

## PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN (POLI PENYAKIT DALAM) DI RSD IDAMAN BANJARBARU TAHUN 2024

*The Effect of Waiting Time on Patient Satisfaction in the Outpatient Unit (Internal Medicine Clinic) at RSD Idaman Banjarbaru 2024*

Muhammad Wildan<sup>1</sup>, Reny Marliadi<sup>1\*</sup>, Liana Fitriani Hasymi<sup>1</sup>, Muhammad Hadarani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi, Universitas Borneo Lestari, Banjarbaru

<sup>2</sup>Kepala Bidang Keperawatan, RSD Idaman Banjarbaru

### ABSTRACT

Hospitals have an important role in public services as they provide public health services. In terms of providing public health services, the hospital management is responsible to aim for patient satisfaction. The regulation No. 30 of Health Ministry 2022 set the minimum standard of outpatient waiting time as one of hospital service quality indicators. The purpose of this research is to analyze the correlation between 'outpatient waiting time' and 'patient satisfaction'. This research uses quantitative methods to analyze the data collected through surveys conducted in one of the public hospitals in Banjarbaru. The data analyzed using crosstab and Chi Square (R2) and conclude that the two variables do not have significant correlation shown by the Asymp. Sig. 0,264 which is  $>0,05$ . Thus, in spite of outpatient waiting time becoming one of hospital service quality indicators, there are many factors that can interfere with the waiting time such as man, materials, methods, money, and machine. Therefore, this research concludes that outpatient waiting time did not have correlation with patient satisfaction.

**Keywords:** *waiting time, patient satisfaction, service quality, health service, hospital*

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Sebagai instansi penyedia layanan publik di bidang kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang berdampak pada kepuasan pasien. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 menentukan waktu tunggu sebagai salah satu indikator mutu layanan rumah sakit yang telah ditetapkan standarnya.

**Tujuan:** Penelitian ini ialah menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien pada unit rawat jalan di Poli Penyakit Dalam salah satu rumah sakit di Kota Banjarbaru.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Data yang telah terkumpul dianalisis dan diuji korelasi antara kedua variabel menggunakan analisis tabulasi silang (crosstab) dan uji Chi Square (R2)..

**Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa terlepas dari waktu tunggu, mayoritas responden masih mengalami ketidakpuasan atas layanan yang diberikan pada unit rawat jalan Poli Penyakit Dalam. Penarikan kesimpulan didasarkan pada hasil analisis crosstab dan hasil uji Chi Square (R2) yang memperoleh nilai sebesar 1,247 dengan probabilitas signifikansi 0,264 atau  $>0,05$ . Meskipun waktu tunggu termasuk ke dalam salah satu indikator mutu layanan rumah sakit, akan tetapi banyak faktor yang dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan atau waktu tunggu seperti faktor manusia, sarana dan prasarana, metode, keuangan, bahkan pemanfaatan teknologi.

**Kesimpulan:** Bahwa waktu tunggu tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

**Kata Kunci:** *waktu tunggu, kepuasan pasien, kualitas layanan, layanan kesehatan, rumah sakit*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit dikenal sebagai fasilitas layanan kesehatan (fasyankes) yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Definisi tersebut secara langsung menjelaskan fungsi rumah sakit sebagai entitas yang bergerak di bidang pelayanan publik. Layaknya instansi penyedia layanan publik pada umumnya, rumah sakit bertanggung jawab dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat (pasien) selaku pengguna layanan<sup>1</sup>.

Upaya rumah sakit menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas salah satunya adalah dengan merumuskan indikator mutu layanan sebagai acuan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi kinerja operasional. Indikator mutu rumah sakit salah satunya adalah waktu tunggu rawat jalan<sup>2</sup>. Indikator waktu tunggu tersebut mengacu pada dimensi mutu pelayanan kesehatan yang digunakan WHO dan lembaga internasional lain yakni pada aspek ketepatan waktu dengan tujuan mengurangi waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan kesehatan. Target mutu waktu tunggu rawat jalan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 adalah  $\leq 60$  menit dan terimplementasi pada  $\geq 80\%$  pasien yang berobat di rawat jalan. Penetapan target melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 secara otomatis menjadi dasar standar minimal yang harus dipatuhi oleh rumah sakit. Pelayanan yang terlaksana sesuai dengan standar tersebut diharapkan mendorong kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan di rumah sakit.

Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua pola relasi, yaitu kepuasan pelanggan menjadi syarat/indikator kualitas layanan dan/atau untuk mewujudkan kepuasan pelanggan maka diperlukan pelayanan yang berkualitas. Waktu tunggu dan kualitas layanan yang diprosikan dengan kepuasan pasien juga telah terbukti memiliki hubungan secara empiris<sup>3-5</sup>. Durasi waktu tunggu cenderung bervariasi dan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor seperti faktor manusia, sarana dan prasarana, metode, keuangan, bahkan pemanfaatan teknologi<sup>6</sup>. Perbandingan jumlah dokter praktek dan pasien yang berkunjung yang tidak mencukupi dapat menyebabkan waktu tunggu pasien yang lama, sebagaimana yang terjadi pada rumah sakit yang menjadi tempat penelitian ini. Rumah sakit hanya memiliki 3 (tiga) dokter spesialis penyakit dalam yang berpraktik secara rotating dalam satu minggu, sedangkan rata-rata kunjungan pasien per hari berdasarkan data triwulan kedua tahun 2023 adalah 26 kunjungan/hari. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel waktu tunggu

layanan rawat jalan pada Poli Penyakit Dalam di salah satu rumah sakit di Kota Banjarbaru dengan kepuasan pasien rawat jalan.

### **Waktu Tunggu Pasien**

Waktu tunggu merujuk pada durasi atau lamanya perpindahan dari satu aktivitas ke aktivitas lainnya. Waktu tunggu pasien, khususnya untuk instalasi rawat jalan, diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 yakni selambat-lambatnya adalah 60 menit dan terimplementasi pada sekurang-kurangnya 80% pasien yang berobat di rawat jalan. Permasalahan mengenai waktu tunggu adalah salah satu hal yang sering ditemui/terjadi pada fasyankes dan sering berdampak pada ketidakpuasan terhadap layanan<sup>6</sup>. Akan tetapi, jika permasalahan waktu tunggu tidak diselesaikan dalam jangka waktu panjang akan berdampak pada munculnya atau bahkan meningkatnya keluhan terhadap rumah sakit yang akan berimbas pada citra<sup>5</sup>. Akan tetapi, keberhasilan atau capaian atas target waktu tunggu yang sesuai dengan regulasi Permenkes No. 30/2022 tersebut tentu bukan hal yang mudah mengingat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan atau waktu tunggu seperti faktor manusia, sarana dan prasarana, metode, keuangan, bahkan pemanfaatan teknologi<sup>6</sup>.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien merujuk pada sikap membandingkan harapan dengan kenyataan yang diterima sehingga mendorong munculnya perasaan lega atau kecewa tanpa atau dengan disadari. Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dihasilkan rumah sakit<sup>7</sup>. Apabila rumah sakit ingin mewujudkan kepuasan pasiennya, maka upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memenuhi harapan pasien atas pasien tersebut<sup>4,8</sup>. Kepuasan pasien dapat diukur dengan *Service Quality* (Servqual) yang mengukur kepuasan melalui kesenjangan (nilai gap) antara atribut-atribut dimensi kepuasan layanan, yakni *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*<sup>8,9</sup>.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam menganalisis hubungan variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan. Analisis hubungan disajikan dalam model penelitian pada Gambar 1 dan definisi operasional variabel disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Kategori Pengukuran
Waktu Tunggu (WT)	Waktu tunggu merujuk pada durasi atau lamanya perpindahan dari pendaftaran pasien hingga pasien pada instalasi rawat jalan mendapatkan pelayanan dokter/dokter spesialis <sup>2</sup>	≤60 menit = cepat >60 menit = lama
Kepuasan Pasien Rawat Jalan (K)	Nilai gap (kesenjangan) dari setiap atribut-atribut dimensi kualitas layanan ( <i>Service quality</i> ): <i>Rability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness</i> <sup>8</sup>	Skor servqual ≥ 0 = puas skor servqual < 0 = tidak puas

Sumber: Data Primer (2024)

Variabel WT dan K dalam penelitian ini diukur menggunakan skala nominal sehingga keduanya sama-sama bersifat non parametrik. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang disebar kepada pasien rawat jalan pada Poli Penyakit Dalam di salah satu rumah sakit di Kota Banjarbaru. Pemilihan Poli Penyakit Dalam didasarkan pada pertimbangan perbandingan jumlah dokter praktek dengan rata-rata kunjungan pasien per hari yang cukup besar dibandingkan poli lainnya pada rumah sakit tersebut. Pengumpulan sampel/responden dilakukan secara insidental selama 2 (dua) bulan. Data yang telah terkumpul dianalisis dan diuji korelasi antara kedua variabel menggunakan analisis tabulasi silang (crosstab) dan uji Chi Square ( $R^2$ ).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengumpulan data selama bulan Januari hingga Februari 2024 menghasilkan 96 data responden untuk diolah. Statistik deskriptif karakteristik responden disajikan dalam Tabel 2.

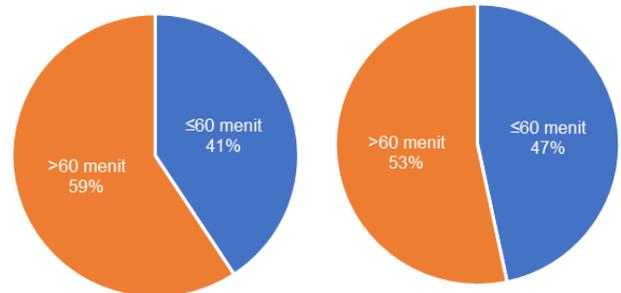
**Tabel 2. Statistik Deskriptif**

Karakteristik Responden	Kategori	f	Persentase (%)
Umur	<25 tahun	15	15.6
	26-40 tahun	39	40.6
	>40 tahun	42	43.8
Jenis Kelamin	Laki-laki	33	34.4
	Perempuan	63	65.6
Kepesertaan	BPJS	81	84.4
	Umum	15	15.6

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan data yang terkumpul dari 96 responden diketahui 40 orang di antaranya mengalami waktu tunggu sesuai standar atau selama ≤60 menit, sedangkan 56 orang lainnya mengalami waktu tunggu >60 menit. Fenomena ini diperkirakan disebabkan oleh perbandingan antara jumlah dokter yang sedikit dengan rata-rata kunjungan pasien per hari yang cukup banyak membuat waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama. Dilihat berdasarkan data kepesertaan pasien BPJS, dari 81 pasien dengan kepesertaan

BPJS sebanyak 48 pasien (59%) menunggu >60 menit dan 33 pasien (41%) dilayani sesuai waktu tunggu standar (lihat Gambar 1a). Adapun dari pasien dengan kepesertaan umum sebanyak 8 pasien (53%) di antaranya mengalami waktu tunggu >60 menit dan sebanyak 7 pasien (47%) yang waktu tunggu ≤60 menit (lihat Gambar 1b).



**Gambar 1. (a) Proporsi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan BPJS (b) Proporsi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Umum**

Sumber: Data Primer (2024)

**Tabel 3. Hasil Pengukuran Kepuasan**

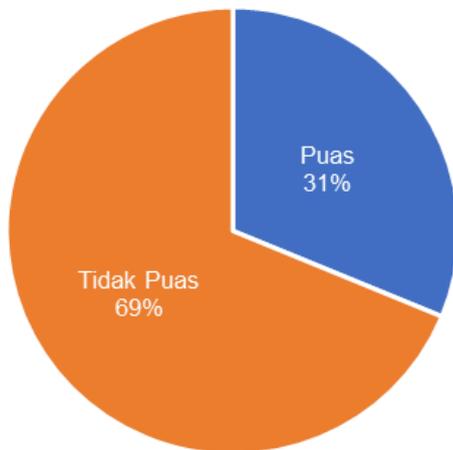
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
<i>Reliability</i>	1	4.20	4.45	-0.25		
	2	4.38	4.47	-0.09		
	3	3.69	4.30	-0.61		
	4	4.18	4.54	-0.36		-0.27
	5	4.36	4.53	-0.17		
	6	4.20	4.36	-0.17		
	7	4.06	4.28	-0.22		
	8	4.43	4.56	-0.14		
	9	4.18	4.38	-0.20		
	10	4.28	4.50	-0.22		
<i>Assurance</i>	11	4.08	4.38	-0.29		
	12	3.85	4.24	-0.39		
	13	3.95	4.31	-0.36		
	14	3.89	4.43	-0.54		-0.40
	15	4.26	4.51	-0.25		
	16	3.78	4.30	-0.52		
	17	3.95	4.25	-0.30		
	18	3.80	4.26	-0.46		
	19	3.82	4.27	-0.45		
	20	4.04	4.34	-0.30		
<i>Empathy</i>	21	3.95	4.34	-0.40		
	22	4.10	4.41	-0.30		
	23	4.28	4.52	-0.24		
	24	4.02	4.29	-0.27		-0.29
	25	4.40	4.63	-0.23		
	26	4.25	4.64	-0.39		
<i>Responsiveness</i>	26	4.25	4.64	-0.39		
	27	3.91	4.28	-0.38		
	28	4.26	4.45	-0.19		
	29	4.24	4.46	-0.22		-0.27
	30	4.33	4.50	-0.17		
	31	4.03	4.34	-0.31		
32	4.19	4.55	-0.36			
<b>Rata-rata</b>		<b>4.10</b>	<b>4.41</b>	<b>-0.30</b>		<b>-0.30</b>

Keterangan :  
 (a) : Indikator  
 (b) : Atribut No.  
 (c) : Kenyataan (Reality)  
 (d) : Harapan (Ekspektasi)  
 (e) : Selisih c dan d  
 (f) : Rata-rata

Sumber: Data Primer (2024)

Di sisi lain berdasarkan data yang diperoleh distribusi hasil survei kepuasan yang diperoleh disajikan pada Tabel 3. Variabel kepuasan pasien yang diproses dengan metode *Servqual* dikelompokkan sesuai 5 (lima) indikator kepuasan [A1] pasien yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness* disajikan pada Tabel 3. Indikator *Reliability* diukur melalui 7 item/atribut pernyataan, indikator *Assurance* diukur melalui 6 item/atribut pernyataan, indikator *Tangible* diukur melalui 8 item/atribut pernyataan, indikator *Empathy* diukur melalui 6 item/atribut pernyataan, dan indikator *Responsiveness* diukur melalui 6 item/atribut pernyataan. Sehingga total item/atribut pernyataan untuk mengukur variabel kepuasan pasien adalah 32 butir. Hasil analisis distribusi peringkat *gap score* untuk tiap-tiap butir pernyataan menemukan bahwa perbaikan kualitas layanan secara berturut-turut dapat memperhatikan aspek *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*

Gambar 2 menyajikan persentase dari keseluruhan 96 responden, 66 di antaranya memiliki nilai kesenjangan (*gap score*) bernilai negatif (<0) yang merujuk pada ketidakpuasan atas kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan, sedangkan 30 lainnya memiliki *gap score* ≥ 0.



Gambar 2. Distribusi *Gap Score* Variabel Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer (2024)

Hasil analisis tabulasi silang disajikan pada Tabel 4 menunjukkan hubungan antara variabel waktu tunggu (WT) dan kepuasan pasien rawat jalan (K). Adapun hasil uji Chi Square ( $R^2$ ) diperoleh nilai sebesar 1,247 dengan probabilitas signifikansi 0,264. Oleh karena nilai signifikansi jauh >0,05 maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan atau asosiasi antara variabel waktu tunggu (WT) dan kepuasan pasien rawat jalan (K).

Hasil dari Tabel 4 menunjukkan bahwa terlepas dari waktu tunggu, mayoritas responden masih mengalami ketidakpuasan atas layanan yang diberikan pada unit rawat jalan Poli Penyakit Dalam. Terlihat dari 40 responden yang mengalami waktu tunggu sesuai standar ( $\leq 60$  menit) 30 diantaranya masih mengalami ketidakpuasan. Di sisi lain, dari 30 responden yang puas, justru 20 di antaranya adalah pasien yang mengalami waktu tunggu >60 menit. Sehingga kesimpulan hasil penelitian ini adalah bahwa waktu tunggu bukan variabel yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Tabel 4. Hasil *Crosstab*

K/WT	Waktu Tunggu				Total	
	$\leq 60$ menit		$>60$ menit		n	%
Puas	10	33.33	20	66.67	30	31.25
Tidak Puas	30	45.45	36	54.55	66	68.75
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>41.67</b>	<b>56</b>	<b>58.33</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>

Sumber: Data Primer (2024)

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan. Berdasarkan analisis atas 96 data yang telah diolah disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut tidak memiliki korelasi/hubungan. Hasil di atas menunjukkan bahwa terlepas dari waktu tunggu, mayoritas responden masih mengalami ketidakpuasan atas layanan yang diberikan pada unit rawat jalan. Walaupun waktu tunggu termasuk ke dalam salah satu indikator mutu layanan rumah sakit<sup>2</sup>, akan tetapi banyak faktor yang dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan atau waktu tunggu seperti faktor manusia, sarana dan prasarana, metode, keuangan, bahkan pemanfaatan teknologi<sup>6,10</sup>.

## SARAN

Analisis terhadap distribusi peringkat *gap score* untuk tiap-tiap butir pernyataan *Service quality* menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan secara berturut-turut pada kasus ini dapat memperhatikan aspek *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Sehingga berdasarkan simpulan hasil penelitian di atas, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengangkat salah satu dari 2 (dua) arah topik penelitian pengembangan dari hasil ini, yakni menganalisis faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan, atau menganalisis faktor yang dapat meningkatkan indikator kepuasan pasien, termasuk *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*.

## REFERENSI

1. Rachman M. Manajemen Pelayanan Publik. Tahta Medi. Samarinda: Penerbit Tahta Media Group; 2021.
2. Kementerian Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. Kementerian Kesehatan Indonesia: Kementerian Kesehatan; 2022.
3. Simarmata M, Wasliati BW, Kasim F, Cahyani Saragih I. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). *J Kesmas Dan Gizi*. 2021;3(2):245–52.
4. Supandi D, Imanuddin B. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020. *J Heal Sains [Internet]*. 2021;2(1):33–43. Available from: <https://jurnal.healthsains.co.id/index.php/jhs/article/view/71/125>
5. Laeliah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *J Kesehat Vokasional*. 2017;1(2):102–12.
6. Supriyati K, Kusumaningsih I. Analisis Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan: Literature Review. *Media Publ Promosi Kesehat Indones*. 2023;6(12):2371–80.
7. Taufiqurokhman, Satispi E. Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan: UMJ Press; 2018.
8. Irawan B, Kurnia RA, Sitanggang ED, Achmady S. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *J Keperawatan Dan Fisioter [Internet]*. 2020;3(1):58–64. Available from: <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKF/article/view/522>
9. Rahmadana MF, Mawati AT, Siagian N, Perangin-angin MA, Refelino J, Tojiri, Yusuf M, et al. Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis; 2020.
10. Manyering GG, Wartiningsih M, Messakh BD, Silitonga HTH. Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. *Holistik J Kesehat*. 2023;17(2):93–101.