HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN

Elfa Dhela Miranda[1]
[1]Prodi D3 Keperawatan, Politeknik Negeri Subang
dhelamirandaelfa@gmail.com
***Ayu Dewi Mayasari**[2]
[*2]Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Mulawarman
* ayudewimayasari@fisip.unmul.ac.id
Hastuti[3]
[3]Prodi ARS, IIK Pelamonia
hastutimansyur@gmail.com
Lukman Harun[4]
[4]Fakultas Keperawatan dan ilmu kesehatan, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin
lukman@umbjm.ac.id
Coresspondence Author: Ayu Dewi Mayasari; Ayu Dewi Mayasari

Abstract: *Patient satisfaction is one of the important indicators that reflect the results or outcomes of health services provided by health facilities. One aspect that can reduce patient satisfaction is waiting time that is too long in health services. The purpose of the study was to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction in the outpatient installation. The research design used in this study was cross sectional. The research was conducted at the outpatient installation of the Banjarnegara Islamic Hospital. The research was conducted in September 2024. The study population was all patients who came to utilize services at the Banjarnegara Islamic Hospital outpatient installation. The research sample amounted to 92 respondents. The sampling technique used in this study was purposive sampling. Data analysis was carried out univariate and bivariate. The results of the study showed a relationship between waiting time (p value: 0.000) on patient satisfaction. It is recommended for the hospital to routinely observe services in order to maintain existing strengths and always improve service quality.*
Keywords: *Satisfaction, Hospital, Waiting Time.*

Abstrak: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang mencerminkan hasil atau outcome dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Salah satu aspek yang dapat menurunkan kepuasan pasien yaitu waktu tunggu yang terlalu lama dalam pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan instalasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Penelitian dilakukan September tahun 2024. Populasi penelitian yaitu seluruh pasien yang datang dalam memanfaatkan layanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Sampel penelitian berjumlah 92 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian terdapat hubungan antara waktu tunggu (p *value*: 0,000) terhadap kepuasan pasien. Disarankan bagi pihak Rumah Sakit agar secara rutin mengamati mengamati pelayanan agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayananan.
Kata Kunci: Kepuasan, Rumah Sakit, Waktu Tunggu.

A. Pendahuluan

Menurut WHO, definisi rumah sakit adalah integral dari satu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencengahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Pada bidang jasa ada beberapa faktor penentu keberhasilan, salah satunya adalah faktor kepuasan. Sebagai lembaga pelayanan kesehatan saat ini ada beberapa rumah sakit yang telah mengalami berbagai macam perubahan, seperti bersaing dengan memberikan fasulitas dan pelayanan kesehatan bermutu. Sehingga rumah sakit akan berorientasi kepada kepuasan pasien sebagai bentuk keeksistensian rumah sakit tersebut (Sesrianty, 2019).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang mencerminkan hasil atau *outcome* dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Kepuasan ini berkaitan erat dengan upaya peningkatan mutu pelayanan, karena persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima dapat memengaruhi penilaian terhadap kualitas fasilitas tersebut secara keseluruhan. Dengan kata lain, kepuasan pasien menjadi tolok ukur seberapa baik pelayanan kesehatan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Menurut Soumokil (2021), kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tingkat perasaan atau respon emosional yang muncul dari individu setelah menerima layanan kesehatan. Perasaan ini muncul sebagai hasil dari proses evaluasi pasien terhadap kinerja layanan yang diberikan, yaitu dengan cara membandingkannya dengan harapan awal mereka sebelum menerima layanan tersebut. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi pasien, maka akan timbul rasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, maka pasien cenderung merasa kecewa atau tidak puas. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memahami kebutuhan, harapan, dan persepsi pasien, serta terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam kualitas layanan yang diberikan.

Rumah Sakit Islam Banjarnegara merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memiliki posisi geografis strategis karena terletak di pusat wilayah Kabupaten Banjarnegara. Lokasinya yang berada di tengah kota menjadikan rumah sakit ini mudah diakses oleh masyarakat dari berbagai penjuru daerah. Dalam memberikan pelayanan rawat jalan, terlihat adanya waktu tunggu yang lama saat pasien dan keluarga mengantri menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan Sehingga terjadinya penumpukkan pasien yang ada di ruang tunggu.

Waktu tunggu yang terlalu lama dalam pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang dapat berdampak negatif terhadap kondisi pasien, terutama bagi mereka yang memerlukan penanganan atau konsultasi medis secara cepat. Penundaan dalam mendapatkan layanan medis dapat memperburuk keadaan kesehatan pasien, khususnya bagi pasien dengan keluhan akut atau penyakit kronis yang membutuhkan pemantauan rutin. Oleh karena itu, upaya untuk mengurangi waktu tunggu menjadi langkah krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Waktu tunggu yang panjang tidak hanya berdampak pada pasien secara langsung, tetapi juga menimbulkan kekhawatiran dan kecemasan bagi keluarga yang turut mendampingi. Hal ini berpotensi memengaruhi kepuasan pasien dan keluarganya terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, lamanya waktu menunggu juga menyebabkan inefisiensi dalam pelayanan karena waktu yang tersedia tidak dimanfaatkan secara optimal, baik oleh petugas medis maupun pasien itu sendiri. Bagi pasien dan keluarga, waktu tunggu yang berlebihan berarti hilangnya kesempatan untuk melakukan aktivitas lain, termasuk pekerjaan atau kewajiban rumah tangga, yang sebenarnya masih bisa dilakukan apabila pelayanan berlangsung lebih efisien. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

B. Metodologi Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan instalasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Penelitian dilakukan September tahun 2024. Populasi penelitian yaitu seluruh pasien yang datang dalam memanfaatkan layanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Sampel penelitian berjumlah 92 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling.* Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat.

C. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien dan Waktu Tunggu

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
	Kepuasan Pasien		
1	Tidak Puas	0	0
2	Kurang Puas	3	3
3	Cukup Puas	30	33
4	Puas	59	64
	Total	**92**	**100,0**
	Waktu Tunggu		
1	Sangat Lama	0	0
2	Lama	11	12
3	Sedang	51	55
4	Tidak Lama	30	33
	Total	**92**	**100,0**

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden puas dengan jumlah 59 responden (64%). Menurut waktu tunggu, mayoritas responden menyatakan waktu tunggu kategori sedang berjumlah 51 responden (55%).

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total	P Value
	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas		
Sangat Lama	0	0	0	0	0	0,000
Lama	0	3	8	0	11	
Sedang	0	0	14	37	51	
Tidak lama	0	0	8	22	30	
Total	**0**	**3**	**30**	**59**	**92**	

Tabel di atas menunjukkan, Hasil uji statistik menggunakan uji *Spearman* antara variabel waktu tunggu dengan variabel kepuasan pasien dan keluarga memiliki p value sebesar 0,000<0,005 yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara variabel waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winarni (2022) menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang paling banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien dan keluarga pasien. Suatu rumah sakit yang mengabaikan lamanya waktu tunggu dalam pelayanan kesehatan maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakitnya dianggap tidak professional dan dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien.

Setiap individu memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi. Dalam konteks organisasi pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur penting yang mencerminkan komitmen terhadap pemenuhan hak pasien. Salah satu aspek krusial yang memengaruhi kualitas tersebut adalah waktu tunggu pasien. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat berdampak serius, terutama bagi pasien yang sedang dalam kondisi mendesak dan memerlukan konsultasi atau penanganan medis secara cepat. Penundaan pelayanan semacam ini tidak hanya berisiko memperburuk kondisi kesehatan pasien, tetapi juga dapat menimbulkan tekanan psikologis, baik bagi pasien maupun keluarga yang menunggu. Mengurangi waktu tunggu menjadi salah satu strategi paling efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Waktu tunggu yang panjang seharusnya menjadi perhatian utama bagi setiap fasilitas pelayanan kesehatan karena dampaknya sangat luas. Selain berpotensi memperparah penyakit yang diderita pasien, hal ini juga menyebabkan kekhawatiran yang berlebihan bagi keluarga di rumah yang menanti kabar dari orang terdekatnya. Tidak hanya itu, waktu tunggu yang tidak terkendali juga mencerminkan terjadinya inefisiensi dalam sistem pelayanan, di mana alur kerja yang kurang optimal berdampak pada pemborosan waktu yang sebenarnya bisa dimanfaatkan untuk hal lain yang lebih produktif. Pasien dan keluarganya mungkin harus meninggalkan pekerjaan atau kegiatan penting lainnya, sehingga terjadi hilangnya jam kerja dan kesempatan yang berharga. Oleh karena itu, pengelolaan waktu tunggu secara efektif dan efisien merupakan elemen kunci dalam upaya perbaikan sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien dan hasil pelayanan yang maksimal.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka didapatkan kesimpulan terdapat hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. Disarankan bagi pihak Rumah Sakit agar secara rutin mengamati mengamati pelayanan agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayananan.

Daftar Pustaka

Afik, A., Nursalam, N., Sufyanti, A. Y., & Fikriana, R. (2022). Effect of Nurse- Led Program in Coronary Heart Diseases Patients: A Systematic Review. Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences, 9(T5). https://doi.org/10.3889/oamjms.2021.7861

Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. Baiturrahmah Medical Journal, 1(September 2021).

Kemenkes RI. (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/Iii/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 116.

Laurensius Arliman S et-all, *Legal Assistance for The Poor To Reach Justice,* Jurnal Cendekia Hukum, Volume 7, Nomor 2, 2022 .

Maria Magareta Hutajulu, *Ilmu Untuk Ilmu Dan Ilmu Untuk Pemecahan Masalah,* Ensiklopedia Of Journal, Vol. 6 No. 3 Edisi 1. 2024

Maria Margareta Hutajulu, *Space Occupying Lesion*, Ensiklopedia of Journal, Volume 1, Nomor 1, 2018

Nurfadillah, A., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di Klinik X Kota Bandung. Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia, 1(9).

Retnaningsih, D. (2017). Kepuasan keluarga Pasien di Ruang ICU Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Manajemen pelayanan, 1–10.