

## HUBUNGAN WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS HUTAIMBARU

Aisyah Fitri Siregar<sup>1</sup>, Ulfah Hidayah Almadany<sup>2</sup>, Mei Adelina Harahap<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Keperawatan Universitas Aufa Royhan Padangsidimpuan

<sup>23</sup>Dosen Program Studi Keperawatan Universitas Aufa Royhan Padangsidimpuan

email. [aisyahfitrisiregar265@gmail.com](mailto:aisyahfitrisiregar265@gmail.com)

### ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Waktu tunggu yang tidak sesuai standar dapat menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, khususnya pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan waktu tunggu rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Hutaimbaru. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Hutaimbaru, dengan sampel 84 responden yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner waktu tunggu dan kuesioner kepuasan pasien, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square. Hasil menunjukkan 53 responden (63,1%) mengalami waktu tunggu sesuai standar dan 31 responden (36,9%) tidak sesuai standar. Sebanyak 49 responden (58,3%) menyatakan puas dan 35 responden (41,7%) tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Hutaimbaru. Puskesmas diharapkan meningkatkan efisiensi, kedisiplinan, dan komunikasi pelayanan untuk meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci:** waktu tunggu, kepuasan pasien, rawat jalan, puskesmas.

### ABSTRACT

*Outpatient waiting time is one of the key indicators of healthcare service quality that influences patient satisfaction. Waiting times that do not meet established standards may reduce patients' perceptions of service quality, particularly at public health centers as primary healthcare facilities. This study aimed to determine the relationship between outpatient waiting time and patient satisfaction at Hutaimbaru Public Health Center. This study employed a quantitative design with a cross-sectional approach. The population consisted of all outpatients at Hutaimbaru Public Health Center, with a total sample of 84 respondents selected using a purposive sampling technique. The Data were collected using a waiting time questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. Data analysis was conducted using univariate and bivariate analyses with the Chi-square test. The results showed that 63.1% of respondents experienced waiting times that met the standard, and 58.3% of respondents reported being satisfied with outpatient services. Statistical analysis yielded a p-value of 0.000 ( $p < 0.05$ ), indicating a significant relationship between outpatient waiting time and patient satisfaction at Public Health Center Hutaimbaru. In conclusion, outpatient waiting time is significantly associated with patient satisfaction. Therefore, public health centers are expected to improve service efficiency and management to minimize waiting times and enhance patient satisfaction.*

**Keywords:** Waiting Time, Patient Satisfaction, Outpatient Services, Public Health Center

## 1. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek penting yang menjadi perhatian masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik berorientasi pada kebutuhan pasien dan diakhiri dengan tercapainya kepuasan serta persepsi positif terhadap layanan. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan. Lamanya waktu tunggu dapat menurunkan kepuasan dan persepsi terhadap mutu pelayanan, terutama pada fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas.

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan umumnya mencakup proses sejak pasien datang, mengambil nomor antrean, melakukan pendaftaran, menunggu pemeriksaan, hingga memperoleh pelayanan medis. Waktu tunggu yang efisien dapat menjadi cerminan mutu pelayanan, sedangkan waktu tunggu yang panjang sering menjadi sumber keluhan dan ketidakpuasan pasien. Standar pelayanan rawat jalan dalam penelitian ini menggunakan batas tidak lebih dari 60 menit.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang timbul setelah pasien membandingkan pengalaman pelayanan yang diterima dengan harapannya. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, nyaman, serta komunikasi yang jelas dapat meningkatkan kepuasan. Sebaliknya, antrean panjang dan waktu pelayanan yang lama dapat menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Hasil survei awal yang dilakukan peneliti pada Agustus 2025 di Puskesmas Hutaimbaru terhadap empat orang responden menunjukkan satu orang merasa puas terhadap waktu tunggu rawat jalan dan tiga orang merasa tidak puas. Kondisi tersebut menjadi dasar peneliti untuk mengkaji hubungan waktu tunggu rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Hutaimbaru.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Hutaimbaru. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan dengan jumlah rata-rata 514 pasien per bulan. Sampel berjumlah 84 responden dan dipilih menggunakan teknik nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Kriteria inklusi meliputi

pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Hutaimbaru, bersedia menjadi responden, serta tidak buta huruf dan tidak mengalami cacat yang menghambat pengisian instrumen.

Instrumen penelitian terdiri atas kuesioner kepuasan pasien dan lembar observasi/kuesioner waktu tunggu. Kuesioner kepuasan pasien terdiri atas 25 pernyataan yang mencakup reliability, assurance, responsiveness, empathy, dan tangible. Waktu tunggu dikategorikan sesuai standar apabila  $\leq 60$  menit dan tidak sesuai standar apabila  $> 60$  menit. Kepuasan pasien dikategorikan puas dan tidak puas berdasarkan skor instrumen penelitian.

Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari Puskesmas Hutaimbaru. Pengolahan data meliputi editing, coding, tabulating, entry, dan cleaning. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi setiap variabel. Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu rawat jalan dan kepuasan pasien. Penelitian memperhatikan prinsip etika penelitian, termasuk informed consent, penghormatan terhadap responden, beneficence, non-maleficence, dan justice.

## 3. HASIL PENELITIAN

Penelitian melibatkan 84 responden. Karakteristik responden berdasarkan usia dan jenis kelamin disajikan pada Tabel 1.

| Karakteristik | Kategori    | n  | %    |
|---------------|-------------|----|------|
| Usia          | <25 tahun   | 25 | 29,8 |
|               | 25–45 tahun | 45 | 53,6 |
|               | >45 tahun   | 14 | 16,7 |
| Jenis kelamin | Laki-laki   | 27 | 32,1 |
|               | Perempuan   | 57 | 67,9 |

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden terbanyak berada pada usia 25–45 tahun, yaitu 45 orang (53,6%). Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak, yaitu 57 orang (67,9%).

| Variabel     | Kategori             | n  | %    |
|--------------|----------------------|----|------|
| Waktu tunggu | Sesuai standar       | 53 | 63,1 |
|              | Tidak sesuai standar | 31 | 36,9 |
| Kepuasan     | Puas                 | 49 | 58,3 |
|              | Tidak puas           | 35 | 41,7 |

Distribusi waktu tunggu menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengalami waktu tunggu sesuai standar, yaitu 53 orang (63,1%), sedangkan 31 orang (36,9%) mengalami waktu tunggu tidak sesuai standar. Pada variabel kepuasan, sebanyak 49 orang (58,3%) menyatakan puas dan 35 orang (41,7%) menyatakan tidak puas.

| Waktu tunggu         | Puas n    | Puas %      | Tidak puas n | Tidak puas % | Total n   | p            |
|----------------------|-----------|-------------|--------------|--------------|-----------|--------------|
| Sesuai standar       | 39        | 46,4        | 14           | 16,7         | 53        |              |
| Tidak sesuai standar | 10        | 11,9        | 21           | 25,0         | 31        |              |
| <b>Total</b>         | <b>49</b> | <b>58,3</b> | <b>35</b>    | <b>41,7</b>  | <b>84</b> | <b>0,000</b> |

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa pada kelompok waktu tunggu sesuai standar terdapat 39 responden (46,4%) yang puas dan 14 responden (16,7%) yang tidak puas. Pada kelompok waktu tunggu tidak sesuai standar, terdapat 10 responden (11,9%) yang puas dan 21 responden (25,0%) yang tidak puas. Uji Chi-Square menghasilkan  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Hutaimbaru.

#### 4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 25–45 tahun. Kelompok usia tersebut merupakan kelompok dengan jumlah responden terbanyak dan sebagian besar menyatakan puas terhadap pelayanan. Karakteristik usia dapat memengaruhi harapan serta persepsi pasien terhadap waktu tunggu. Responden yang lebih muda dapat memiliki tuntutan lebih besar terhadap kecepatan pelayanan, tetapi dapat merasa puas ketika pelayanan berlangsung cepat dan efisien.

Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki. Temuan ini menunjukkan bahwa perempuan lebih dominan dalam penggunaan pelayanan rawat jalan pada lokasi penelitian. Dalam pembahasan skripsi, kondisi tersebut dikaitkan

dengan kecenderungan perempuan lebih aktif memanfaatkan pelayanan kesehatan dan lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diterima.

Pada variabel waktu tunggu, sebanyak 63,1% responden mengalami waktu tunggu sesuai standar. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan rawat jalan telah memenuhi batas waktu yang digunakan dalam penelitian. Namun, masih terdapat 36,9% responden dengan waktu tunggu tidak sesuai standar. Waktu tunggu yang panjang dapat menyebabkan pasien kehilangan waktu produktif, menimbulkan keluhan, dan menurunkan persepsi terhadap mutu pelayanan.

Pada variabel kepuasan, sebanyak 58,3% responden menyatakan puas dan 41,7% tidak puas. Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh waktu tunggu, tetapi juga dapat berkaitan dengan keramahan petugas, kejelasan informasi, kenyamanan ruang tunggu, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan perlu dilakukan secara menyeluruh.

Hasil uji Chi-Square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu rawat jalan dan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ). Responden dengan waktu tunggu sesuai standar lebih banyak berada pada kategori puas, sedangkan pada kelompok waktu tunggu tidak sesuai standar lebih banyak ditemukan responden yang tidak puas. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dicantumkan dalam skripsi, antara lain Dewi et al. (2020), Wulandari et al. (2020), Supandi dan Imanuddin (2021), serta Nor Aisyah Rahmadini dan Aulia Rahman (2024), yang menunjukkan keterkaitan waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

#### 5. KESIMPULAN

Sebagian besar responden berada pada usia 25–45 tahun (53,6%) dan berjenis kelamin perempuan (67,9%). Waktu tunggu rawat jalan sesuai standar ditemukan pada 53 responden (63,1%), sedangkan 31 responden (36,9%) mengalami waktu tunggu tidak sesuai standar. Sebanyak 49 responden (58,3%) menyatakan puas dan 35 responden (41,7%) tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Hutaimbaru.

## 6. SARAN

Puskesmas diharapkan meningkatkan kedisiplinan, kecepatan pelayanan, serta komunikasi kepada pasien mengenai alur dan waktu tunggu. Masyarakat sebagai pengguna layanan diharapkan mengikuti prosedur pelayanan dan menyampaikan masukan secara santun. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti kualitas komunikasi petugas, fasilitas pelayanan, dan sistem pendaftaran, serta menggunakan jumlah sampel atau lokasi penelitian yang lebih luas.

## 7. DAFTAR PUSTAKA

- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas dan Reliabilitas Penelitian. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Dewi, A., Eravianti, & Putri, D. K. (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. Seminar Nasional Syedza Saintika, 45–54.
- Fauzy. (2019). Metode Sampling (Kedua). Universitas Terbuka. Tangerang Selatan.
- Jaya. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Quadrant. Yogyakarta.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. Jurnal Pendidikan Tambusai, 6(2), 12746–12752.
- Nor Aisya Rahmadini, & Aulia Rahman. (2024). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis, 7(2), 1257–1267.
- Nadia, S. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Mata Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2021.
- Umum Daerah Piru. Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada, 10(2), 543–551.
- Supandi, D., & Imanuddin, B. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020. Jurnal Health Sains, 2(1), 33–43.
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan, 3(2), 265–269.