



## Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar

Fitria Eka Resti Wijayanti<sup>1</sup>\*, Exda Hanung Lidiana<sup>2</sup>, Agung Widiastuti<sup>3</sup>

<sup>1</sup>STIKES Tujuh Belas Karanganyar

<sup>2</sup>Universitas 'Aisyiyah Surakarta

<sup>3</sup>Universitas Duta Bangsa  
Surakarta

\*E-mail: [fitriaekaresti@yahoo.com](mailto:fitriaekaresti@yahoo.com)

Diterima : 18 Juni 2023

Direvisi : 18 Juli 2023

Dipublikasikan : 31 Juli 2023

### ARTIKEL INFO

**Kata Kunci:** Waktu tunggu; Tingkat Kepuasan Pasien; Pelayanan kesehatan

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Waktu tunggu merupakan kondisi yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, jika waktu tunggu tidak berharga maka akan berdampak pada ketidakpuasan pasien. **Tujuan Penelitian:** untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analitik observasional dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 20 pasien, menggunakan total sampling. **Hasil:** Waktu tunggu pasien di klinik Mitra Sehat Karanganyar adalah <45 menit untuk 18 responden, dan >46 menit untuk 2 responden, sudah memiliki waktu tunggu yang cepat dan pada tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan hasil yang memuaskan sebanyak 18 responden (90%), dan tidak puas sebanyak 2 responden (10%), Bisa dikatakan puas. Nilai p adalah  $0,005 < (0,05)$ , yang berarti ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Kepuasan pasien dipengaruhi oleh waktu tunggu pasien. Memiliki komitmen dan kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan kesehatan sangatlah penting agar menghindari pasien menunggu lama serta meningkatkan kepuasan pasien.

**Keywords:** Waiting time, Patient satisfaction level, Health services

### ABSTRACT

**Background:** Waiting time is a condition that can affect patient satisfaction, if waiting time is not valuable it will have an impact on patient dissatisfaction. **Research Objectives:** to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction levels. **Methods:** This research is a quantitative study using observational analytic with a cross sectional approach. The population in this study amounted to 20 patient, using total sampling. **Results:** The patient's waiting time at the Mitra Sehat Karanganyar clinic was <45 minutes for 18 respondents, and >46 minutes for 2 respondents, already had a fast waiting time and at the level of patient satisfaction in getting health services with satisfied results as many as 18 respondents (90%), and not satisfied as many as 2 respondents (10%), can be said to be satisfied. The p-value is  $0.005 < (0.05)$ , which means that there is a significant relationship between waiting time and patient satisfaction. **Conclusion:** Patient waiting time has an impact on patient satisfaction. It is critical to have commitment and time discipline when providing health services in order to reduce long patient delays and boost patient satisfaction.

## PENDAHULUAN

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen layanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan berkualitas tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat dan nyaman (Rusnoto et al., 2019). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. Waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana klinik, pusat kesehatan, dan rumah sakit mengelola komponen layanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Laeliyah & Subekti, 2017). Tiga elemen utama yang mempengaruhi waktu tunggu dan kepuasan pasien adalah: ketersediaan fasilitas dan peralatan, sumber daya manusia, dan proses registrasi pasien.

Lamanya waktu tunggu dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga jika waktu tunggu yang lama tersebut tidak diperhatikan dan dibiarkan begitu saja maka akan mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada akhirnya, loyalitas pasien sebagai pengguna layanan kesehatan tidak akan tercapai, sehingga bukan tidak mungkin pasien akan mencari layanan dari penyedia lain (Jaya & Apsari, 2018). Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/IV/ 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, dinyatakan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah  $\leq 60$  menit, jika waktu tunggu  $> 60$  menit, pelayanan rawat jalan dikatakan lama atau tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan (Minister of Health, 2020).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien mengunjungi klinik adalah pelayanan dokter, keamanan, lokasi, kebersihan, waktu tunggu, parkir. Ketersediaan layanan obat dan jam buka. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah: Pendekatan dan perilaku petugas, kualitas informasi yang diterima, prosedur janji temu, waktu tunggu dan fasilitas umum yang tersedia (Dewi, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian (Dewi et al., 2019), yang dilakukan dengan tingkat

kepuasan dalam kategori cukup puas, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang diperoleh pada dimensi tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy. Rata-rata waktu tunggu layanan di Rumah Sakit Igd X pada tahun 2020 adalah 42,18 menit dan sebagian besar kategori waktu cepat ( $<60$  menit). Uji chi square menunjukkan nilai p sebesar 0,001 nilai  $< \alpha$  yang berarti terdapat hubungan yang signifikan.

Hal ini sesuai dengan penelitian (Fauziyyah, 2021), menyatakan bahwa sebagian besar responden Waktu Tunggu benar, sebanyak 27 orang (90%), sedangkan untuk kepuasan pasien sebagian besar sangat puas dengan pelayanan, sebanyak 18 orang (53%), dan terdapat hubungan yang memadai antara Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Klinik Waluya Sawahan Malang ( $p$ -value  $0,025 < 0,05$ ) dan  $r=0,408$ . Pasien dengan Waktu Tunggu yang tepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar.

## METODE DAN BAHAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, dengan instrumen penelitian berupa kuesioner kepuasan pasien yang diadopsi penelitian Fatrida & Saputra (2019), dengan uji validitas didapatkan hasil dari korelasi *pearson product moment* nilai  $r = 0,61$ , sedangkan uji reliabilitas dengan *cronbach's alpha* didapatkan hasil 0,91 sedangkan kuesioner waktu tunggu yang diadopsi dari penelitian Hasan (2013), didapatkan hasil dari korelasi *pearson product moment* nilai  $r = 0,854$ , sedangkan uji reliabilitas dengan *cronbach's alpha* didapatkan hasil 0,842. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Mei 2023 selama 1 minggu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar, sampel sebanyak 20 orang, dengan menggunakan total sampling. Variabel independen adalah waktu tunggu pasien dan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien, kemudian data dianalisis menggunakan uji *chi-square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

## 1. Hasil Distribusi Frekuensi Responden

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan, Profesi, Umur dan Jenis kelamin**

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
<b>Pendidikan</b>		
SD	2	10
SMP	7	35
SMA	10	50
Perguruan Tinggi	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>Profesi</b>		
Petani	1	5
Buruh	3	15
Karyawan	7	35
Mahasiswa	1	5
Pedagang	1	5
Ibu rumah tangga	7	35
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>Umur (tahun)</b>		
20-30	2	10
31-40	5	25
41-50	7	35
51-60	6	30
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	7	35
Perempuan	13	65
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

## 2. Hasil Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien

**Tabel 2. Hasil Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien**

Waktu tunggu	Frekuensi	Percentage
≤45 Menit	18	90%
≥46 Menit	2	10%
<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa responden di Klinik Mitra Sehat Karanganyar memiliki waktu tunggu <45 menit untuk 18 orang (90%), dan waktu tunggu >46 menit untuk 2 orang (10%). Waktu tunggu merupakan masalah yang masih sering ditemui dalam praktik pelayanan kesehatan dan salah satu komponen yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan di mana menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan

ketidakpuasan pasien (Karaca & Durna, 2019).

Waktu tunggu pasien untuk layanan kesehatan diidentifikasi oleh WHO sebagai salah satu pengukuran utama kesehatan responsif (Adhikari et al., 2021). Laporan IOM (Institute of Medicine), menguraikan bahwa setidaknya 90% pasien harus dilihat dalam waktu 30 menit dari waktu janji temu yang dijadwalkan. Disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan di klinik atau puskesmas adalah <60 menit. Jika waktu tunggu > 60 menit, dikatakan lama atau tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Mengurangi waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien di klinik.

Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana klinik mengelola komponen layanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Purnomo et al., 2021). Konsekuensi yang terjadi karena waktu tunggu yang lama untuk layanan dapat menyebabkan infeksi nosokomial. Menurut para peneliti, penelitian ini menunjukkan bahwa hampir semua responden memiliki waktu tunggu <45 menit. Hal ini terlihat dari saat responden mendaftar di klinik dan selesai mendapatkan pelayanan kesehatan di klinik.

## 3. Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

**Tabel 3. Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Kurang puas	2	10%
Puas	18	90%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa semua responden di klinik Mitra Sehat di Karanganyar memiliki kepuasan dengan hasil pengukuran puas untuk 18 orang (90%) dan tidak puas untuk 2 orang (10%). Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan realitas pelayanan kesehatan yang diterima dalam suatu setting kesehatan klinis. Kepuasan pasien, yaitu

memberikan informasi keberhasilan penyedia pelayanan yang berkualitas dengan nilai-nilai dan harapan pasien yang memiliki kewenangan sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang diinginkan (Yuliani et al., 2020).

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Afrioza & Baidillah, 2021). Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif dari kualitas pelayanan yang diberikan, meskipun secara subjektif masih terdapat dasar yang objektif. Ketidakpuasan pasien sering ditemukan dalam pengalaman sehari-hari yang berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas, misalnya dokter yang sulit ditemukan, keterlambatan pelayanan perawat dan dokter, kebersihan lingkungan, dan lain-lain (Sinurat et al., 2019).

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah karakteristik pasien, fasilitas fisik, pengetahuan terjamin, kemampuan, kesopanan dan kepercayaan perawat, perawatan dan kemudahan dalam membangun komunikasi, keandalan dan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan. Menurut para peneliti, penelitian ini menunjukkan bahwa hampir semua responden memiliki hasil pengukuran pada 73-120 yang berarti puas.

Hal ini dapat dilihat dari lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden mengenai tingkat kepuasan berdasarkan tangibles, reliability, responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empati (empathy). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nurheda et al., 2018), yang menemukan bahwa sebagian besar responden Waktu Tunggu tepatnya 27 orang (90%), dan terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Klinik Waluya Sawahan Malang ( $p$  value  $0,025 < 0,05$ ) dan  $r=0,408$ . Pasien dengan Waktu Tunggu yang tepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nuviana et al., 2018), Hasil yang diperoleh adalah tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang diperoleh pada dimensi nyata, *esponsiveness*, keandalan, jaminan, empati.

#### 4. Hasil Hubungan antara Waktu Tunggu dan Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 4. Hasil Hubungan antara Waktu Tunggu dan Tingkat Kepuasan Pasien**

Waktu tunggu	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Kurang puas		N	%
	N	%	N	%		
≤ 45 menit	18	90,0%	0	0,0%	18	90,0%
≥ 46 menit	0	0,0%	2	10,0%	2	10,0%
<b>Total</b>	18	90,0%	2	10,0%	20	100%

$p$ -value = 0,005

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa di Klinik Mitra Sehat, Karanganyar memiliki hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien yang signifikan dengan nilai  $p = 0,005$ .

Waktu tunggu merupakan masalah yang masih sering ditemukan dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien. Laporan IOM (Institute of Medicine), menguraikan bahwa setidaknya 90% pasien harus dilihat dalam waktu 30 menit dari janji temu yang dijadwalkan (Hasan et al., 2021). Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan realitas pelayanan kesehatan yang diterima dalam suatu setting kesehatan klinis.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah rasio jumlah pasien belum menggambarkan secara keseluruhan tentang kepuasan terhadap waktu tunggu. diharapkan dapat mengambil responden dengan jumlah yang lebih banyak dan dalam cakupan wilayah yang lebih luas agar hasil dari penelitian ini lebih akurat dan dapat dikembangkan lagi bagi penelitian selanjutnya.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Waktu tunggu pasien di klinik Mitra Sehat Karanganyar adalah <45 menit untuk 18 responden, dan >46 menit untuk 2 responden, yang sudah memiliki waktu tunggu yang cepat. Sedangkan tingkat kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan dengan 18 responden (90%) yang puas, dan 2 responden (10%) yang tidak puas, dapat dikatakan puas.

Hasil perhitungan menggunakan Uji Chi-Square diperoleh p-value sebesar 0,005 < (0,05) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien di klinik Mitra Sehat di Karanganyar.

Saran dalam penelitian ini diharapkan kepada klinik dan pelayanan kesehatan agar memiliki komitmen dan kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan kesehatan agar menghindari pasien menunggu lama serta meningkatkan kepuasan pasien.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). *Patient satisfaction and its socio- demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study*. BMC Health Services Research, 21(135), 110. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal Of Nursing Practice And Education, 01(02)*, 169–180. <https://doi.org/10.34305/JNPE.V1I2.305>
- Dewi, A. U. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Rsud Sukoharjo*. Artikel Penelitian. <http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02> Naskah Publikasi.pdf
- Dewi, S., Machmud, R., & Lestari, Y. (2019). *Analisis waktu tunggu rawat jalan di rsud dr. Achmad darwis suliki tahun 2019*. In Fakultas Kedokteran. Universitas Andalas.
- Fatrida Dedi., & Saputra Andesma. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 4(1), 11-21
- Fauziyyah, S. (2021). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Cempaka Putih Tahun 2020. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSJ)*, 5(1), 89–95. <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i1.1299>
- Hasan (2013). *Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013*. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/1620/2/hasanc1211-3380-1-14-hasan-5%201-2.pdf>.
- Hasan, S. M. T., Khan, M. A., & Ahmed, T. (2021). Institute of medicine recommendations on the rate of gestational weight gain and perinatal outcomes innrural Bangladesh. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(1–16). <https://doi.org/10.3390/ijerph18126519>
- Jaya, M. K. A., & Apsari, D. P. (2018). *Gambaran waktu tunggu dan identifikasi faktor yang mempengaruhi lama waktutunggu pelayanan obat atas resep dokter di puskesmas Kota Denpasar*. *Medicamento*, 4(2), 94–99. <https://ejournal.unmas.ac.id/index.php/Medicamento/article/view/861>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 1–11. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- 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(2), 102–112. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Minister of Health, Pub. L. No. NUMBER HK.01.07 /MENKES/239/2020, 01.07 Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia 1 (2020).

- Nurheda, Usman, & Rusman, A. D. P. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Puskesmas Maiwakabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 1(3), 201–216. <https://doi.org/10.31850/makes.v1i3.10>
- Nuviana, W., Noor, M., & B, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Uptd. Puskesmas Lempake. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621–1634.
- Purnomo, W., Hariyanti, T., & Prastowo, W. (2021). Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di RS Universitas Brawijaya. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(4), 447–452. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i4.6904>
- Rusnoto, Cholifah, N., & Kusmiyati, Y. (2019). *Pelayanan Keperawatan, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus*. University Research Colloquium (Urecol), 1–12. <https://doi.org/10.35473/ijnr.v4i1.1143>
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H., & Sepuh, J. C. L. (2019). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.32660/jurnal.v5i1.330>
- Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 41–52. <https://doi.org/10.37182/jik.v5i.49>