

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X

Tata Arayan¹, Lilik Sriwiyati², Tunjung Sri Yulianti³, I Putu Juni Andika⁴

^{1,2,3,4} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

tataarrayn67617@gmail.com

Article history

Submitted: 2025/08/11; Revised: 2025/08/15; Accepted: 2025/08/24

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator of healthcare service quality, one of which is influenced by waiting time. Initial observation showed that the waiting time in the general polyclinic was still long, around 90–120 minutes. This study aims to determine whether there is a relationship between waiting time and patient satisfaction in outpatient installations. We conducted an observational study with a cross-sectional design. The population was 100 outpatients at Dr. Oen Hospital, Solo Baru, who visited in 2024. Using a purposive sampling technique, a sample of 64 patients was taken. There were two main variables studied, namely waiting time (measured by an observation sheet) and patient satisfaction (measured by a questionnaire). Data were analyzed using chi-square test. Most patients (79.7%) waited >60 minutes with an average of 74.98 minutes, but 71.9% were still very satisfied. The chi-square analysis showed no significant relationship between waiting time and patient satisfaction ($p = 0.399$). Based on the results of the study, it can be concluded that the length of waiting time for registration does not affect patient satisfaction in outpatient installations. However, it is still recommended that the hospital continue to strive to reduce patient waiting time so that service capacity increases.

Keywords

waiting time, satisfaction, outpatient, healthcare service



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Dalam era pelayanan kesehatan modern, kepuasan pasien merupakan indikator kunci dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Kepuasan ini tidak hanya mencerminkan persepsi subjektif pasien terhadap perawatan yang diterima, tetapi juga menjadi tolak ukur penting bagi fasilitas kesehatan dalam meningkatkan mutu layanan (Kotler & Keller, 2016). Apabila harapan pasien tinggi namun pelayanan yang diberikan tidak memadai, maka kepuasan tidak tercapai dan pasien berpotensi berpindah ke fasilitas kesehatan lain. Sebaliknya, jika pelayanan melampaui

ekspektasi pasien, maka kepuasan meningkat, loyalitas pasien terbentuk, dan citra rumah sakit dapat terjaga.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu tercantum sebagai indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit, di mana pasien rawat jalan idealnya memperoleh layanan dokter spesialis dalam waktu kurang dari 60 menit (Supriyati & Kusumaningsih, 2023). Namun, pada praktiknya, waktu tunggu yang panjang masih menjadi keluhan utama di berbagai rumah sakit dan sering kali belum menjadi prioritas perbaikan dalam manajemen mutu (Sari et al., 2021). Waktu tunggu yang melebihi standar tidak hanya berdampak pada citra profesionalisme pelayanan, tetapi juga menurunkan tingkat kepuasan pasien (Handayani, 2020).

Beberapa faktor yang memengaruhi panjangnya waktu tunggu di unit rawat jalan antara lain proses administrasi pendaftaran, jumlah dan keterampilan tenaga kesehatan, serta ketersediaan sarana dan prasarana (Esti, 2015; Supriyati & Kusumaningsih, 2023). Ketidakfisianan pada faktor-faktor tersebut dapat memperburuk persepsi pasien, menimbulkan komplain, bahkan menurunkan kepercayaan publik terhadap rumah sakit. Dampak lebih lanjut, waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan kerugian secara sosial-ekonomi bagi pasien dan meningkatkan risiko kesehatan (Handayani, 2020).

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Supriyati dan Kusumaningsih (2023) menemukan bahwa waktu tunggu rawat jalan dipengaruhi oleh administrasi, sumber daya manusia, serta sarana prasarana. Dewi et al. (2020) menunjukkan bahwa waktu tunggu rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Suliki belum sesuai standar, dan disarankan adanya penambahan petugas serta perbaikan sistem pelayanan. Sementara itu, Fidyaningsih dan Puspitasari (2024) menemukan bahwa 97% pasien merasa puas dengan pelayanan registrasi rawat jalan di Rumah Sakit Islam Bangil Pasuruan. Penelitian lain oleh Insani et al. (2020) menunjukkan bahwa aspek kognitif pasien lebih dominan memengaruhi kepuasan dibanding aspek afeksi dalam konteks pasien BPJS.

Meskipun demikian, mayoritas penelitian terdahulu lebih banyak menekankan pada faktor-faktor penyebab lamanya waktu tunggu atau pada tingkat kepuasan pasien secara umum. Masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara langsung menganalisis hubungan antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan, khususnya di rumah sakit tipe C dengan karakteristik pasien umum dan pasien BPJS yang berbeda pola antriannya. Observasi awal di Rumah Sakit X menunjukkan bahwa pasien poliklinik spesialis memiliki rata-rata waktu tunggu 45–55 menit,

sementara pasien BPJS di poliklinik umum mengalami waktu tunggu jauh lebih lama, yakni 90–120 menit. Perbedaan signifikan ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien dan perlu diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan kepuasan pasien dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai sejauh mana durasi waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien, serta menjadi dasar pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk menggambarkan hubungan antara variabel penelitian (Sugiyono, 2017). Desain ini dipilih karena sesuai untuk menilai hubungan antara lama waktu tunggu pasien dengan tingkat kepuasan pasien secara simultan tanpa perlu melakukan pengukuran berulang. Penelitian dilaksanakan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit X pada bulan September 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit X pada tahun 2024 dengan jumlah 100 orang. Berdasarkan perhitungan besar sampel menggunakan rumus korelasi, diperoleh jumlah minimal sampel sebanyak 58 responden. Namun, untuk mengantisipasi adanya kehilangan data, jumlah sampel ditambah 10% sehingga total responden yang digunakan adalah 64 orang pasien. Pemilihan sampel dilakukan dengan purposive sampling, dengan kriteria inklusi yaitu pasien rawat jalan yang bersedia diwawancara, berusia ≥18 tahun, tidak buta huruf, dan tidak mengalami kecacatan.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa lembar observasi untuk mencatat lama waktu tunggu pasien dari registrasi hingga pelayanan dokter, serta kuesioner kepuasan pasien yang diadaptasi dari penelitian Yulia dan Adriani (2017). Kuesioner terdiri dari 26 butir pernyataan mencakup lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan skala Likert 1–5. Instrumen ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan hasil Cronbach alpha sebesar 0,762, sehingga dinyatakan layak digunakan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung menggunakan stopwatch untuk mencatat lama waktu tunggu, serta penyebaran kuesioner kepada pasien. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui dua tahap, yaitu analisis

univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden, lama waktu tunggu, dan tingkat kepuasan, serta analisis bivariat dengan uji Chi-Square untuk mengetahui ada tidaknya hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

Jenis kelamin dinyatakan secara kategorik sehingga dideskripsikan dalam bentuk distribusi frekuensi. Berikut adalah deskripsi karakteristik jenis kelamin.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Tentang Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	23	35,9%
Perempuan	41	64,1%
Total	64	100,0%

Data primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pasien perempuan dengan jumlah sebanyak 41 orang (64,1%). Adapun jumlah pasien laki-laki sebanyak 23 orang (35,9%).

Usia

Usia juga dinyatakan secara kategorik sehingga dideskripsikan dalam bentuk distribusi frekuensi. Berikut adalah deskripsi karakteristik usia.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Tentang Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
20 – 39 tahun	44	68,8%
40 – 59 tahun	14	21,9%
60 – 79 tahun	6	9,4%
Total	64	100,0%

Data primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pasien berusia 20 – 39 tahun dengan jumlah sebanyak 44 orang (68,8%). Kelompok responden paling sedikit adalah pasien berusia lanjut yaitu 60 – 79 tahun (9,4%).

Deskripsi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien

Waktu Tunggu

Waktu tunggu dihitung sejak pasien mendapatkan nomor antrian sampai dengan mendapatkan pelayanan oleh dokter. Adapun waktu tunggu berkisar antara 40 hingga 110 menit. Berikut adalah distribusi lama waktu tunggu.

Tabel 4.3 Distribusi Waktu Tunggu

Usia	Frekuensi	Persentase
≤ 60 menit	13	20,3%
> 60 menit	51	79,7%
Total	64	100,0%

Data primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa 51 orang (79,7%) pasien mendapatkan pelayanan dengan lama tunggu lebih dari 60 menit.

Waktu tunggu dinyatakan secara numerik (dalam satuan menit) sehingga dideskripsikan dengan mean, median, modus, dan standar deviasi. Berikut adalah deskripsi waktu tunggu.

Tabel 4.4 Deskripsi Waktu Tunggu

Nilai Statistik	Waktu Tunggu (menit)
Nilai Rata- rata	74,98
Nilai Tengah	74
Nilai yang sering muncul	65
Standar deviasi	18,103

Data primer, 2025

Tabel 4.4 memperlihatkan nilai-nilai statistik deskriptif waktu tunggu. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata waktu tunggu adalah 74,98 menit. Median waktu tunggu adalah 74 menit sedangkan modusnya adalah 65 menit. Sebaran atau variasi waktu tunggu dinyatakan dengan standar deviasi yaitu sebesar 18,103 menit.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dinyatakan secara kategorik sehingga dideskripsikan dalam bentuk distribusi frekuensi. Berikut adalah deskripsi kepuasan pasien.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Cukup puas	5	7,8%
Puas	13	20,3%
Sangat puas	46	71,9%
Total	64	100,0%

Data primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa mayoritas responden dikategorikan sangat puas dengan jumlah sebanyak 46 orang (71,9%). Selebihnya dikategorikan puas (20,3%) dan cukup puas (7,8%).

Analisis Hubungan antara Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien

Analisis ini dilakukan dengan menyusun tabel kontingensi dan melakukan uji statistik chi-square. Berikut hasil perhitungan untuk analisis hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien.

Tabel 4.5 Tabel Kontingensi dan Uji Statistik Hubungan antara Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien			p
	Cukup puas	Puas	Sangat puas	
≤ 60 menit	0 (0,0%)	2 (15,4%)	11 (84,6%)	
> 60 menit	5 (9,8%)	11 (21,6%)	35 (68,6%)	0,399

Data primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa kelompok pasien dengan waktu tunggu ≤ 60 menit, 84,6% merasa sangat puas dan 15,4% sisanya merasa puas. Adapun kelompok pasien dengan waktu tunggu > 60 menit, 68,6% merasa sangat puas, 21,6% merasa puas, dan 9,8% merasa cukup puas. Pada kedua kelompok, sebagian besar pasien merasa sangat puas namun persentase pada kelompok dengan waktu tunggu ≤ 60 menit lebih besar. Pada kelompok pasien dengan waktu tunggu > 60 menit terdapat 9,8% pasien yang merasa cukup puas (kategori kepuasan terendah yang ditemukan dalam penelitian ini) namun pasien yang merasa cukup puas ini tidak ditemukan pada kelompok pasien dengan waktu tunggu ≤ 60 menit. Distribusi tersebut memperlihatkan kecenderungan bahwa waktu tunggu yang lebih lama seiring dengan kepuasan pasien yang menurun.

Hasil uji statistik dengan teknik chi-square menghasilkan nilai signifikansi (p) sebesar 0,399. Nilai p > 0,05 berarti bahwa hubungan antara kedua variabel tidak signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Pembahasan

Waktu Tunggu

Waktu tunggu diukur sebagai lama waktu sejak pasien mendapat nomor antrian hingga mendapat pelayanan dari dokter yang idealnya kurang dari 60 menit

(Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar Pelayanan Minimal). Banyaknya pasien yang datang adalah variabel yang tidak dapat dikendalikan oleh RS. Oleh karena itu bagian dari waktu tunggu yang dapat dioptimalkan (diminimalkan) ditentukan oleh seberapa cepat tenaga administrasi mampu memproses pendaftaran pasien dan seberapa cepat tenaga medis (dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis lain) mampu memberikan pelayanan. Dari penelitian ini diketahui bahwa sebagian besar pasien (79,7%) mendapatkan pelayanan dengan lama tunggu lebih dari 60 menit.

Hasil perhitungan deskripsi waktu tunggu menunjukkan rata-rata selama 74,98 menit. Lama waktu tunggu yang paling sering terjadi (nilai modus) adalah selama 65 menit. Nilai simpangan baku (standar deviasi) sebesar 18,103 menit menunjukkan adanya variasi waktu tunggu baik kurang atau lebih dari waktu ideal 60 menit. Meski begitu dengan rata-rata sebesar 74,98 menit (juga median sebesar 74 menit) diperoleh informasi bahwa pasien di instalasi rawat jalan RS Dr Oen Solo Baru lebih banyak yang menunggu pendaftaran hingga pelayanan selama lebih dari 1 jam.

Penelitian-penelitian terdahulu yang melakukan observasi terhadap lama waktu tunggu pasien rawat jalan menemukan hasil yang relatif senada. Penelitian Fajrin, Haeruddin & Ahri (2021) di RSUD Makassar menemukan bahwa proporsi pasien rawat jalan yang menunggu lebih dari 1 jam untuk mendapat pelayanan lebih besar (51,2%). Nurfadillah & Setiatin (2021) menyebutkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu di sebuah klinik di Bandung adalah 70 menit, dan sebagian besar (68%) mendapat pelayanan setelah menunggu lebih dari 1 jam. Penelitian Wowor & Siswati (2022) di sebuah rumah sakit swasta di Jakarta menunjukkan rata-rata waktu tunggu sebesar 68 menit dimana sebagian besar pasien (62,16%) menunggu lebih dari 1 jam hingga mendapat pelayanan.

Waktu tunggu yang lama sangat terkait dengan pola kedatangan pasien dan pasien yang tidak datang pada waktu perjanjian, yang keduanya tidak dapat dikendalikan pihak RS (Praja, 2022). Hal ini sebagaimana disebutkan oleh Aditya & Purwanda (2023) dalam penelitiannya bahwa pola kedatangan pasien tidak tergantung pada waktu tertentu dan sangat menentukan lama waktu tunggu. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Munggaran et al. (2025) diperoleh bahwa faktor utama waktu tunggu adalah waktu pelayanan pendaftaran dan pola kedatangan pasien. Jumlah dan waktu kedatangan pasien tidak dapat dikendalikan namun dapat diprediksi berdasarkan data kedatangan pasien hari-hari sebelumnya.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa pola kedatangan pasien di RS Dr Oen Solo Baru, yaitu pasien yang sudah melakukan pendaftaran secara online

majoritas datang sekitar 30 menit sebelum waktu kedatangan pasien yang ditentukan pada aplikasi. Sedangkan pasien yang mendaftar secara langsung mayoritas datang lebih awal sebelum jam klinik dokter dimulai. Adapun dari hasil penghitungan waktu tunggu dari pasien mendapat nomor antrian sampai dengan dipanggil ke loket pendaftaran adalah 1 – 5 menit. Waktu tunggu dari pasien dipanggil ke loket pendaftaran sampai dengan mendapatkan pelayanan oleh dokter adalah 38 – 108 menit. Adapun poliklinik yang paling lama memberikan pelayanan adalah poli dalam dan poli mata. Hal ini dikarenakan pemeriksaan oleh dokter di kedua poli tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama.

Meski waktu tunggu tidak dapat diatur namun pihak RS dapat berupaya untuk meminimalkan waktu tunggu dengan mengoptimalkan beberapa hal seperti mempercepat proses administrasi pendaftaran, meningkatkan sumber daya manusia (agar dapat memberi pelayanan secara lebih cepat namun tetap berkualitas), dan menjaga kualitas sarana prasarana (memastikan peralatan medis selalu tersedia dan berfungsi optimal) (Supriyati & Kusumaningsih, 2023).

Selain faktor administratif dan antrean pasien, **waktu kedatangan dokter** juga merupakan salah satu aspek penting yang memengaruhi lama waktu tunggu pasien di unit rawat jalan. Ketidaktepatan waktu dokter dalam memulai praktik dapat menyebabkan penumpukan antrean, sehingga memperpanjang waktu tunggu pasien dan berdampak pada penilaian negatif terhadap mutu pelayanan. Penelitian oleh Praja (2022) menyebutkan bahwa pola kedatangan dokter dan terputusnya pelayanan akibat dokter datang terlambat atau meninggalkan ruang praktik termasuk faktor signifikan yang memperpanjang waktu tunggu dan menurunkan kepuasan pasien.

Sebuah studi tinjauan sistematis merekomendasikan beberapa upaya strategis berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dapat dilakukan RS untuk mempercepat waktu tunggu yaitu membuka pendaftaran selama 24 jam dan membuka pelayanan poliklinik pagi dan sore (Irucha, 2022). Penelitian Munggaran et al. (2025) menyarankan untuk menentukan jumlah loket pendaftaran dan alokasi sumber daya medis yang optimal dengan memprediksi jumlah dan waktu kedatangan pasien berdasarkan data historis menggunakan algoritma tertentu.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dalam penelitian ini mengacu pada definisi yang dikemukakan oleh Donal et al. (2021) yaitu perbandingan antara harapan dengan persepsi pengalaman yang dirasakan atau diterima, dimana pasien akan merasa puas apabila apa yang mereka harapkan sama dengan apa yang mereka terima. Kepuasan diukur dengan serangkaian pertanyaan tentang berbagai aspek kualitas pelayanan (yang

dikelompokkan dalam 5 dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Tingkat persetujuan responden yang semakin tinggi terhadap pernyataan tentang suatu aspek pelayanan menunjukkan bahwa kualitas aspek tersebut dinilai semakin baik. Hal ini mengindikasikan bahwa responden semakin puas dengan aspek pelayanan tersebut.

Hasil perhitungan deskripsi variabel kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas pasien (71,9%) berada dalam kategori sangat puas dengan pelayanan yang diberikan di instalasi rawat jalan. Sebagian kecil sisanya dikategorikan puas (20,3%) atau cukup puas (7,8%). Hasil ini memberikan informasi bahwa tidak ditemukan satupun pelanggan (pasien) yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya. Pasien yang merasa puas menunjukkan bahwa pihak RS telah mampu menyediakan pelayanan yang baik setidaknya sesuai dengan harapan atau keinginan pasien.

Dalam penelitian ini pasien dinyatakan puas berdasarkan evaluasi terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sebagaimana dikemukakan oleh Donal et al. (2021), dalam rangka untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pasien dalam lima dimensi kualitas tersebut, RS harus mampu memenuhi tuntutan dalam empat faktor yaitu kenyamanan untuk melakukan akses, luaran layanan, lingkungan, dan perilaku karyawan (tenaga medis, penunjang maupun administrasi). Penelitian-penelitian terdahulu terkait dengan kepuasan dalam menerima layanan kesehatan mengemukakan bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai karakteristik demografis (seperti usia, status pernikahan, pendidikan, dan penghasilan) selain juga dapat dicapai dengan meningkatkan beberapa aspek pelayanan seperti keahlian staf, sikap dan perilaku staf dalam memberikan pelayanan, komunikasi dokter dan pasien, serta akses terhadap informasi perawatan (Li et al., 2020; Ren et al., 2021).

Hubungan Antara Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

Secara deskriptif ada kecenderungan bahwa waktu tunggu yang lebih lama seiring dengan kepuasan pasien yang menurun. Ini mengindikasikan adanya potensi pengaruh waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien. Meskipun begitu secara statistik kecenderungan tersebut dinyatakan tidak signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan (hipotesis penelitian tidak didukung).

Hasil penelitian ini secara ilmiah sebenarnya cukup logis apabila mempertimbangkan indikator variabel kepuasan yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan. Waktu tunggu pada dasarnya hanyalah salah satu parameter teknis dari indikator daya tanggap. Oleh karena itu sangat mungkin bahwa kontribusi

pengaruh waktu tunggu (yang hanya mewakili satu dimensi) terhadap kepuasan pasien masih lebih kecil dibandingkan kontribusi empat dimensi kualitas pelayanan yang lain (bukti langsung, keandalan, jaminan, dan empati). Implikasi di lapangan adalah meskipun pasien harus menunggu lama sejak mendaftar hingga mendapat pelayanan dari dokter, mereka tetap akan merasa puas apabila rumah sakit mampu memberikan pelayanan dengan kualitas baik dalam aspek-aspek yang lain (hasil perawatan yang efektif, penampilan dan sikap staf yang ramah, fasilitas yang memadai, lingkungan yang bersih, dan lain-lain).

Beberapa penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Ren et al. (2021), Irucha (2022), serta Adeline & Bernarto (2024) menyebutkan bahwa waktu tunggu berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Meskipun begitu perlu digarisbawahi bahwa kesimpulan dari penelitian-penelitian tersebut umumnya diperoleh dengan melibatkan faktor-faktor selain waktu tunggu yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Irucha (2022), selain waktu tunggu, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh keterampilan tenaga medis dan staf, serta kedisiplinan dokter datang tepat waktu sesuai jadwal praktek. Menurut Adeline & Bernarto (2024), faktor-faktor lain yang juga berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu sikap tenaga medis serta suasana (ambience) perawatan dan fasilitas kesehatan. Adapun menurut Ren et al. (2021), kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh waktu tunggu melainkan juga komunikasi dokter dan pasien, pelayanan yang profesional, serta akses yang mudah terhadap informasi perawatan. Berdasarkan pengisian kuesioner kepuasan pasien oleh responden didapatkan penilaian pada komponen komunikasi petugas ramah dan berpenampilan rapi mayoritas dinilai sangat setuju. Hal ini yang mendukung tercapainya kepuasan pasien yang tinggi.

Penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa waktu tunggu tidak berhubungan dengan kepuasan pasien salah satunya adalah yang dilakukan oleh Mayasari (2015, dalam Anwar & Paramarta, 2024) yang menyebutkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa meskipun waktu tunggu lama, namun beberapa pasien tetap merasa puas. Hal ini disebabkan karena pasien sudah ada pengalaman sebelumnya, pasien sudah pernah berobat atau dirawat sehingga sudah dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik itu dari perawat maupun dokter dan sudah merasa cocok dengan dokter yang memeriksa.

KESIMPULAN

Hasil penelitian pada pasien instalasi rawat jalan RS X menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (79,7%) mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit dengan rata-rata 74,98 menit. Meskipun demikian, mayoritas pasien (71,9%) merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diterima, dan tidak ditemukan adanya pasien yang merasa tidak puas. Lebih lanjut, analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara lama waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, pihak rumah sakit disarankan tetap melakukan upaya untuk menurunkan waktu tunggu agar kapasitas pelayanan meningkat, meskipun kepuasan pasien tidak dipengaruhi langsung oleh lamanya waktu tunggu. Selain itu, penelitian selanjutnya dianjurkan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin berkontribusi terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

REFERENCES

- Dewi, S., Machmud, R., & Lestari, Y. (2020). Analisis waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Darwis Suliki tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4), 175–184. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>
- Donal, N., Manurung, J., Martina, S. E., & Wahyuningsih, S. (2021). *Kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit umum* (1st ed.). Zahir Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=ZBV2EAAAQBAJ>
- Fidyaningsih, R., & Puspitasari, S. C. (2024). Analisis tingkat kepuasan pasien di tempat registrasi rawat jalan rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Ar Rahma*, 1(2), 38–47.
- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing). <https://books.google.co.id/books?id=O9IEAAAQBAJ>
- Hidayat, A. A. (2017a). *Metodologi penelitian keperawatan dan kesehatan*. Salemba Medika.
- Hidayat, A. A. (2017b). *Metodologi penelitian keperawatan dan kesehatan* (Edisi revisi). Salemba Medika.
- Kartikasari, D. (2019). *Metodologi penelitian: Teori dan praktik* (H. Louise, Ed.). CV AE Media Grafika. <https://books.google.co.id/books?id=Qkj9EAAAQBAJ>
- Nengsih, Y. G. (2021). Tinjauan alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 6(1), 51–57. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v6i1.479>

- Praja, A. N. (2022). Perbedaan kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya. *NBER Working Papers*, 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Rudini, A. S. K. O. M. M. R. A. S. E. M. M. (2023). *Metodologi penelitian bisnis dan manajemen pendekatan kuantitatif*. AE Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=jycDEQAAQBAJ>
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas pasien: Tinjauan aspek pelayanan, kepuasan, trust, komitmen, brand equity, dan hospital image*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=AeBsEAAAQBAJ>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D* (1st ed., Vol. 1). Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif* (3rd ed.). Alfabeta.
- Supriyati, K., & Kusumaningsih, I. (2023). Analisis faktor waktu tunggu pelayanan rawat jalan: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(12), 2371–2380. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4174>
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi-sampel, teknik sampling & bias dalam penelitian*. Penerbit Andi. <https://books.google.co.id/books?id=87J3EAAAQBAJ>
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di Rumah Sakit Atmajaya. [Skripsi, Universitas Atmajaya].