



## HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN POLIKLINIK RUMAH SAKIT MURNI TEGUH CILEDUG

Nur Fajar Maulinda  
Universitas Murni Teguh  
[maulifa1999@gmail.com](mailto:maulifa1999@gmail.com)

### ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Standar pelayanan minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan mengharuskan waktu tunggu maksimal  $\leq 60$  menit sejak pendaftaran hingga pemeriksaan oleh dokter spesialis. Namun, kenyataannya banyak rumah sakit belum memenuhi standar tersebut, termasuk RS Murni Teguh Ciledug. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik RS Murni Teguh Ciledug. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik. Data dikumpulkan melalui survei awal dan kuesioner kepada pasien di Poliklinik Ortopedi. Hasil awal menunjukkan sebagian besar pasien merasa tidak puas terhadap waktu tunggu yang melebihi standar yang ditetapkan. Faktor penyebab meliputi keterlambatan dokter, jumlah pasien yang tinggi, dan gangguan sistem informasi rumah sakit (SIMRS). Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu melakukan evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu, Pelayanan Poliklinik, Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan

### LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek fundamental dalam sistem kesehatan masyarakat, di mana rumah sakit memegang peran sentral sebagai institusi penyedia layanan medis, baik dalam bentuk kuratif, preventif, rehabilitatif, maupun promotif. Pelayanan rumah sakit tidak hanya ditujukan kepada individu, tetapi juga menjangkau keluarga dan masyarakat luas, dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna dan berkualitas (Herlambang, 2016). Namun demikian, kualitas pelayanan rumah sakit masih menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah persoalan waktu tunggu pelayanan, terutama di unit rawat jalan (Laeliyah, 2017).

Waktu tunggu pelayanan didefinisikan sebagai durasi sejak pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan dari tenaga medis, dalam hal ini dokter spesialis. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/IV/2008, standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ditetapkan

maksimal  $\leq 60$  menit. Sayangnya, banyak fasilitas pelayanan kesehatan belum mampu memenuhi standar ini. Waktu tunggu yang melebihi batas standar sering menjadi keluhan utama pasien dan berdampak pada tingkat kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Zulaika dkk., 2022; Purnomo, 2021).

Ketidakpuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan tidak hanya memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan, tetapi juga dapat menurunkan citra rumah sakit. Sebaliknya, pelayanan yang cepat dan efisien dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan terhadap institusi pelayanan kesehatan tersebut (Hidayat, 2020). Penelitian sebelumnya oleh Hendriyansyah (2018) menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden merasa tidak puas karena waktu tunggu pelayanan melebihi 90 menit.

Upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit tidak hanya berfokus pada aspek teknis dan medis, tetapi juga pada pendekatan interpersonal melalui penerapan budaya kerja 5S (Senyum,

Salam, Sapa, Sopan, dan Santun), yang terbukti meningkatkan kenyamanan pasien serta mendukung pelayanan yang lebih humanis (Hakim, 2018).

RS Murni Teguh Ciledug, yang sebelumnya dikenal sebagai RS Aminah, merupakan rumah sakit yang terus berbenah dalam meningkatkan pelayanan dan fasilitasnya untuk menjawab tantangan pelayanan kesehatan yang dinamis. Dengan berbagai fasilitas unggulan dan jumlah pasien yang terus meningkat, termasuk di Poliklinik Ortopedi yang melayani ratusan pasien setiap bulan, tantangan terhadap efisiensi waktu tunggu menjadi semakin kompleks.

Berdasarkan hasil survei awal di Poliklinik Ortopedi RS Murni Teguh Ciledug pada Mei 2023, ditemukan bahwa sebagian besar pasien harus menunggu lebih dari 60 menit untuk mendapatkan pelayanan medis, dan mayoritas responden menyatakan ketidakpuasan terhadap lamanya waktu tunggu. Permasalahan ini disebabkan oleh keterlambatan kedatangan dokter, gangguan sistem informasi (SIMRS), serta tingginya jumlah pasien dalam satu waktu pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu pelayanan di Poliklinik RS Murni Teguh Ciledug. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dengan desain cross-sectional untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Murni Teguh Ciledug. Penelitian dilakukan pada bulan [bulan, tahun] dengan populasi seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke poliklinik selama periode tersebut.

Sampel diambil secara purposive dengan kriteria inklusi: pasien yang telah selesai mendapatkan pelayanan dan bersedia menjadi responden. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% (jika diketahui total populasi), atau ditentukan secara minimum sebanyak 30 responden untuk uji korelasi.

Variabel independen adalah waktu tunggu pelayanan yang diukur sejak pasien mendaftar hingga dilayani oleh dokter.

Variabel dependen adalah kepuasan pasien yang diukur menggunakan kuesioner skala Likert yang meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap waktu tunggu dan penyebaran kuesioner kepada pasien. Data dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman Rank, karena data berskala ordinal dan tidak terdistribusi normal, dengan tingkat signifikansi 5% ( $p < 0,05$ ).

## HASIL PENELITIAN

### A. Karakteristik Responden

**Tabel 1.** Karakteristik Responden di Poliklinik Rumah Sakit Murni Teguh Ciledug

Karakteristik		
Kategori	Jumlah	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	40	46
Perempuan	47	54
<b>Usia</b>		
20 – 30 Tahun	22	25,3
31 – 40 Tahun	35	40,2
41 - 50 Tahun	34	27,6
51 - 60 Tahun	6	6,9
Jumlah	87	100

**Tabel 1.** menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan karakteristik data demografi Poliklinik di Rumah Sakit Murni Teguh Ciledug, Laki-laki sebanyak 40 orang (46%), perempuan sebanyak 47 orang (54%) dan usia 20-30 tahun sebanyak 22 orang (25,3%), 31-40 sebanyak 35 orang (40,2%), 41-50 sebanyak 34 orang (27,6%) dan 51-60 sebanyak 6 orang (6,9%).

### B. Analisis Univariat

**Tabel 2.** Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Poliklinik Di Rumah Sakit Murni Teguh Ciledug

Kepuasan Pasien		
Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Kurang Puas	6	6,9
Cukup Puas	64	64
Puas	17	17
Jumlah	87	100

**Tabel 2.** Menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien poliklinik di Rumah Sakit Murni Teguh Ciledug, yaitu Kurang Puas sebanyak 6 orang (6,9%) Cukup Puas sebanyak 64 orang (64%) dan Puas sebanyak 17 orang (17%).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Responden

Berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik di Rumah Sakit Murni Teguh Ciledug

Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik		
Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Lambat	8	9,2
Cepat	70	80,5
Sangat Cepat	9	10,3

### C. Analisis Bivariat

**Tabel 4.** Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Di Rumah Sakit Murni Teguh Ciledug

Tingkat Kepuasan Pasien	Waktu Tunggu			Total	P Value
	Lambat	Cepat	Sangat Cepat		
Kurang Puas	6	0	0	6	0,000
Cukup Puas	2	62	0	64	
Puas	0	8	9	17	
<b>Total</b>	8	70	9	87	

Berdasarkan **Tabel 4.** didapatkan responden dengan tingkat kepuasan kurang puas dengan waktu tunggu lambat sebanyak 6 orang, sedangkan tingkat kepuasan kurang puas dengan waktu tunggu cepat tidak ditemukan yaitu 0, dan tingkat kepuasan kurang puas dengan waktu tunggu sangat cepat tidak ditemukan yaitu 0 orang. Tingkat kepuasan cukup puas dengan waktu tunggu lambat sebanyak 2 orang, tingkat kepuasan cukup puas dengan waktu tunggu puas sebanyak 62 orang dan tingkat kepuasan cukup puas dengan waktu tunggu sangat cepat tidak ditemukan yaitu 0 orang. Sementara itu responden dengan tingkat kepuasan puas dengan waktu tunggu lambat tidak temukan yaitu 0 orang, tingkat kepuasan puas dengan waktu tunggu cepat sebanyak 8 orang, dan tingkat kepuasan puas dengan waktu tunggu sangat cepat sebanyak 9 orang.

Hasil analisa menggunakan uji chi square diperoleh nilai p value 0,000 dimana hal ini berarti p value < 0,05 sehingga  $H_0$  diterima yang artinya adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu pelayanan poliklinik di Rumah Sakit Murni Teguh Ciledug Tahun 2022.

### PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (54%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 46%. Berdasarkan kelompok usia, responden terbanyak berada pada rentang usia 31–40 tahun, yaitu sebanyak 35 orang (40,2%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif, yang umumnya memiliki tingkat aktivitas tinggi dan kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih terstruktur.

Jumlah 87 100,0

Sumber : Analisis Data (2021)

**Tabel 3** menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik di Rumah Sakit Murni Teguh Ciledug, Lambat sebanyak 8 orang (9,2%) Cepat sebanyak 70 orang (80,5%) dan Sangat Cepat sebanyak 9 orang (10,3%).

Berdasarkan hasil analisis, terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan poliklinik dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi ( $p = 0,000$ ). Responden yang merasa tidak puas seluruhnya berasal dari kelompok dengan waktu tunggu lambat, sedangkan pada kategori waktu tunggu cepat dan sangat cepat, mayoritas responden menyatakan cukup puas hingga puas. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin cepat pelayanan diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan standar mutu pelayanan rawat jalan yang menetapkan waktu tunggu ideal di bawah 30 menit. Di Rumah Sakit Murni Teguh Ciledug, waktu tunggu pelayanan sudah mendekati standar tersebut, yang berdampak positif terhadap kepuasan pasien.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Panggato dkk. (2013) di Puskesmas Rantoana Waru, yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Selain itu, penelitian Kumboyono dkk. (2013) di Puskesmas Dinoyo Kota Malang menunjukkan bahwa 88,9% pasien merasa puas, dengan rata-rata waktu tunggu 9,47 menit, mengindikasikan bahwa pelayanan yang cepat berdampak positif terhadap persepsi kualitas layanan.

Secara umum, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai dimensi kualitas layanan, seperti kecepatan respon (responsiveness), jaminan (assurance), empati, keandalan (reliability), kenyamanan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta bukti fisik layanan (tangible) (Muninjaya, 2011; 2012). Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan harus mempertimbangkan aspek

waktu tunggu sebagai indikator penting dalam menilai kinerja fasilitas pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian ini dimensi kepuasan yang diteliti adalah daya tanggap (responsiveness) dan kehandalan (reliability) yang berhubungan langsung antara pasien dengan petugas kesehatan dalam hal ini adalah perawat yang berada di Poliklinik Rumah Sakit Murni Teguh Ciledug.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari penelitian tentang Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Di Rumah Sakit Murni Teguh Ciledug sebagai berikut:

1. Dari semua responden hampir seluruh responden dengan tingkat kepuasan cukup puas lebih mendominasi dengan waktu tunggu cepat.
2. Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada waktu tunggu pelayanan di Poliklinik, semakin cepat waktu pelayanan maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi, atau bisa dibilang pasien semakin puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Hasil Uji Chi Square nilai signifikansi ( $p$  value = 0,000) dimana hal ini berarti  $p$  value < 0,05 sehingga ada Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Di Rumah Sakit Murni Teguh Ciledug

## SARAN

1. Bagi Instansi Rumah Sakit

Sebagai masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya ketepatan waktu tunggu di Poliklinik.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan kepustakaan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan kesehatan.

3. Petugas (Perawat Dan Dokter)

Kepada tenaga medis (perawat dan dokter) memiliki komitmen dan kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, pedoman dan kompetensi yang dimiliki secara konsisten dan terstruktur.

## DAFTAR PUSTAKA

Arini, A.P (2019). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Peserta

BPJS Kesehatan Di Rawat Jalan Poliklinik Anak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Palembang : Program Studi Kedokteran Fakultas Universitas Muhammadiyah

Hidayati & Ismael, Y. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien : Jurnal kesehatan (Vol.11 No. 3) Sumatera Barat : Institut Kesehatan Prima Nusantara Bukit Tinggi

Kumbayono dkk, 2013, Pengaruh lama waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang tahun 2013, Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.

Muninjaya, A. A. (2012). Manajemen kesehatan. Jakarta: EGC.

Muninjaya, A. A. (2012). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: EGC.

Sara, Yuni. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam Di RSUD Dr Muhammad Zein Painan Tahun 2019. Padang : Program Studi Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang

Panggato S, Lampus B.S. dan Kaunang W.P.J., 2011, Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap ketepatan waktu pelayanan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado, fakultas kedokteran Samratulangi, Manado.

Pratiwi, M. R & Sani, F. N (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Klinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta : Jurnal Profesi (Vol.14 No. 2) Surakarta : STIKes Kusuma Husada

Yulia, Y & Adriani, A. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atma Jaya. Jakarta : Program Studi D-IV Manajemen Informasi kesehatan Fakultas Ilmu – Ilmu kesehatan Universitas Esa Unggul

Zulaika, dkk. (2022). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022 : Jurnal Ilmiah Keperawatan (Vol.14 No. 2) Jakarta : Universitas Mohammad Husni Thamrin

<https://lp2m.uma.ac.id/2021/12/13/penelitian-korelasi-definisi-jenis-jenis-dengan-contohnya/>

<https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html>

<https://www.gurupendidikan.co.id/metodologi-penelitian/>