

## **ANALISIS MANAJEMEN WAKTU TUNGGU TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN: TINJAUAN LITERATUR**

**Muhammad Anwar<sup>1)</sup>, Vip Paramarta<sup>2)</sup>**

**<sup>1),2)</sup>Universitas Sangga Buana**

**Email: [kampiri@yahoo.com](mailto:kampiri@yahoo.com)<sup>1)</sup>, [vip@usbypkp.ac.id](mailto:vip@usbypkp.ac.id)<sup>2)</sup>**

***Abstract:** Background: Waiting time is a condition that can affect patient satisfaction. If waiting time management is not carried out, it will have an impact on patient dissatisfaction. Research Objective: To understand how waiting time management affects outpatient patient satisfaction in health services and to synthesize previous research to develop concepts and theories related to the research topic. Methods: This research is qualitative with a literature review design that uses an approach by collecting and integrating previous information using data sources relevant to the problem and containing research material obtained from electronic databases accessed through searching on the Sinta and Google Scholar websites. Results: From 9 data sources obtained, there is a relationship between waiting time for outpatient patient service and patient satisfaction with outpatient services. Some hospitals or health centers do not comply with the Indonesian Ministry of Health regulations, which establish that the waiting time for patient services should be less than 60 minutes. Conclusion: Health service units need to establish clear service standards or operational standards so that staff and patients can know and implement the service flow. Effective waiting time management leads to an increase in service quality so that patient satisfaction as consumers will increase in health service units.*

***Keywords:** Waiting Time, Patient Satisfaction, Outpatient, Hospital, and Health Center.*

**Abstrak:** Latar Belakang: Waktu tunggu merupakan kondisi yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, jika manajemen waktu tunggu tidak dilaksanakan maka akan berdampak pada ketidakpuasan pasien. Tujuan Penelitian: Memahami tentang manajemen waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di layanan kesehatan dan untuk mensintesis penelitian terdahulu untuk mengembangkan konsep dan teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Metode: penelitian ini bersifat kualitatif dengan desain tinjauan literatur yang menggunakan pendekatan dengan mengumpulkan dan mengintegrasikan informasi sebelumnya menggunakan sumber data yang relevan dengan permasalahan dan mengandung materi penelitian yang diperoleh dari database elektronik yang diakses melalui pencarian di situs web Sinta dan Google Scholar. Hasil: Dari 9 sumber data yang diperoleh terdapat adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan, dan beberapa Rumah Sakit atau puskesmas tidak sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) yang menetapkan batas waktu tunggu pelayanan pasien harus kurang dari 60 menit. Kesimpulan: unit layanan kesehatan perlu menetapkan standar pelayanan atau standar operasional yang jelas sehingga staff dan pasien dapat mengetahui dan menjalankan alur layanan tersebut. Manajemen waktu tunggu yang

efektif menyebabkan peningkatan mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien sebagai konsumen akan meningkat di unit layanan kesehatan.

**Kata Kunci:** Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit, dan Puskesmas

---

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang tidak terpisahkan dalam siklus hidup manusia. Rumah Sakit adalah salah satu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan baik perorangan dengan paripurna serta menyediakan berbagai macam pelayanan kesehatan yaitu pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Menkes RI, 2020).

Pelayanan rawat jalan mengacu pada layanan medis yang ditawarkan kepada pasien yang menerima perawatan tanpa harus dirawat inap di rumah sakit dan menerima perawatan kurang dari 24 jam, yang mencakup perawatan diagnostik dan terapeutik. Selain itu, fasilitas rawat jalan, sebagai salah satu tempat pasien dan keluarga untuk menerima informasi yang komprehensif sebelum menerima prosedur atau layanan medis berikutnya, bahkan jika itu memerlukan rawat inap di rumah sakit. Layanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai pintu masuk ke fasilitas perawatan kesehatan yang akan mempengaruhi pilihan pasien untuk terus menggunakan layanan ini atau tidak. Instalasi rawat jalan adalah unit fungsional yang bertanggung jawab untuk menerima pasien ke rumah sakit untuk perawatan rawat jalan. Layanan rawat jalan dimulai di area pendaftaran rawat jalan, yang merupakan komponen layanan kesehatan yang bertanggung jawab untuk menerima pasien, termasuk mereka yang menerima terapi rawat jalan dan mereka yang memerlukan rawat inap (Imam et al., 2022).

Menurut Kotler, Kepuasan mengacu pada tingkat keadaan emosional seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan pribadi mereka. Tingkat kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Konsumen dapat mencapai tingkat kepuasan yang sering ditemui. Kinerja yang tidak memadai akan menyebabkan ketidakpuasan konsumen. Jika kinerja memenuhi standar yang diantisipasi, konsumen akan mengalami kepuasan. Jika kinerja

melampaui harapan, konsumen akan mengalami tingkat kepuasan, kebahagiaan, atau kegembiraan yang tinggi (Kusuma *et al.*, 2014).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh perilaku tenaga kesehatan yang ramah, penyebaran informasi yang efisien, waktu tunggu yang singkat, fasilitas dan infrastruktur layanan yang memadai, serta hasil pengobatan yang berhasil. Dalam hal ini, pasien telah berhasil sembuh. Kegagalan dalam memenuhi harapan pasien dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan kekecewaan pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berkontribusi pada pembentukan kesan masyarakat mengenai citra rumah sakit (Gultom *et al.*, 2021).

Pada tahun 2018 WHO memperkenalkan tujuh dimensi mutu pelayanan kesehatan yang disebut *Framework on Integrated People-centred Health* yaitu 1) Aman, penerima layanan dapat terhindar dari bahaya, 2) Efektif dalam menyediakan pelayanan kesehatan, 3) Berpusat pada preferensi, kebutuhan, dan nilai individu. 4) Tepat waktu yakni mengurangi waktu tunggu. 5) Efisiensi mengacu pada tindakan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang ada dan meminimalkan kerugian atau pemborosan yang tidak perlu. 6) Adil yakni memberikan pelayanan yang tidak bervariasi, dan 7) Terintegrasi yakni dalam memberikan pelayanan yang terkoordinasi dengan tingkatan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan (*World Health Organization and countries & Initiatives*, 2018)n.

Dimensi layanan prima yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa kesehatan yaitu nyata (*tangible*). *Tangible* adalah sesuatu yang bersifat fisik dan fasilitas yang ditawarkan oleh rumah sakit. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan dalam menyakinkan pelanggan tentang jaminan pelayanan yang akan mereka dapatkan sehingga akan memunculkan kepercayaan pasien. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dalam memberikan kepastian pelayanan. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan bertanggung jawab dalam merespon. Empati menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan perhatian dan melayani dengan tulus dan ikhlas.

Waktu tunggu merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang sering menjadi faktor penentu kepuasan pasien. Keterlambatan, bahkan

ketidakhadiran dokter atau perawat dapat meningkatkan rasa tidak sabar, kekhawatiran, dan ketidaknyamanan pada pasien. Waktu tunggu pasien dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan buruk apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (Febriyanti, 2013).

Dalam sebuah pelayanan kesehatan, waktu tunggu dapat diartikan sebagai interval waktu antara kedatangan pasien hingga ditangani oleh tenaga medis yang sesuai. 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. Sementara itu, manajemen waktu tunggu yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, dan menyebabkan peningkatan pengalaman positif pasien terhadap unit pelayanan (Jaya & Apsari, 2018).

Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima atau dilayani oleh dokter spesialis yaitu  $\leq 60$  menit. Berdasarkan Permenkes No. 129, tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit, waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan adalah  $\leq 10$  menit, yang penghitungannya dimulai saat pasien melakukan pendaftaran sampai rekam medis tersedia di poliklinik. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Adapun standar lama waktu pelayanan obat non racikan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan adalah  $\leq 30$  menit (Wijono, 2009).

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas, Peneliti tertarik untuk melakukan tinjauan literatur dengan meneliti hubungan antara manajemen waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana manajemen waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di layanan kesehatan. Selain itu, tinjauan ini juga bertujuan untuk mensintesis penelitian terdahulu untuk mengembangkan konsep dan teori yang berkaitan dengan topik penelitian

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan desain pencarian tinjauan literatur, yang menggunakan pendekatan dengan mengumpulkan dan mengintegrasikan informasi sebelumnya. Metodologi penelitian yang digunakan adalah melakukan penelusuran sistematis menggunakan sumber data yang relevan dengan permasalahan dan mengandung materi penelitian. Sumber data untuk penelitian ini terdiri dari data sekunder yang diperoleh dari database elektronik yang diakses melalui pencarian di situs web Sinta dan *Google Scholar* dengan menggunakan kata kunci seperti kepuasan pasien, waktu tunggu, rawat jalan, rumah sakit, dan puskesmas periode 10 tahun terakhir.

Tinjauan literatur berupa ringkasan komprehensif tentang perkembangan topik tertentu. Tinjauan literatur memungkinkan seorang peneliti untuk mengidentifikasi, menghasilkan, dan mengevaluasi ide atau metodologi, serta menyoroti ketidaksesuaian yang ada antara teori dan implementasinya di lapangan atau dalam temuan studi. Prosesnya meliputi pengumpulan data atau informasi, evaluasi keakuratan data, teori, informasi, atau temuan penelitian, dan analisis hasil publikasi yang telah disusun sebelumnya seperti buku, artikel penelitian, atau sumber lain yang relevan yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian yang sedang dibahas (Cahyono et al., 2019).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut hasil studi literatur yang menyoroti peran manajemen waktu tunggu yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Sebuah studi oleh Rini Ambarwati, dkk tahun 2023 yang dipublikasikan dalam jurnal JOUBAHS meneliti tentang Analisis lamanya waktu tunggu pelayanan kesehatan di layanan kesehatan, seperti penyebab lamanya waktu tunggu di bagian Instalasi Rawat

Jalan di Poliklinik Paru RSUD Kota Tangerang, yaitu: Nakes masih memerlukan pelatihan dan pengembangan dalam mengoperasikan alat spirometri, fasilitas ruang tunggu yaitu kursi yang masih belum mencukupi.

RS Ibu dan Anak Andika, rata-rata waktu tunggu pasien poliklinik Obgyn yaitu 87 menit. Klinik Saraf, rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien BPJS Klinik saraf RS. St. Carolus selama 68 menit dan sebagian besar kategori waktu lama ( $> 60$  menit), penyebab dari lama waktu tunggu dikarenakan jadwal praktek dokter di luar rumah sakit, konsultasi pasien di ruang dokter spesialis dan tidak adanya SPO ketetapan standar waktu tunggu. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Sulawesi Utara, waktu tunggu di BKMM Provisini Sulut masih tergolong lama ( $> 60$  menit), penyebab lama waktu tunggu, yaitu jumlah pasien yang banyak, kurangnya petugas di loket pendaftaran dan BPJS, gangguan koneksi internet, pendistribusian berkas rekam medik yang sering terlambat, keterbatasan ruangan yang ada, dan keterbatasan SDM yang mempunyai keahlian di bidang refraksi dan rekam medik. RS Haji Jakarta, rata-rata waktu tunggu proses pendaftaran adalah 5,3 menit, dan 28 menit untuk persiapan file rekam medik. RS Advent Manado, rata-rata untuk pelayanan resep obat jadi 20 menit 29 detik dan rata-rata pelayanan resep obat racikan 26 menit 26 detik, jadi Rumah Sakit Advent Manado telah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia. RS Islam Rasyid Palembang, rata-rata pasien peserta BPJS Kesehatan (54,8%) merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan hasil uji Chi Square menunjukkan nilai p value antara tangible (0,003), reliability (0,000), responsiveness (0,000), assurance (0,000), empathy (0,000), dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kelima dimensi mutu dengan kepuasan pasien. Depo farmasi RS X, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 21,2 menit dan obat racikan adalah 35,2 menit, hasil uji one sample t-test, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep berbeda bermakna dengan standar yang ditetapkan pada SOP dan SPM ( $p < 0,05$ ), faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep adalah jenis resep, jumlah sumber daya manusia (SDM), dan ketersediaan sarana prasarana. Klinik Pratama Mirah Medika, pelayanan dengan hanya ada 2 dokter yang bertugas rata-rata waktu tunggu adalah selama 77,48 menit, rata-rata waktu tunggu tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal Kementerian

Kesehatan yaitu kurang dari 60 menit, dengan mensimulasikan penambahan 1 dokter yang bertugas dapat mengurangi waktu tunggu pasien adalah selama 22,2189 menit.

Berdasarkan penelitian Rensiner, dkk (2018) bahwa pelayanan dokter di poliklinik rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis didapatkan bahwa dokter lama masuk ke poli dan waktu tunggu pelayanan dokter lama sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di poliklinik. Faktor keterlambatan dokter dipengaruhi oleh jumlah dokter yang kurang, beban kerja dan jarak domisili. Kondisi ruangan yang tidak representatif dan fasilitas ruangan yang tidak layak pakai ditambah dengan status lama dari loket mempengaruhi terhadap kenyamanan dokter dalam pelayanan. SPM kunjungan dokter telah ditetapkan, namun belum berjalan sesuai semestinya. Selain itu, sebagian besar responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di loket pendaftaran dan sarana dan prasarana pada poliklinik rawat jalan. Dari hasil wawancara mendalam permasalahan yang ditemukan pada pelayanan di loket pendaftaran, diantaranya waktu tunggu di loket pendaftaran lama, antrian yang masih menggunakan keranjang (manual), belum ada kartu antrian, pasien peserta BPJS yang urusan surat menyurat dan administrasi yang kurang lengkap, menambah lamanya proses pelayanan di loket pendaftaran, jumlah petugas pendaftaran yang melayani kurang, dengan satu loket pendaftaran saja, ruang tunggu di loket pendaftaran kecil dan sempit, kursi di ruang tunggu tidak cukup setiap hari, jarak loket pendaftaran dengan poliklinik cukup terpisah jauh, informasi petunjuk arah dari loket pendaftaran ke poliklinik, alur layanan di rumah sakit dan informasi jadwal kunjungan dokter tidak ada.

Selanjutnya penelitian Aulia Utami, dkk (2015) bahwa dari 95 responden, yang waktu tunggu dalam kategori cepat ada 51 orang (57,3%), sedangkan waktu tunggu responden dalam kategori lama ada 44 orang (46,3%). Jadi sebagian besar responden waktu tunggu dalam kategori lama. Kemudian dari 95 responden, yang merasa puas dengan pelayanan ada 50 responden (52,6%), sedangkan yang merasa tidak puas dengan pelayanan ada 45 orang (47,4%), jadi sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan di TPPRJ RSUD Sukoharjo. Dengan demikian, cepatnya waktu tunggu pendaftaran cenderung akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan. Waktu

tunggu yang berbeda-beda disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya dari segi administrasi terkait dengan status pasien yang dibedakan menjadi pasien umum dan pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Pasien JKN yang akan mendaftar harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu antara lain Kartu JKN, Surat Rujukan / perintah kontrol, dan fotokopi KK. Oleh karena itu, pasien JKN yang akan mendaftar dicek dahulu kelengkapan administrasi tersebut oleh petugas pendaftaran. Hal ini membutuhkan waktu beberapa menit dan menyebabkan waktu tunggu pasien JKN lebih lama jika dibanding dengan pasien umum yang tidak memerlukan persyaratan kelengkapan administrasi tersebut. Untuk pasien lama dan pasien baru, pasien baru membutuhkan waktu yang cenderung lebih cepat daripada pasien lama karena pada pasien baru tidak diperlukan waktu pencarian dokumen rekam medik (DRM) di bagian *filling*.

Kemudian penelitian Fitria Eka, dkk (2023) di Klinik Mitra Sehat, Karanganyar bahwa waktu tunggu pasien 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 sebanyak 18 responden (90%) puas, dan 2 responden (10%) yang tidak 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.

Pada penelitian Nahrisah P, dkk (2019) dimana sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Accidental Sampling. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud dengan p-value (Continuity Correction) 0,000 ( $p < 0,05$ ). Oleh karena itu, pada penelitian ini didapatkan hasil ada hubungan waktu tunggu dan sikap petugas administrasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir.

Penelitian Nur Laeliah (2017) bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien lama di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit. Ditinjau berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) untuk indikator waktu tunggu pasien di rawat jalan, diperoleh bahwa waktu tunggu  $\leq 60$  menit (kategori cepat) dijumpai

sebanyak 43 orang pasien lama rawat jalan (46,7%) sedangkan waktu tunggu > 60 menit (kategori lama) dijumpai sebanyak 49 orang pasien lama rawat jalan (53,3%), selain karena faktor tertentu dari jumlah pasien rawat jalan yang berkunjung/berobat, dan kondisi penyediaan berkas rekam medis pasien rawat jalan, hal penting yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan adalah dari pihak RSUD Kabupaten Indramayu sendiri tidak adanya manajemen yang mengatur atau membuat regulasi dalam bentuk prosedur tetap/SOP (*Standar Operating Procedure*).

Terutama dalam hal penetapan waktu minimal pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan di rawat jalan yang diberlakukan. Faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu berdasarkan hasil penelitian, didapatkan dari teknis kinerja para petugas dalam memberikan pelayanan pasien di rawat jalan diantaranya kurangnya kedisiplinan dalam memulai dan mengakhiri pelayanan kepada pasien di rawat jalan, kurangnya rasa kerjasama yang terjalin antar para petugas dalam melaksanakan pelayanan di rawat jalan (petugas rekam medis, petugas poliklinik, perawat, dokter) sekaligus kesadaran para petugas akan pentingnya waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan. Mengatasi masalah tersebut dapat dilakukan dengan peningkatan dalam kedisiplinan para petugas agar dapat terjalinnya kerjasama antar para petugas (petugas rekam medis, petugas poliklinik, perawat, dokter) dalam melaksanakan pelayanan di rawat jalan kepada pasiennya.

Berdasarkan uji hipotesis pada variabel bebas dan berdasarkan hasil analisis uji statistik dengan menggunakan chi-square pada penelitian ini diperoleh nilai asymp. Sign atau  $p=0,042$  yang menunjukkan bahwa nilai  $p<0,05$  maka  $H_a$  diterima. Selain itu dapat juga dilihat pada hasil nilai korelasi chi-square hitung=4,135 yang menunjukkan bahwa nilai korelasi chi-square hitung > chi-square tabel (3,84) maka  $H_0$  ditolak, sehingga hasil dalam pengambilan keputusan uji hipotesis dalam penelitian ini yaitu adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu.

Penelitian David, dkk (2014) bahwa dari 31 orang responden (Tabel 4) yang menyatakan bahwa kedatangan dokter spesialis untuk menangani pasien tergolong tidak

tepat waktu, ada sebanyak 6,5% yang tergolong tidak puas dengan pelayanan dokter, 32,3% tergolong kurang puas, namun 61,3% responden menyatakan cukup puas. Pada 17 orang responden yang menyatakan bahwa kedatangan dokter spesialis untuk menangani pasien tergolong tepat waktu, sebanyak 58,8% responden tergolong cukup puas dengan pelayanan dokter, bahkan 41,2% responden lainnya tergolong puas.

Dapat disimpulkan bahwa responden yang menyatakan dokter datang tepat waktu lebih banyak yang menyatakan puas dibandingkan pada pasien yang menyatakan dokter tidak tepat waktu. Hasil uji *Chi-Square* ( $=19,356$ ;  $p=0,000$ ) menunjukkan ada hubungan bermakna antara tingkat kepuasan pasien dengan ketepatan waktu kedatangan dokter untuk menangani pasien di Unit Rawat Jalan. Ketepatan waktu kedatangan dokter spesialis dalam melayani pasien di Unit Rawat Jalan akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, apabila dokter datang tidak tepat waktu untuk melayani pasien di Unit Rawat Jalan, maka waktu tunggu akibat keterlambatan kedatangan dokter hal ini akan semakin menurunkan kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian Fitriyuli Mayasari (2015) bahwa ada 64 orang (91%) yang merasa puas pada mereka yang menunggu lebih dari 60 menit sedangkan pada responden yang menunggu kurang dari sama dengan 60 menit ada 46 orang (82,1%) yang merasa puas. Hasil uji diperoleh nilai OR (*odds ratio*) 1,08 artinya waktu tunggu poliklinik yang baik memiliki peluang untuk memberikan kepuasan pasien sebesar 1,08 kali lebih besar dibandingkan dengan waktu tunggu poliklinik yang buruk.

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=1$  artinya  $p.value \leq \alpha$  (0,05) maka dapat disimpulkan hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima, dan Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak atau tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu poliklinik dengan kepuasan pasien di RSIA AMC Metro. Dalam penelitian ini meskipun waktu tunggu lama, namun didapatkan pasien yang tetap merasa puas, hal ini disebabkan karena pasien sudah ada pengalaman sebelumnya, pasien sudah pernah berobat atau dirawat sehingga sudah dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik itu dari perawat maupun dokter dan sudah merasa cocok dengan dokter spesialis yang memeriksa.

Kepuasan pada aspek komunikasi pada konsultasi sangat mempengaruhi aspek lain dari interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Namun demikian pihak manajemen

rumah sakit juga perlu melakukan perbaikan waktu tunggu yang lama ini dengan membuat kebijakan dan teguran lisan kepada dokter spesialis supaya memperbaiki jadwal praktek dengan lebih disiplin dan tepat waktu, supaya pasien tidak lama menunggu dan juga untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Dalam hal waktu tunggu, dari penelitian petugas atau perawat kurang berinteraksi dengan pasien yang sedang dalam masa tunggu, dengan kondisi seperti itu maka akan menyebabkan lama pelayanan kesehatan dianggap kurang bermutu.

Pada penelitian Dedi Fatrida, dkk (2019) bahwa proporsi waktu tunggu lambat lebih tinggi pada pasien yang mendapatkan pelayanan tidak puas (85,7%), dibandingkan dengan yang puas (15 %).

Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan  $p\text{ value} = 0,000$  ( $p \leq 0,05$ ), terdapat ada hubungan yang bermakna kepuasan pasien dengan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2017. Analisa peneliti, hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien adalah ada waktu tertentu tingkat kunjungan pasien meningkat dua kali lipat dari hari-hari tertentu yaitu pada hari senin dan sabtu dengan jumlah kunjungan rata-rata 120 orang/ hari, dengan meningkatnya kunjungan pada hari tersebut petugas merasa tidak maksimal melayani pasien dengan kondisi SDM yang ada, penampilan pelayanan mempengaruhi waktu tunggu, hal ini disebabkan karena jika petugas tidak memberikan informasi dengan baik, tidak adanya perhatian khusus terhadap pasien maka akan menyebabkan ketidaknyamanan pada pasien sehingga pelayanan pasien menjadi lambat.

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai analisis waktu tunggu pelayanan pasien, dapat disimpulkan bahwa situasi di beberapa Rumah Sakit atau puskesmas tidak sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) yang menetapkan batas waktu tunggu pelayanan pasien harus kurang dari 60 menit. Beberapa temuan dan faktor yang mungkin menyebabkan waktu tunggu melebihi 60 menit di Rumah Sakit tersebut, antara lain:

1. Kapasitas dan Beban Pelayanan, jumlah pasien yang datang ke Rumah Sakit melebihi kapasitas pelayanan yang ada. Jika Rumah Sakit mengalami lonjakan pasien, maka waktu tunggu pelayanan akan menjadi lebih lama.

2. Prioritas penanganan, pasien dengan kondisi darurat atau kritis mungkin harus ditangani terlebih dahulu, sehingga pasien lain harus menunggu lebih lama.
3. Sumber Daya Manusia, jumlah tenaga medis dan perawat yang terbatas dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan. Kekurangan tenaga medis yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih panjang.
4. Kompleksitas Kasus, beberapa pasien mungkin membutuhkan penanganan lebih kompleks dan menyita lebih banyak waktu, sehingga menyebabkan pasien lain harus menunggu lebih lama.
5. Proses Administrasi, lamanya proses administrasi atau pendaftaran pasien juga dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan.
6. Infrastruktur dan Alat Kesehatan, keterbatasan infrastruktur dan alat kesehatan yang digunakan di Rumah Sakit dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan.

Untuk Mengatasi masalah ini, beberapa langkah yang dapat diambil diantara lain ;

1. Peningkatan Kapasitas pelayanan: Rumah sakit perlu meningkatkan kapasitas pelayanannya agar dapat menampung lebih banyak pasien.
2. Pengadaan Sumber Daya Manusia: Meningkatkan jumlah tenaga medis dan perawat yang sesuai dengan kebutuhan agar pelayanan dapat lebih efisien.
3. Prioritas Penanganan: Mengoptimalkan prioritas penanganan berdasarkan tingkat kegawatdaruratan dan tingkat keparahan pasien.
4. Perbaiki Proses Administrasi: Menerapkan sistem administrasi yang lebih efisien untuk mengurangi waktu tunggu saat pendaftaran pasien.
5. Teknologi Kesehatan: Pemanfaatan teknologi kesehatan canggih dan infrastruktur yang lebih baik untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.
6. Evaluasi dan Monitoring: Melakukan evaluasi secara berkala dan pemantauan terhadap kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan agar dapat mengidentifikasi masalah dan mencari solusi lebih cepat.

Penting untuk diingat bahwa peningkatan efisiensi dan pemenuhan peraturan Kemenkes adalah langkah penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas bagi masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan tinjauan literatur tentang penelitian hubungan manajemen waktu tunggu yang efektif akan meningkatkan kepuasan pasien diperoleh bahwasanya kepuasan pasien merupakan tujuan utama dari fasilitas layanan kesehatan seperti rumah sakit atau puskesmas. Adanya peraturan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) yang menetapkan batas waktu tunggu pelayanan pasien harus kurang dari 60 menit tentu menjadi dasar setiap unit layanan kesehatan dalam mengelolah waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan. Namun, unit layanan kesehatan perlu menetapkan standar pelayanan atau standar operasional yang jelas sehingga staff layanan kesehatan dan pasien dapat mengetahui dan menjalankan alur layanan tersebut.

Manajemen waktu tunggu yang efektif akan menyebabkan peningkatan mutu pelayanan di unit layanan kesehatan sehingga dengan sendirinya kepuasan pasien sebagai konsumen terhadap layanan tersebut akan meningkat. Namun, di sisi lain dalam pelayanan terkadang waktu tunggu akan mengalami *delay* atau keterlambatan disebabkan jumlah pasien yang datang ke layanan kesehatan melebihi kapasitas pelayanan yang ada, pasien dengan kondisi darurat atau kritis mungkin harus ditangani terlebih dahulu, jumlah tenaga medis dan perawat yang terbatas, beberapa pasien mungkin membutuhkan penanganan lebih kompleks dan menyita lebih banyak waktu, lamanya proses administrasi atau pendaftaran pasien, dan keterbatasan infrastruktur dan alat kesehatan yang digunakan di layanan kesehatan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ambarwati, R & Syamiah N. 2023. Systematic Literature Review “Analisis Persepsi Pasien: Survei Kepuasan Pasien Di Beberapa Fasilitas Kesehatan Publik”. Jurnal JOUBAHS, 3(2), 197-204.
- Astuti, S & Rosyidah. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit. 2024. MPPKI 7(1), 144-152.
- David, Hariyanti. 2014. Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. Jurnal Kedokteran Brawijaya, 28 (1),31-35.

- Dewi, A & Astuti, R. 2015. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fatrida, D & Saputra, A. 2019. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. Jurnal 'Aisyiyah Medika, 4(1), 11-21.
- Laeliyah, N & Subekti, H. 2017. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional), 1(2), 102-112.
- Mayasari, F. 2016. Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor *Total Quality Service* Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015. Jurnal Administrasi Rumah Sakit, 2(3), 214-230.
- Runggandini, S. 2024. Pengaruh Mutu Pelayanan di Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan: Literature Review. INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 4(4). 2611-2620.
- Rensiner & Azwar, V. 2018. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. Jurnal Kesehatan Andalas, 7(2), 1-8.
- Wijayanti, F & Lidiana, E. 2023. Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. Aisyiyah Surakarta Journal Of Nursing, 4(1), 40-45.