Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI)
Vol. 10 No 4, Oktober 2026
https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI
E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9084

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RSUD SITI FATIMAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

THE CORRELATION BETWEEN OUTPATIENT REGISTRATION SERVICE WAITING TIME AND BPJS PATIENT SATISFACTION AT RSUD SITI FATIMAH, SOUTH SUMATRA PROVINCE

Dwina Usmaul Husna[1], Resia Perwirani[1]
1Program Studi D4 Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta
Email: 23.dwina.usmaul@poltekindonusa.ac.id

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang secara langsung memengaruhi kepuasan pasien. Studi pendahuluan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan masih terdapat pasien BPJS dengan waktu tunggu pendaftaran melebihi Standar Pelayanan Minimal (SPM) ≤60 menit. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2026. Penelitian menggunakan metode kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Sampel berjumlah 100 responden dihitung menggunakan rumus Slovin dan diambil dengan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui lembar observasi waktu tunggu dan kuesioner kepuasan pasien, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 62,0% responden mengalami waktu tunggu pendaftaran lebih dari 60 menit dan 60,0% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran. Uji Chi-Square menunjukkan hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS (χ^2 = 69,3; df = 1; p < 0,001). Rumah sakit disarankan mengoptimalkan alur dan sumber daya pelayanan pendaftaran guna menurunkan waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: waktu tunggu; pelayanan pendaftaran; kepuasan pasien; BPJS; rawat jalan

ABSTRACT

Waiting time for outpatient registration services is a quality indicator that directly affects patient satisfaction. A preliminary study at RSUD Siti Fatimah, South Sumatra Province, showed that some BPJS patients still experienced registration waiting times exceeding the Minimum Service Standard (≤60 minutes). This study aimed to analyze the relationship between outpatient registration waiting time and BPJS patient satisfaction at RSUD Siti Fatimah, South Sumatra Province in 2026. This was a quantitative analytic study with a cross-sectional approach. The sample of 100 respondents was determined using the Slovin formula and selected through accidental sampling. Data were collected using an observation sheet and a patient-satisfaction questionnaire, then analyzed univariately and bivariately using the Chi-Square test. The results showed that 62.0% of respondents experienced a registration waiting time of more than 60 minutes and 60.0% expressed dissatisfaction with the registration service. The Chi-Square test showed a significant relationship between outpatient registration waiting time and BPJS patient satisfaction (χ^2 =

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9084

69.3; df = 1; p < 0.001). Hospitals are advised to optimize the registration service flow and staffing to reduce waiting time and improve patient satisfaction.

Keywords: waiting time; registration service; patient satisfaction; BPJS; outpatient

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi melalui penyelenggaraan pelayanan yang bermutu, aman, efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan tidak hanya dinilai dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari kemampuan rumah sakit memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada pasien, sehingga kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting mutu pelayanan kesehatan [1].

Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan cenderung memiliki niat untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit *(revisit intention)* di masa mendatang serta bersedia merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, sedangkan pasien yang tidak puas berpotensi beralih ke fasilitas pelayanan kesehatan lain [2].

Sejak diberlakukannya Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan, akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan meningkat signifikan sehingga jumlah kunjungan pasien rawat jalan turut bertambah. Kondisi ini menuntut rumah sakit mampu menyelenggarakan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas agar kebutuhan pasien tetap terpenuhi [3].

Pelayanan pendaftaran rawat jalan merupakan tahapan awal yang dilalui pasien sebelum memperoleh pelayanan medis di poliklinik. Keterlambatan pada proses administrasi pendaftaran dapat menyebabkan antrean panjang dan memperlambat pelayanan secara keseluruhan, sehingga pelayanan pendaftaran yang cepat dan sesuai prosedur menjadi faktor penting dalam mendukung mutu pelayanan rumah sakit [4].

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu pelayanan rawat jalan ditetapkan paling lama 60 menit sejak pasien mendaftar hingga memperoleh pelayanan dokter [5]. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 juga menetapkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan sebagai salah satu Indikator Nasional Mutu yang harus dipantau rumah sakit [6].

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Ismael menemukan hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien [7]. Wowor melaporkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien BPJS masih melebihi Standar Pelayanan Minimal [8]. Syahbaniar melaporkan bahwa sebagian besar pasien JKN

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9084

merasa kurang puas akibat waktu tunggu pendaftaran yang melebihi standar [9], dan hasil tersebut didukung oleh Cintiya dkk. yang juga menyatakan bahwa semakin lama waktu tunggu pelayanan, semakin rendah kepuasan pasien [10].

Studi pendahuluan terhadap 30 pasien BPJS rawat jalan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan bahwa 20 pasien mengalami waktu tunggu pendaftaran lebih dari 60 menit, sedangkan 10 pasien memperoleh pelayanan sesuai standar. Berdasarkan Google Rating rumah sakit yang diakses peneliti pada Juni 2026, rumah sakit memperoleh nilai 4,2 dari 1.353 ulasan, namun masih ditemukan keluhan mengenai pelayanan yang lambat dan alur pelayanan yang kurang jelas. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2026.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional, yaitu variabel independen dan variabel dependen diukur pada waktu yang sama [11]. Variabel independen adalah waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien BPJS.

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan pada Juli 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan dengan rata-rata kunjungan sekitar 15.000 pasien per bulan. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, diperoleh sebanyak 100 responden yang diambil dengan teknik accidental sampling.

Waktu tunggu pelayanan diukur melalui observasi menggunakan stopwatch, dihitung sejak pasien mengambil nomor antrean pada layanan Personal Care hingga selesai memperoleh pelayanan di loket pendaftaran, kemudian dikategorikan sesuai standar (≤60 menit dan >60 menit). Kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner tertutup berskala Likert 5 poin yang terdiri atas tiga indikator, yaitu kepuasan terhadap durasi waktu tunggu, niat kembali berobat (revisit intention), dan kesediaan merekomendasikan rumah sakit, kemudian dikategorikan puas dan tidak puas berdasarkan nilai median.

Data diolah menggunakan program SPSS melalui analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden, distribusi waktu tunggu, dan tingkat kepuasan pasien, serta analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Hipotesis alternatif (H_1) dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9084

pasien BPJS di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2026. Penelitian ini telah memperhatikan prinsip etika penelitian yang meliputi *informed consent*, *anonymity*, *confidentiality*, *beneficence*, dan *justice*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian melibatkan 100 pasien BPJS rawat jalan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan sebagai responden. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Pasien BPJS (n = 100)

Karakteristik	Kategori	n	%
Umur	26–35 tahun (terbanyak)	27	27,0
	>55 tahun (tersedikit)	11	11,0
Jenis Kelamin	Perempuan	59	59,0
	Laki-laki	41	41,0
Pendidikan	SMA/SMK (terbanyak)	47	47,0
Pekerjaan	Pegawai Swasta (terbanyak)	28	28,0
Status Kunjungan	Pasien Lama	64	64,0
	Pasien Baru	36	36,0

Sumber: Data Primer, 2026

Sebagian besar responden berusia 26–35 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan terakhir SMA/SMK, bekerja sebagai pegawai swasta, dan merupakan pasien lama.

Tabel 2. Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran (n = 100)

Kategori Waktu Tunggu	n	%
>60 menit	62	62,0
≤60 menit	38	38,0
Total	**100**	**100,0**

Sumber: Data Primer, 2026

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien BPJS (n = 100)

Kategori Kepuasan	n	%

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9084

Tidak Puas	60	60,0
Puas	40	40,0
Total	**100**	**100,0**

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 2 dan Tabel 3, sebagian besar responden mengalami waktu tunggu pendaftaran lebih dari 60 menit (62,0%) dan sebagian besar menyatakan tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran (60,0%). Hasil analisis hubungan kedua variabel disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien BPJS

Waktu Tunggu	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Total n (%)
>60 menit	5 (8,1)	57 (91,9)	62 (100)
≤60 menit	35 (92,1)	3 (7,9)	38 (100)
Total	**40 (40,0)**	**60 (60,0)**	**100 (100)**

$\chi^2 = 69,3$; $df = 1$; $p < 0,001$. Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 4, dari 62 responden dengan waktu tunggu >60 menit, sebanyak 57 responden (91,9%) menyatakan tidak puas dan hanya 5 responden (8,1%) menyatakan puas. Sebaliknya, dari 38 responden dengan waktu tunggu ≤60 menit, sebanyak 35 responden (92,1%) menyatakan puas dan hanya 3 responden (7,9%) menyatakan tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p < 0,001$ ($p < 0,05$) sehingga H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

Waktu tunggu pelayanan pendaftaran di RSUD Siti Fatimah yang sebagian besar masih melebihi 60 menit menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Lamanya waktu tunggu diduga dipengaruhi oleh tingginya jumlah kunjungan pasien serta proses administrasi pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Syahbaniar yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien mengalami waktu tunggu melebihi standar pelayanan [9].

Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Responden dengan waktu tunggu ≤60 menit lebih banyak menyatakan puas, sedangkan responden dengan waktu tunggu >60 menit lebih banyak menyatakan tidak puas. Hal ini menegaskan bahwa semakin lama waktu tunggu pendaftaran, semakin rendah kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9084

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ismael (2020), Wowor (2022), Syahbaniar (2023), dan Cintiya et al. (2024) yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Pasien yang menunggu lebih lama cenderung memberikan penilaian yang lebih rendah terhadap mutu pelayanan dibandingkan pasien yang memperoleh pelayanan sesuai standar. Ernawati et al. (2019) juga menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien, sedangkan Kurniawati et al. (2025) menyatakan bahwa kepuasan pasien akan meningkatkan keinginan untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan (*revisit intention*) dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Dengan demikian, waktu tunggu menjadi salah satu aspek penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Lamanya waktu tunggu pelayanan pada penelitian ini diduga dipengaruhi oleh tingginya jumlah kunjungan pasien BPJS, proses administrasi yang masih memerlukan beberapa tahapan verifikasi, serta belum optimalnya pemanfaatan sistem pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Sholihah dan Parinduri (2020) yang menyatakan bahwa meningkatnya jumlah kunjungan pasien BPJS menyebabkan beban pelayanan rumah sakit semakin tinggi sehingga berpotensi memperpanjang waktu tunggu apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan sumber daya yang memadai. Nurfadillah et al. (2021) menyatakan bahwa alur pelayanan yang kurang efektif dapat menyebabkan keterlambatan proses pendaftaran, sedangkan Simarmata et al. (2021) menjelaskan bahwa pemanfaatan Rekam Medis Elektronik (RME) dan sistem informasi rumah sakit yang optimal dapat mempercepat proses registrasi pasien. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas pada jam kunjungan tinggi juga dapat menyebabkan antrean semakin panjang sehingga waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9084

Berdasarkan penelitian terdahulu, penyederhanaan alur pelayanan, optimalisasi Rekam Medis Elektronik, dan penyesuaian jumlah petugas pada jam kunjungan tinggi terbukti dapat meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran. Nurfadillah et al. (2021) menjelaskan bahwa penyederhanaan prosedur administrasi mampu mempercepat proses registrasi pasien, sedangkan Simarmata et al. (2021) menyatakan bahwa penerapan RME dapat mengurangi waktu pencarian data pasien dan mempercepat pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perbaikan sistem pelayanan administrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa optimalisasi alur pelayanan, pemanfaatan Rekam Medis Elektronik (RME), dan penyesuaian jumlah petugas merupakan faktor yang berkontribusi terhadap penurunan waktu tunggu pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS.

KESIMPULAN

Sebagian besar responden berusia 26–35 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan SMA/SMK, bekerja sebagai pegawai swasta, dan merupakan pasien lama. Sebanyak 62,0% responden mengalami waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan lebih dari 60 menit dan 60,0% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil uji Chi-Square menunjukkan hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2026 ($p < 0,001$).

SARAN

Bagi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan, Rumah sakit disarankan melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan memperbaiki alur pelayanan, mengurangi hambatan pada proses administrasi, mengoptimalkan pemanfaatan Rekam Medis Elektronik (RME), serta menyesuaikan jumlah petugas pada jam kunjungan tinggi agar waktu tunggu pelayanan dapat memenuhi standar ≤60 menit sehingga kepuasan pasien BPJS meningkat

Bagi Politeknik Indonusa Surakarta, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sumber informasi ilmiah dalam pengembangan ilmu rekam medis dan manajemen informasi kesehatan, khususnya terkait manajemen mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menganalisis faktor-faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan pasien di luar variabel waktu tunggu pelayanan, seperti kualitas komunikasi petugas, kenyamanan ruang tunggu, dan kemudahan alur pelayanan, serta memperluas cakupan lokasi maupun jumlah responden penelitian.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9084

PENUTUP

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak manajemen dan staf RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan, khususnya Instalasi Rekam Medis dan Instalasi Pendaftaran Rawat Jalan, atas izin dan kemudahan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian, serta kepada dosen pembimbing dan Politeknik Indonusa Surakarta atas bimbingan dan dukungan dalam penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] E. Ernawati, E. Pertiwiwati, H. Setiawan. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. (2019) 1-10.

[2] N. Kurniawati, R. Kuswati, B. Ichsan. Journal of Management and Digital Business 5(1), (2025) 215-229.

[3] N. Sholihah, S.K. Parinduri. Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung. 3(6), (2020) 585-597.

[4] A. Nurfadillah, S. Setiatin, P.P. Ganesha. Kepuasan Pelayanan Pendaftaran. 1(September), (2021) 1133-1139.

[5] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta, 2008.

[6] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta, 2022.

[7] Y. Ismael. Jurnal Kesehatan 3, (2020) 415-418.

[8] A.Y. Wowor. Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS. 3, (2022) 120-126.

[9] D. Syahbaniar. Identifikasi Tingkat Kepuasan Pasien JKN terhadap Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan di RSUP Dr. Sardjito. 05, (2023) 102-108.

[10] Cintiya et al. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan. 7(1), (2024) 25-30.

[11] R. Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Alfabeta, Yogyakarta, 2013.

[12] Simarmata et al. Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. 3(2) (2021) , 245–252.