

## Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Solokan Jeruk

### *The Influence Of Waiting Time On The Level Of Outpatient Satisfaction In The Solokan Jeruk Health Center*

Prian Nur Imron Kira<sup>1</sup>, Raden Rama Satya<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Prian Nur Imron Kira<sup>1</sup>, email: [prian10121162@digitechuniversity.ac.id](mailto:prian10121162@digitechuniversity.ac.id)

#### Info Artikel

##### Riwayat Artikel:

Diajukan: 25/07/2025

Diterima: 25/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

##### Kata Kunci:

Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Puskesmas

#### A B S T R A K

Waktu tunggu rawat jalan merupakan indikator mutu pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien, dihitung sejak pendaftaran hingga pasien meninggalkan Puskesmas, dengan standar waktu < 60 menit. Survei pendahuluan pada 20 responden menunjukkan 65% mengalami waktu tunggu sedang (30–60 menit), 25% lama (>60 menit), dan 10% cepat (<30 menit). Dari segi kepuasan, 40% menyatakan puas dan cukup puas, 10% sangat puas, dan tidak puas. Metode penelitian *kuantitatif deskriptif* dengan *survei analitik* dan desain *cross sectional*, serta 100 responden dipilih menggunakan *purposive sampling*. Analisis dilakukan secara *univariat* dan *bivariat* menggunakan uji *chi-square*, serta *uji Fisher's exact test* jika syarat tidak terpenuhi. Hasil menunjukkan rata-rata waktu tunggu 34,33 menit (kategori sedang). Kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi *Servqual* sebagian besar tergolong "puas", kecuali dimensi *tangible* "cukup puas". Indeks kepuasan mencapai 77,41%. Uji *Fisher's exact test* menunjukkan nilai  $p = 0,028$  ( $< 0,05$ ), yang berarti terdapat pengaruh antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien. Waktu tunggu menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan atau ketidakpuasan pasien.

#### A B S T R A C T

Outpatient waiting time is an indicator of service quality that impacts patient satisfaction, calculated from registration until the patient leaves the Community Health Center, with a standard time of <60 minutes. A preliminary survey of 20 respondents showed that 65% experienced moderate waiting times (30–60 minutes), 25% experienced long waiting times (>60 minutes), and 10% experienced short waiting times (<30 minutes). In terms of satisfaction, 40% stated they were satisfied and quite satisfied, 10% were very satisfied, and 10% were dissatisfied. The descriptive quantitative research method with an analytical survey and cross-sectional design, and 100 respondents were selected using purposive sampling. Analysis was conducted univariately and bivariately using the chi-square test, and Fisher's exact test if the requirements were not met. The results showed an average waiting time of 34.33 minutes (moderate category). Patient satisfaction based on the five dimensions of Servqual was mostly categorized as "satisfied", except for the tangible dimension which was "quite satisfied". The satisfaction index reached 77.41%. Fisher's exact test showed a p-value of 0.028 ( $< 0.05$ ), indicating a significant relationship between waiting time and patient satisfaction. Waiting time is a significant factor in determining patient satisfaction or dissatisfaction.

##### Keywords:

Waiting Time, Patient Satisfaction, Community Health Center

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i8>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Puskesmas berada di garis terdepan menyediakan layanan kesehatan tingkat pertama yang dapat menangani penyakit atau gejala tertentu. Pusat Kesehatan Masyarakat adalah instansi yang menyediakan fasilitas medis dan memainkan peran dalam memberikan akses ke layanan perawatan kesehatan dasar (Dewi Agustina et al., 2023).

Salah satu unit fungsional Puskesmas adalah layanan rawat jalan, yang dirancang untuk memungkinkan pasien mendapatkan perawatan dan layanan tanpa harus menginap. Lokasi pendaftaran pasien rawat jalan, yang juga dikenal sebagai loket pendaftaran, adalah tempat layanan pasien rawat jalan pertama kali diberikan. Fungsinya adalah untuk memberikan layanan awal kepada pasien, area pendaftaran rawat jalan merupakan komponen penting dalam memenuhi kebutuhan awal pasien (Phantiasa & Leni Wijaya, 2020).

Waktu tunggu merupakan salah satu layanan Puskesmas yang dapat dijadikan tolok ukur mutu layanan yang berdampak pada kepuasan pasien dengan terhitung sejak pasien mendaftar hingga pasien tersebut meninggalkan tempat fasilitas pelayanan kesehatan, karena waktu tunggu mempengaruhi seberapa cepat atau lama dalam menerima pelayanan. Sebagai titik akses awal dan faktor utama dalam memberikan kesan yang baik kepada pasien, waktu tunggu merupakan bagian penting dari layanan kesehatan yang ditawarkan di Puskesmas, selain itu kualitas dan efisiensi layanan di setiap Puskesmas dipengaruhi oleh lamanya waktu tunggu pasien (Milaenia Fitri & Hidayati, 2021).

Waktu tunggu rawat jalan di Puskesmas tertuang pada standar pelayanan minimal (SPM) pada Permenkes RI No 30 Tahun 2022, dengan standar waktu yang ditetapkan oleh pemerintah bagi Puskesmas pada sentra rawat jalan kurang dari 60 menit ( $\leq 60$  menit) (Permenkes RI, 2022).

Puskesmas Solokan Jeruk merupakan salah satu fasilitas penyedia pelayanan kesehatan di daerah Kabupaten Bandung yang menyediakan unit pelayanan masyarakat (UKM) dan unit pelayanan perorangan (UKP) dengan angka kunjungan relatif banyak. Berdasarkan data sekunder yang di peroleh dari tiga bulan terakhir di mulai dari bulan Januari 2025 hingga Maret 2025 dengan total kunjungan yang di ketahui sebanyak 8.754 pasien.

Dari survei pendahuluan yang dilakukan pada 12 dan 13 Februari 2025 di rawat jalan Puskesmas Solokan Jeruk di ketahui 20 responden yang di amati sebanyak 13 responden (65%) menganggap waktu tunggu di Puskesmas Solokan Jeruk relatif sedang (30-60 menit), 5 responden (25 %) waktu tunggu lama, dan sebanyak 2 responden (10%) menganggap waktu tunggu yang dirasakan cepat. Dari waktu tunggu tersebut memunculkan persepsi pasien secara beragam dengan rata-rata pasien merasakan puas (40 %) dari waktu tunggu tersebut, cukup puas (40 %), sangat puas (10 %), dan tidak puas (10 %).

Di sertai juga dengan pengamatan bahwa terdapat antrian panjang yang mengakibatkan lamanya antrian waktu tunggu pendaftaran, hal tersebut ditandai berdasarkan dengan banyaknya pasien yang menunggu di ruang tunggu pelayanan, selain itu banyaknya angka kunjungan tersebut mengakibatkan beberapa pasien menunggu bukan di tempat semestinya karena keterbatasan tempat duduk dan kunjungan pasien yang banyak. Oleh karena itu peneliti memandang perlunya perbaikan lamanya waktu tunggu pelayanan terutama dalam mengatasi antrian pasien untuk dapat meningkatkan kepuasan bagi pasien, karena waktu tunggu berperan dalam membuka kesan pertama pelayanan pada unit rawat jalan di Puskesmas Solokan Jeruk.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk 1). mengetahui bagaimana waktu tunggu memengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Solokan Jeruk; dan juga secara khusus penelitian ini juga bertujuan untuk 1). Mengidentifikasi waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Solokan Jeruk, 2). Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Solokan Jeruk 3). Menganalisis waktu tunggu memengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Solokan Jeruk.

## 2. Kajian Teori

### Waktu Tunggu

Waktu tunggu merupakan suatu bagian penting dalam konsep pelayanan yang menggambarkan akses pelayanan pertama dengan berperan penting dalam memberikan kesan pertama kepada pasien (Milaenia Fitri & Hidayati, 2021).

Kesuma dan Susilawari juga mengungkapkan bahwa waktu tunggu adalah citra awal yang ditunjukkan kepada pasien yang digunakan untuk dapat memperoleh pelayanan kesehatan berupa pelayanan awal hingga diakhiri dengan pasien tersebut meninggalkan tempat pelayanan kesehatan (Kesuma & Susilawati, 2022).

Dengan faktor yang memengaruhi waktu tunggu dapat di akibatkan antara lain 1). Proses administrasi pendaftaran, 2). Melibatkan SDM, 3) (Supriyati & Kusumaningsih, 2023).

Waktu tunggu yang di atur oleh pemerintah sebagai Indikator kualitas pelayanan pada Permenkes RI No 30 Tahun 2022, dengan mengatur waktu tunggu yang diperkenankan pemerintah pada sentra rawat jalan kurang dari 60 Menit ( $\leq 60$  Menit) (Permenkes RI, 2022).

### Kepuasan Pasien

Kotler mengungkapkan bahwa derajat kepuasan pasien merupakan sensasi yang timbul akibat adanya perasaan senang atau kecewa akibat membandingkan kesan atau pendapat tentang kinerja layanan suatu produk atau jasa dengan harapan (Kotler dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022).

Menurut Budi Astuti kepuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu 1). Layanan jasa produk yang berkualitas, 2). Layanan berkualitas, 3). Faktor dalam diri, 4). Harga yang ditawarkan, 5). Biaya yang dikenakan (Budi Astuti dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022).

Sedangkan menurut Rangkuti terdapat beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien yaitu 1). Keinginan dan realita tidak sepadan, 2). Jalannya layanan kurang menyenangkan, 3). sikap petugas tidak sesuai harapan, 4). Lingkungan dan situasi tidak mendukung, 5). Banyak waktu terbuang, harganya tidak tepat, jaraknya terlalu jauh, dan biayanya terlalu tinggi, 6). Ketidakesesuaian promosi (Rangkuti dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022).

Berdasarkan pengalaman terdapat empat aspek yang terdapat dalam kepuasan pasien yaitu 1). Kenyamanan, 2). Hubungan pasien, 3). Kompetensi petugas. 4). Harga (Sabarguna dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022).

Untuk dapat menentukan kepuasan pasien bisa dilakukan dengan menentukan indikator kualitas pelayanan berupa dimensi servqual, karena kualitas pelayanan menentukan kepuasan dari pasien (Parasuraman dalam Boavida de Araujo, 2022).

Menurut Pohan dalam pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan dengan 1). Sesuai terhadap aksesibilitas pelayanan, 2) Sesuai dengan kualitas pelayanan kesehatan, 3). Sesuai dengan bantuan interpersonal, 4). Sesuai dengan sistem layanan (Pohan dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022).

### 3. Metode Penelitian

Jenis penelitian *kuantitatif deskriptif* dengan *survei analitik*, pendekatan yang digunakan yaitu *induktif*, unit analisis dengan objek penelitian waktu tunggu yang mengakibatkan lamanya waktu pelayanan dengan subjek terfokus kepada unit pelayanan kepada pasien rawat jalan dari pendaftaran hingga pasien meninggalkan Puskesmas. Sumber data diperoleh dari responden; metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi; jenis data primer dan sekunder; metode analisis deskriptif; metode pengujian data menggunakan uji validitas dan reliabilitas; metode pengolahan data menggunakan teknik (*editing, coding, tabulating, processing, dan cleaning data*); metode analisis data menggunakan uji *univariat* dan *bivariat*; dan teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 sampel.

### 4. Hasil Dan Pembahasan

#### Analisis Univariat

Tabel 1. Deskripsi Responden Dan Tinjauan Deskripsi Tiap Variabel

Jenis Kelamin	Pria	Wanita	
	36%	64%	
Usia	Mean	Minimum	Maximum
	40,77	18	72
Waktu Tunggu Rawat Jalan	Mean	Minimum	Maximum
	34,33	21	53
Kategori Waktu Tunggu Rawat Jalan	< 30 Menit	30-60 Menit	> 60 Menit
	39%	61%	-

Servqual	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
<i>Tangible</i>	8%	65%	27%	-
<i>Reliability</i>	2%	26%	70%	2%
<i>Responsiveness</i>	-	18%	80%	2%
<i>Assurance</i>	1%	20%	77%	2%
<i>Emphaty</i>	-	12%	81%	7%
Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Total	Skala Interval	Index %	Keterangan
	5.806	5.100-6.299	77,41%	Puas
Jumlah Sampel (N)		100		

### Analisis Bivariat

Tabel 2. Tabulasi Silang

Tabel 2: Tabulasi Silang										
Waktu Tunggu	Tingkat Kepuasan Pasien						Total (n)		Chi- Square	Fisher's Exact Test
	Cukup Puas		Puas		Sangat Puas					
	f	%	f	%	f	%	f	%	Sig	Sig
< 30 Menit	0	0	35	89,7	4	10,3	39	100	0,040	0,028
30-60 Menit	7	11,5	52	85,2	2	3,3	61	100		
Total	7	7	87	87	6	6	100	100		

### Waktu Tunggu Rawat Jalan

Waktu tunggu rawat jalan dihitung dari ketika pasien mendaftarkan diri di loket pendaftaran hingga pasien meninggalkan tempat fasilitas pelayanan kesehatan. Standar pelayanan waktu tunggu tertuang pada Permenkes RI No 30 Tahun 2022 yang disebutkan standar waktu tunggu yang dikenakan pada sentra rawat jalan < 60 Menit. Dengan rentang sub kategori tergolong ke dalam waktu < 30 Menit (Kategori Cepat). 30-60 Menit (Kategori Sedang), > 60 Menit (Lambat)(Kemenker RI dalam Banjarnahor et al., 2023).

Dari hasil penelitian ditemukan total waktu tunggu dengan kategori < 30 Menit sebanyak 39 %, serta waktu tunggu 30-60 Menit sebanyak 61 % dan waktu tunggu > 60 sebanyak 0 %. Rata-rata waktu tunggu di peroleh 34,33 Menit, angka waktu ini tentunya sudah sejalan dengan Standar waktu yang dikenakan pada sentra rawat jalan < 60 Menit.

Lamanya waktu tunggu tersebut ditengarai oleh beberapa faktor salah satunya meningkatnya angka kunjungan pasien pada waktu tertentu yang mengakibatkan antrian yang panjang, dimana meningkatnya angka kunjungan tersebut terjadi pada hari Senin dari waktu 08:00 hingga Jam 10:00 atau hari-hari tertentu yang tidak terduga sehingga dapat mengakibatkan lamanya antrian, asumsi tersebut berdasarkan pengamatan di lapangan serta beberapa sebab lamanya waktu tunggu berupa kecepatan pelayanan loket pendaftaran yang tergolong baik, efisiensi SDM yang tepat pada tiap petugas pelayanan baik tenaga medis dan non medis, serta penunjang fasilitas dan infrastruktur yang lengkap. Sehingga dari beberapa faktor tersebut mengakibatkan waktu tunggu di Puskesmas Solokan Jeruk dalam kategori sedang (30-60 Menit).

Selaras dari hasil penelitian, Berdasarkan penelitian sebelumnya, rata-rata waktu tunggu di UPTD Pesantren I yang melibatkan 100 responden adalah 55,45 menit, masuk dalam rentang sedang (30–60 menit). Hal ini terjadi karena harus terlebih dahulu mengumpulkan nama pasien dan RM untuk rekam medis serta mendistribusikan hingga tiga hingga lima berkas rekam medis ke ruang pemeriksaan awal (Nugraheni & Kirana, 2020).

### Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Pohan menyatakan bahwa perolehan kepuasan pasien rawat jalan tidak hanya terdapat ditentukan saja oleh kualitas layanan medis saja, akan tetapi juga oleh beberapa faktor pendukung lainnya seperti kondisi bentuk, sikap, dan efisiensi proses dalam administrasi (Pohan dalam Prisusanti, 2024).

Bahwa kepuasan pasien merupakan indikator subjektif dari mutu layanan yang diberikan, maka terdapat hubungan yang erat dan berkelanjutan antara keduanya. Dalam penelitian ini, untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien ditentukan dengan lima komponen kualitas pelayanan, yaitu:

- *Tangible*

Menurut Muninjaya bukti fisik ialah ketersediaan dari sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan termasuk ketersediaan alat siap pakai, kondisi fisik bangunan, ataupun penampilan staff petugas pelayanan yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien (Muninjaya dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022).

Dari hasil penelitian pada dimensi *tangible* atau bukti fisik menempatkan pada kategori “cukup Puas”, kategori tersebut dihasilkan dari angka presentase 65 % responden pasien rawat jalan di Puskesmas Solokan Jeruk.

Temuan penelitian ini selaras dengan temuan Prisusanti pada Rumah Sakit Hasta Husada Kepanjen dengan angka presentase sebanyak 53% responden rawat jalan yang termasuk ke dalam kategori pelayanan *tangible* “Cukup Puas”(Prisusanti, 2024).

Pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *tangible* sudah tergolong cukup baik dengan ditandai dari cukup lengkapnya fasilitas dan infrastruktur yang cukup untuk menunjang pelayanan seperti kelengkapan ketersediaan tempat duduk yang cukup, kebersihan dan kerapian yang terjaga, fasilitas penunjang fasilitas dan infrastruktur untuk mengurangi rasa bosan saat menunggu pelayanan.

- *Reliability*

Dalam kriteria *reliability* ini mencakup berupa segi kehandalan dalam melayani pasien berdasarkan potensi kelebihan yang di miliki penyedia fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut Muninjaya, kehandalan adalah kapasitas untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan pasien (Muninjaya dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022).

Dari hasil penelitian pada dimensi *reliability* atau kehandalan menempatkan pada kategori “Puas”, kategori tersebut dihasilkan dari angka presentase sebanyak 70 % responden pasien rawat jalan di Puskesmas Solokan Jeruk.

Temuan penelitian ini tidak selaras dengan temuan Prisusanti pada Rumah Sakit Hasta Husada Kepanjen dengan angka presentase sebanyak 53,3 % responden rawat jalan yang termasuk ke dalam kategori pelayanan *reliability* “Cukup Puas”(Prisusanti, 2024).

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* sudah tergolong baik hal ini di tandai dengan tingkat akurat waktu tunggu yang konsisten pada setiap pasien yang berkunjung setelah berulang kali mendapatkan pelayanan pada fasilitas kesehatan tersebut, sistem antrian yang efektif dengan sistem antrian berbasis mesin bukan manual sehingga mengurangi miss antrian pasien, dan waktu tunggu wajar dan jelas atas pelayanan yang telah mereka terima.

- *Responsiveness*

Muninjaya mengungkapkan bahwa *responsiveness* yaitu dorongan keinginan staff petugas pelayanan dalam membantu pasien serta berkeinginan dan melaksanakan pelayanan yang siap dan tanggap (Muninjaya dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022).

Dari hasil penelitian pada dimensi *responsiveness* atau responsif menempatkan pada kategori “Puas”, kategori tersebut dihasilkan dari angka presentase sebanyak 80 % responden pasien rawat jalan di Puskesmas Solokan Jeruk.

Temuan penelitian ini selaras dengan temuan Prisusanti pada Rumah Sakit Hasta Husada Kepanjen dengan angka presentase sebanyak 66,3 % responden rawat jalan yang termasuk ke dalam kategori pelayanan *responsiveness* “Puas”(Prisusanti, 2024).

Berdasarkan dimensi *responsiveness* pada tingkat kepuasan pasien sudah tergolong baik, hal ini di tandai dengan kecekatan respon petugas pendaftaran dalam menangani antrian pasien dengan memberikan panduan informasi terkait alur pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, setiap keluhan di tangani dengan baik, dan keefektifan sistem antrian memberikan kecepatan dan efisiensi dalam jalanya antrian pasien.

- *Assurance*

Muninjaya mengungkapkan bahwa *assurance* merupakan staff atau petugas pelayanan yang memiliki tingkat kompetensi, keterampilan dan pemahaman akan pelayanan sehingga pasien dapat menikmati pelayanan dengan aman dan nyaman (Muninjaya dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022).

Dari hasil penelitian pada dimensi *assurance* atau jaminan menempatkan pada kategori “Puas” kategori tersebut dihasilkan dari angka presentase sebanyak 77 % responden pasien rawat jalan di Puskesmas Solokan Jeruk.

Temuan penelitian ini selaras dengan temuan Prisusanti pada Rumah Sakit Hasta Husada Kepanjen dengan angka presentase sebesar 65,2% responden rawat jalan yang termasuk ke dalam kategori pelayanan *assurance* “Puas” (Prisusanti, 2024).

Berdasarkan dimensi *assurance* atau jaminan pada tingkat kepuasan pasien sudah tergolong baik, hal ini di tandai dengan efektifitas pelayanan yang di tunjang dari komptensi dan keterampilan yang telah memadai, pelayanan yang kondusif sehingga pasien benar-benar nyaman, serta pemberian sistem antrian yang adil sesuai kedatangan tiap masing-masing pasien.

- *Emphaty*

Menurut Muninjaya aspek *emphaty* merupakan kondisi ketika staff atau petugas pelayanan mampu menempatkan diri pada saat kondisi yang dibutuhkan oleh pasien, bentuk *emphaty* berupa dalam menjalin hubungan dan komunikasi atau juga perhatian yang tertuju kepada pasien, sehingga dengan perhatian tersebut dapat memahami apa yang dibutuhkan oleh tiap pasien (Muninjaya dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022).

Dari hasil penelitian pada dimensi *emphaty* atau kepedulian menempatkan pada kategori “Puas” kategori tersebut dihasilkan dari angka presentase sebanyak 81 % responden pasien rawat jalan di Puskesmas Solokan Jeruk.

Temuan penelitian ini tidak selaras dengan temuan Prisusanti pada Rumah Sakit Hasta Husada Kepanjen dengan angka presentase sebesar 59,8% responden rawat jalan yang termasuk ke dalam kategori pelayanan *emphaty* “Cukup Puas” (Prisusanti, 2024).

Berdasarkan dimensi *emphaty* atau kepedulian pada tingkat kepuasan pasien sudah tergolong baik, hal ini di tandai bahwa pasien merasa betul-betul diperhatikan oleh petugas, pelayanan yang ramah kepada pasien, dan petugas memberikan pelayanan yang teratur dan kondusif.

### Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kotler mengemukakan bahwa Kepuasan pasien merupakan suatu penilaian dari pasien ketika membandingkan dari apa yang mereka harapkan dengan kenyataan yang mereka terima, semakin meningkatnya kualitas yang dimiliki oleh fasilitas penyedia pelayanan kesehatan tentunya akan meningkat pula perspsi kepuasan yang di miliki oleh pasien karena bentuk kualitas pelayanan dan kepuasan memiliki korelasi yang positif (Kotler dalam Karunia et al., 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien berkorelasi secara signifikan. Berdasarkan hasil uji analisis statistik *chi square* yang melibatkan 100 responden, yaitu 64 perempuan dan 34 laki-laki, dan nilai  $p\text{-value } 0,040 \leq \alpha = 0,05$ , maka ditetapkan  $H_1$ : Diterima, hasil tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Solokan Jeruk. Namun dalam konteksnya jumlah sel melebihi 20 % yang di tentukan dalam uji *chi-square* sehingga uji *chi-square* di tolak dan untuk itu memerlukan alternatif lain berupa uji *fisher's exact test*.

Hasil uji *fisher exact test* diketahui nilai  $p\text{-value } 0,028 \leq \alpha = 0,05$  ditetapkan bahwa  $H_1$ : di terima yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Solokan Jeruk. Temuan dalam penelitian ini bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor dan penyebab yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Dari demikian bahwa perbedaan waktu tunggu yang di rasakan tentu berbeda dengan tingkatan kepuasan pasien dan juga secara umum bahwa semakin cepat atau lambat waktu tunggu yang di peroleh tentu mempengaruhi tingkat kepuasan.

Hasil temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dewi di Puskesmas Lubuk Begalung dengan uji statistik *chi-square* dengan  $p\text{-value}$  sebesar  $0,000 \leq \alpha = 0,05$  yang menunjukkan terdapat pengaruh yang antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien, Terdapat pengaruh tersebut di tenggarai oleh sistem alur pemeriksaan kesehatan dan prosedur waktu tunggu yang belum dapat optimal serta fasilitas penunjang dalam melakukan pelayanan kepada pasien (Dewi et al., 2020).

## 5. Penutup

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada temuan dari 100 responden pasien rawat jalan di Puskesmas Solokan Jeruk, dapat disimpulkan bahwa seperti berikut :

- Berdasarkan hasil analisis uji fisher exact test, waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Solokan Jeruk saling mempengaruhi secara signifikan, ditunjukkan dengan nilai  $P\text{-Value} = 0,028 < \alpha = 0,05$
- Rata-rata pasien di Puskesmas Solokan Jeruk di mulai melakukan pendaftaran hingga pasien meninggalkan Puskesmas berada pada rata-rata waktu 34,33 Menit. Angka waktu ini mengindikasikan bahwa waktu tunggu pelayanan yang terdapat di Puskesmas Solokan Jeruk sudah memenuhi standar SPM  $< 60$  menit atau masuk ke dalam kategori sedang (30-60 Menit).
- Berdasarkan hasil tinjauan aspek dimensi Servqual dapat disimpulkan dari ke lima aspek tersebut berupa aspek *tangible* masuk dalam kategori "Cukup Puas" dan aspek *reliability, responsiveness, assurance, empathy* masuk ke dalam kategori "Puas". Tinjauan dari semua aspek tingkat kepuasan masuk ke dalam kategori "Puas" hal ini di lihat dari nilai interval 5.100-6.299 atau index presentase 77,41 %.
- Temuan dalam penelitian ini bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor dan penyebab yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Dari demikian bahwa perbedaan waktu tunggu yang di rasakan tentu berbeda dengan tingkatan kepuasan pasien dan juga secara umum bahwa semakin cepat atau lambat waktu tunggu yang di peroleh tentu mempengaruhi tingkat kepuasan.

### Saran

- Bagi Puskesmas Solokan Jeruk  
Bagi Puskesmas untuk dapat meningkatkan pelayanan waktu tunggu meski sudah sesuai standar SPM  $< 60$  Menit dan sebagai bentuk evaluasi masukan perlunya penambahan akses dimensi *tangible* berupa fasilitas penunjang waktu tunggu agar pasien tidak bosan saat menunggu antrian di Puskesmas Solokan Jeruk.
- Studi penelitian lebih lanjut  
Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk dapat dijadikan sebagai referensi rujukan karya ilmiah selanjutnya dan pengembangan lebih lanjut yang lebih baik untuk dapat menemukan ide dan suatu gagasan baru.

## 6. Ucapan Terimakasih

Dalam penulisan karya ilmiah di mulai awal hingga akhir penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran, Kepala Prodi Manajemen menaungi mahasiswa S1 Manajemen, kepala instansi Puskesmas Solokan Jeruk beserta jajarannya yang tidak keberatan untuk memberikan akses penelitian bagi penulis, dan instansi Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung juga Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Solokan Jeruk. Akhir kata banyak ucapan terima kasih yang tidak bisa di utarakan oleh penulis, sehingga penulis berharap artikel penelitian ilmiah ini dapat menjadi jembatan ilmu pengetahuan dan keilmuan bagi kita semua.

## 7. Referensi

- Banjarnahor, E. I., Ginting, C. N., Manalu, P., Girsang, E., Studi, P., Kesehatan, M., Indonesia, U. P., Manajemen, D., Kesehatan, P., & Indonesia, U. P. (2023). *Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien: Studi Kualitatif di Puskesmas Padang Bulan*. 3(1), 8–17.
- Boavida de Araujo, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>
- Dewi, A., Eravianti, & Putri, D. K. L. W. T. P. D. K. P. D. P. L. B. (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. *Seminar Nasional Syedza Saintika*, 45–54.
- Dewi Agustina, Anisa Sufia Sopang, Dira Deviyanti, Safitri, & Shofiyah Muannis Simanullang. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *ARRAZI: Scientific Journal of Health*, 1, 18–26.

- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Kesuma, D. S., & Susilawati, S. S. (2022). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Aek Batu. *Syntax Idea*, 3(6), 989. <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v4i06.1851>
- Milaenia Fitri, H., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.262>
- Nugraheni, R., & Kirana, G. R. (2020). Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri. *Jurnal Wiyata*, 5(2), 98–105.
- Permenkes RI. (2022). 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. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.
- Phantiasa, G., & Leni Wijaya. (2020). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 10(19), 24–31. <https://doi.org/10.52047/jkp.v10i19.57>
- Prisusanti, R. D. (2024). ANALISIS KUANTITATIF : WAKTU TUNGGU DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN RS HASTA HUSADA KEPANJEN. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(3), 532–544.
- 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>
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* (T. Mahyuvi (ed.); 1st ed., Issue October). Tata Mutiara Hidup Indonesia.