempengaruhi kepuasan pasien (Suspanti Dewi, Machmud, & Lestari, 2020).

Waktu tunggu pasien BPJS lebih lama dibandingkan pasien normal. Sebab, petugas harus memeriksa rekam medis pasien BPJS. Pendetang baru seringkali

Hubungan.....

tidak memahami apa yang diminta oleh pasien BPJS sehingga harus menjelaskannya kepada pasien. Bagi pasien yang rekam jejaknya tidak lengkap maka waktu registrasi akan lebih lama (Nursanti, Hariyanti, & Harjayanti, 2018).

Proses pendaftaran pasien tidak jelas dan kurang informasi sehingga dapat membingungkan pasien. Secara teori, kebingungan pelanggan dapat dikurangi dengan memberikan proses yang jelas, seperti harus masuk ke mana, berapa lama, dan apa saja yang dibutuhkan (Norman, 2008).

2. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pemeriksaan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pasca Akreditasi di RSUD Cuti Meutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023.

Dari analisis data, ditemukan bahwa nilai Fisher exact $P = 0,043$ ($P < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan pemeriksaan dokter dan kepuasan pasien rawat jalan Pasca Akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara pada tahun 2023.

Ketidakdisiplinan dokter merupakan penyebab lamanya

pasien menunggu. Tidak adanya konfirmasi dari perawat juga terkadang membuat miss komunikasi di pelayanan pemeriksaan dokter. Banyaknya jumlah pasien seperti di Poli Penyakit Dalam juga turut menjadi penyebab lamanya seseorang mengantri untuk diperiksa oleh dokter.

3. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pasca Akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai P eksak Fisher adalah $0,026$ ($P < 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu layanan keuangan dan kepuasan pasien rawat jalan setelah akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara pada tahun 2023. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2012), waktu tunggu layanan obat resep dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti sumber daya manusia, jenis resep, ketersediaan obat, resep dokter, serta fasilitas dan infrastruktur. Jumlah resep yang banyak menyebabkan waktu

Hubungan.....

persiapan obat menjadi lebih lama. Hal ini karena resep yang kompleks memerlukan waktu tambahan tidak hanya untuk persiapan obat, tetapi juga untuk menghitung dosis dan menyiapkan obatnya. Kurangnya sumber daya manusia juga menjadi penyebab waktu tunggu obat yang panjang.

4. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Keuangan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pasca Akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023.

Dari hasil analisis data, ditemukan bahwa nilai Fisher exact $P = 0,002$ ($P < 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi signifikan antara waktu tunggu pelayanan keuangan dan kepuasan pasien rawat jalan Pasca Akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara pada tahun 2023. Menurut penelitian yang dilakukan oleh M. Rof dan Sri (2014), sebanyak 51 responden atau 47,22% mendapatkan layanan keuangan sesuai standar, sementara 57 responden atau 52,77% tidak mendapat layanan standar. Hal ini terjadi karena seringnya gangguan pada sistem layanan IT yang digunakan, banyaknya broker yang bertugas, dan ketidakmampuan

untuk melakukan pembayaran tunai secara gratis, yang semuanya menyebabkan peningkatan waktu tunggu dalam layanan keuangan.

5.KESIMPULAN

1. Terdapat korelasi antara waktu tunggu dalam proses pendaftaran dan tingkat kepuasan pasien pada layanan rawat jalan setelah proses akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara pada tahun 2023 ($P=0.004$).

2. Waktu tunggu dalam proses pemeriksaan dokter berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada layanan rawat jalan setelah proses akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara pada tahun 2023 ($P=0.043$).

3. Terdapat hubungan antara waktu tunggu dalam pengambilan obat dan tingkat kepuasan pasien pada layanan rawat jalan setelah proses akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara pada tahun 2023 ($P=0.026$).

4. Waktu tunggu dalam proses pelayanan keuangan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada layanan rawat jalan setelah proses akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara pada tahun 2023 ($P=0.004$).

5. Waktu tunggu dalam proses pendaftaran menjadi faktor yang

Hubungan.....

paling dominan, dengan menyebabkan peningkatan kepuasan pasien rawat jalan setelah proses akreditasi di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara pada tahun 2023 sebanyak 8 kali lipat ($P=0.002$, $OR=8.717$).

DAFTAR PUSTAKA

Angella, S., Mirza, D., Juwita, B. dan Susmita, R. (2021). KISAH KUALITAS PASIEN RADIOLOGI SERVOJ KUN YANG DIISI DI RUMAH SAKIT KEPULAUAN MERANT. *Jurnal Penyiaran Dini STIKes*, 2(1), 1-5.

Antoniades L, MacGregor AJ, Andrew T, Spector TD. (2012). Hubungan berat badan lahir dengan osteoporosis dan osteoarthritis pada anak kembar dewasa. *Reumatologi*; 42:791 6.

Bielen, Frederico, Nathalie Demoulin. (2012). Pengaruh waktu tunggu terhadap hubungan kepuasan pelayanan-loyalitas.

Pengelolaan Mutu Pelayanan,

Gunarsa, Singgih. (2008) *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia
Imbalo S., (2007). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pemahaman dan Penerapannya,*

Cetak I, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC..

HASAN, H. (2014). HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK JALAN MATA RUMAH SAKIT TARAKANI PROVINSI KALIMANTI TIMUR TAHUN 2013 (Disertasi PhD Universitas Hasanuddin).

Hutapea, R.L. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi keperawatan dalam penerapan keselamatan pasien di RS RSBP Batam. *Jurnal Initium Medica*, 1(2), 1-10.

Pagudisaputra, B., Rahayu, S. dan Widjaja, F.N. (2019). PENGARUH WAKTU TUNGGU YANG DIHARAPKAN DAN KEPUASAN TERHADAP LINGKUNGAN TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI RESTORAN XSURABAYAN. *KALIPTRA*, 7(2), 3357-3367..

Rumalutur, N., Salim, N.A. dan Istanti, N. (2021). Hubungan Prasarana dan Waktu Tunggu Pelayanan di Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 14(1).

Romiko, R. (2018). Patsiendi ooteajaga seotud tegurid IGD Muhammadiyah Hospital Palembang. *Aisyiyah Medical Journal*, 2 (1).

Tukesangi, WM (2018). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di

Hubungan.....

Puskesmas Koeloda
Kecamatan Golewa (Ph.D
Universitas Muhammadiyah
Surabaya).

Utomo, B. (2019). Hubungan sistem pemberian dosis tunggal dengan kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan. *Surya: Jurnal Media Komunikasi Ilmu Kesehatan*, 11(02), 38-45..

Weiss, E. N. dan Tucker, C. (2018). Manajemen antrian: hapus, tunggu, dan tingkatkan. *Cakrawala Bisnis*, 61(5), 671-678.