

## HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CENKARENG TAHUN 2024

Andre Kirana<sup>1</sup>, Sarah Geltri Harahap<sup>2</sup>, Ria Efkelin<sup>3</sup>

<sup>(1,2)</sup> Program Studi Administrasi Kesehatan, STIKes RS Husada, Jakarta, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Artikel history :

Submitted : 2024-09-06

Accepted : 2024-12-13

Publish : 2024-12-31

#### Kata kunci :

Waktu\_Tunggu,  
Kepuasan,  
Rawat\_Jalan,  
Rumah\_Sakit

#### Keywords:

Waiting\_Time,  
Patient\_Satisfaction,  
Outpatient,  
Hospital

### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Kepuasan pasien termasuk bagian dari perasaan seseorang atau individu terhadap sesuatu yang didapat baik berupa jasa maupun barang sama seperti hal kepuasan pelayanan yang diterima dalam pelayanan kesehatan termasuk waktu tunggu di rumah sakit yang singkat maupun lambat dalam layanan rawat jalan dapat menjadi salah satu faktor dari kepuasan pasien oleh karena itu bagi fasilitas pelayanan kesehatan harus memperhatikan waktu tunggu pelayanan yang diberikan kepada pasien saat berkunjung. **Tujuan:** untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024. **Metode penelitian:** kuantitatif cross sectional study. **Populasi:** pasien rawat jalan dengan sampel 150 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. **Hasil:** menunjukkan adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024 dengan nilai  $P < 0,000$ . **Kesimpulan:** terdapat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.

### ABSTRACT

**Introduction:** Patient satisfaction includes part of a person's or individual's feelings, in something obtained, either in the form of services or goods, just like the satisfaction of services received in health services, including short or slow waiting times in hospitals, in outpatient services can be one of the factors of patient satisfaction, Therefore, health service facilities must pay attention to the waiting time for services provided to patients during visits. **Purpose:** to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction at the Cengkareng Regional General Hospital in 2024. **Method:** quantitative cross sectional study. **population:** outpatients with a sample of 150 respondents. The sampling technique in this study uses a purposive sampling technique. **result:** the study's results showed a relationship between waiting time and patient satisfaction at the Cengkareng Regional General Hospital in 2024 with a value of  $P < 0.000$ . **Conclusion:** there is a relationship between waiting time and patient satisfaction at the Cengkareng Regional General Hospital

#### Corresponding Author:

Sarah Geltri Harahap

STIKes RS Husada, Jakarta, Indonesia

Telp. 0881082288109

Email: [sarahgharahapp@gmail.com](mailto:sarahgharahapp@gmail.com)

## **PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien adalah bagian dari perasaan seseorang atau individu seperti contoh perasaan senang dan kecewa terhadap sesuatu yang didapat baik berupa jasa maupun barang sama seperti hal kepuasan pelayanan yang diterima dalam pelayanan kesehatan menjadi suatu harapan saat pasien datang ke fasilitas kesehatan (Anggraini, 2023). Rumah sakit adalah tempat pelayanan kesehatan yang salah satunya menyediakan layanan rawat jalan yang mempunyai waktu tunggu, waktu tunggu adalah waktu dibutuhkan pasien saat mulai mendaftar sampai memperoleh layanan dokter spesialis. Dalam keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan telah dinyatakan bahwa standar waktu tunggu pelayanan unit rawat jalan yaitu  $\leq 60$  menit (Kemenkes, 2022).

Waktu tunggu dikatakan sebagai berapa banyak waktu yang dibutuhkan oleh pasien dari saat mereka mendaftar hingga mereka menerima layanan dari seorang dokter spesialis. Pasien yang berada di rumah sakit tertentu sering mengeluh tentang menunggu waktu, yang terkait dengan layanan kesehatan seperti catatan medis, poliklinik, gawat darurat dan lainnya. lamanya waktu tunggu bisa dilihat dari petuga dalam memberikan pelayanan di rumah sakit. layanan yang ramah, cepat, dan menyenangkan menunjukkan layanan dan kualitas yang luar biasa (Nugroho, 2017).

Menurut Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, Wulan Kusumastuti (Taekab et al., 2019) Kepuasan pasien adalah yakni dimana setiap kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien yang berkunjung bisa terpenuhi. Jika sebuah rumah sakit dapat menyajikan dan mengadakan pelayanan dengan kualitas yang tidak perlu diragukan kepada seluruh pasien, serta dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dasar kesehatan kepada seluruh pasien, maka rumah sakit tersebut bisa dikatakan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan dari pelanggan bisa membuat pandangan pasien dan kemudian dapat menempatkan produk suatu perusahaan di mata pelanggannya.

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan (siti nurlian, 2021) yakni terdapat 85 responden dipenelitian ini dengan ini dinyatakan adanya pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian yang dilakukan (Nurfadillah & Setiatin, 2021) menunjukkan dari 25 responden mengatakan kepuasan pelayanan pendaftaran kurang puas karna total waktu tunggu yang melebihi dari standarnya, dengan ini menyatakan bahwa ditemukan pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di klinik.

Penelitian yang dilakukan (Maulana et al., 2019) menunjukkan dari 170 responden mengatakan 86 responden mengatakan sesuai standar dan 84 responden mengatakan tidak sesuai, dengan ini menyatakan adanya hubungan waktu tunggu rawat jalan dengan kepuasan pasien. Pada penelitian yang dilakukan (Dewi et al., 2020) menunjukkan dari 110 responden menyatakan terdapat hubungan antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

penelitian yang dilakukan (Tambunan, 2021) yakni terdapat dari 237 responden yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Pada penelitian yang dilakukan (Rohmatul Ula et al., 2021) menunjukkan 100 responden menyatakan bahwa pelayanan dan kepercayaan berdampak positif kepada kepuasan pasien.

penelitian (Sara, 2019) yakni hasil penelitian yang dikerjakan kepada 62 orang responden menyatakan kurang puas dan waktu lama dalam pelayanan yang

diberikan. Berdasarkan penelitian dari (Nugroho, 2017) yakni terdapat 70 responden pada penelitian ini menyatakan 36 orang puas dan 34 tidak puas dengan ini dinyatakan adanya pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil observasi pengamatan peneliti di rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng masih terdapat waktu tunggu > 60 menit, waktu tunggu begitu penting untuk menggambarkan bagaimana kualitas dari pelayanan di fasilitas kesehatan, semakin baik kualitas yang diberikan semakin tinggi peluang besar pasien memiliki kepuasan yang baik. Waktu tunggu di rumah sakit yaitu mempunyai standar  $\leq 60$  menit sesuai yang sudah ditetapkan oleh KEPMENKES, dalam hal waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi dan berhubungan dengan kepuasan dari pasien yang berkunjung ke rumah sakit.

Berdasarkan dari penjabaran tinjauan penelitian terdahulu dan hasil pengamatan peneliti yang tertulis di latar belakang hal ini menarik perhatian peneliti guna melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tahun 2024.”

## **METODE**

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yakni variabel independen serta dependen akan diukur saat waktu yang sama guna untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini ialah pasien yang berobat rawat jalan seluruh poliklinik RSUD Cengkareng dari bulan Maret-Mei dengan jumlah 66.685 orang, Sampel pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan poliklinik Bedah Urologi, Penyakit Dalam, Penyakit Jantung Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng. Cara dari pengambilan sampel ini secara *non probability* sampling yaitu *Purposive Sampling*. Melalui cara *Purposive Sampling* peneliti bisa mendapatkan yang lebih representatif berdasarkan pertimbangan dari peneliti (Duli, 2019). Kriteria inklusi sampel yaitu ada pasien rawat jalan berusia >18 tahun dan pasien rawat jalan Poliklinik Bedah Urologi, Penyakit Dalam, Penyakit Jantung di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng sedangkan kriteria eksklusi sampel yaitu bukan pasien rawat jalan berusia >18 tahun dan bukan pasien rawat jalan Poliklinik Bedah Urologi, Penyakit Dalam, Penyakit Jantung di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.

Metode pengumpulan data yang dikenakan pada peneliti yaitu berwujud kuesioner yang mengandung pernyataan yang harus dijawab oleh responden menurut pendapatnya dan dokumentasi yang digunakan sebagai bukti dokumen/data dan informasi penelitian. Instrumen Penelitian mengenakan kuesioner. Dengan menggunakan kuesioner responden diberikan kesempatan untuk menjawab sesuai dengan pengetahuannya dan untuk mendapatkan jawaban yang berbeda. Kuesioner yang digunakan merupakan hasil dari teori KEPMENKES (2022) dan teori parasuraman (1997). Peneliti melakukan izin etik di Lembaga Komisi Etik dengan No. 367/UMB/KE/VI/2024, peneliti melakukan uji etik di Komisi Etik Penelitian Universitas Muhammadiyah Banjarmasin. Analisis data yang digunakan peneliti yaitu univariat untuk mengetahui gambaran setiap variabel, dan bivariat untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dengan uji statistik *chi-square*.

**HASIL**

**1. Karakteristik Responden**

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik (n=150)**

Kategori	Frekuensi	
	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki Laki	52	34,7
Perempuan	98	65,3
<b>Usia</b>		
18 - 24	3	2
25- 45	55	36,7
46 - 65	92	61,3
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	16	10,7
SMP	26	17,3
SMA	96	64
Perguruan Tinggi	12	8
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar / Mahasiswa	0	0
Karyawan Swasta	64	42,7
Pegawai Negeri Sipil	4	2,7
Wiraswasta	25	16,6
IRT	57	38
Lainnya	0	0

Berdasarkan dari tabel diatas bisa dilihat bahwasanya jenis kelamin laki laki memiliki jumlah responden sebanyak 52 responden (34,7%) sedangkan untuk perempuan mempunyai jumlah 98 responden (65,3%). Berikutnya karakteristik Usia 18 – 24 tahun memiliki jumlah 3 orang (2%, untuk usia 25 – 45 memiliki jumlah 55 orang (36,7%), untuk usia 46-65 tahun memiliki jumlah 92 orang (61,3%). Berikutnya karakteristik pendidikan terakhir yaitu ada SD memiliki jumlah responden 16 orang (10,7%), Untuk SMP memiliki jumlah responden 26 orang (17,3%), untuk SMA memiliki jumlah responden 96 orang (64%), untuk perguruan tinggi memiliki jumlah responden 12 orang (8,5%). Berikutnya Karakteristik berdasarkan pekerjaan untuk kategori Pelajar / Mahasiswa tidak memiliki jumlah responden, untuk kategori karyawan swasta memiliki jumlah responden 64 orang (42,7%), untuk kategori Pegawai Negeri Sipil memiliki jumlah responden 4 orang (2,7%), untuk kategori wiraswasta memiliki jumlah responden 25 orang (16,6%), untuk kategori IRT memiliki jumlah responden 57 orang (38%) dan terakhir kategori lainnya tidak memiliki jumlah responden.

**2. Analisis Univariat**

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu (n=150)**

No	Waktu Tunggu	n	(%)
1	> 60 menit	58	38,7
2	≤ 60 Menit	92	61,3
<b>Jumlah</b>		150	100

Berdasarkan tabel diatas bisa disimpulkan bahwasanya sebagian besar responden merasakan tidak lama terhadap waktu tunggu ialah sebanyak 92 orang (61,3%), sedangkan responden yang merasakan lama ialah sebanyak 58 orang (38,7%).

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien (n=150)

Variabel	Frekuensi	
	n	%
<b>Reability</b>		
Puas	141	94
Tidak Puas	9	6
<b>Assurance</b>		
Puas	150	100
Tidak Puas	0	0
<b>Tangible</b>		
Puas	147	98
Tidak Puas	3	2
<b>Empathy</b>		
Puas	150	100
Tidak Puas	0	0
<b>Responsiveness</b>		
Puas	150	100
Tidak Puas	0	0

Berdasarkan tabel diatas bisa disimpulkan bahwasanya sebagian besar responden merasakan puas terhadap indikator *reability* ialah sebanyak 141 orang (94%) sedangkan yang merasa tidak puas ialah sebanyak 9 orang (6%). Selanjutnya untuk indikator *assurance* seluruh responden merasakan puas ialah 150 orang (100%). Selanjutnya untuk indikator *tangible* sebagian merasa puas ialah sebanyak 147 orang (98%) sedangkan yang merasa tidak puas 3 orang (2%). Selanjutnya untuk indikator *empathy* seluruh responden merasakan puas 150 orang (100%). Selanjutnya untuk indikator *responsiveness* juga seluruh responden merasakan puas 150 orang (100%).

### 3. Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien (n=150)

Waktu Tunggu	Kepuasan				Total	P value	
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%			
> 60 Menit	37	63.8	21	36.2	58	100%	0,000
≤ 60 Menit	87	94.6	5	5.4	92	100%	

Berdasarkan tabel diatas disimpulkan bahwasanya pasien yang merasa waktu tunggu lama dan puas ialah sebanyak 37 orang (63.8%) lebih banyak dari pasien yang merasa waktu tunggu lama dan tidak puas ialah sebanyak 21 orang (36.2%). Sedangkan pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama dan puas ialah sebanyak 87 orang (94.6%) lebih banyak dari pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama dan tidak puas ialah sebanyak 5 orang (5.4%). Dari hasil uji statistik didapat nilai p value = 0,000 yang dimana dapat disimpulkan bahwasanya  $H_0$  diterima adanya hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien hal ini dikarenakan hasil p value kurang dari 0,05.

## PEMBAHASAN KARAKTERISTIK

Bagian data karakteristik, penelitian ini memiliki 3 karakteristik Berlandaskan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwasanya terdapat jenis kelamin laki laki memiliki jumlah responden sebanyak 52 responden sedangkan untuk perempuan mempunyai jumlah yang lebih banyak 98 responden hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan

oleh (Dewi et al., 2020) yang dimana jumlah responden laki laki terdapat 53 orang, dan perempuan 57 orang dari 110 jumlah responden. Berdasarkan dari pengamatan peneliti untuk jenis kelamin sebagian besar wanita lebih banyak dari laki laki, hal ini peneliti beranggapan bahwasanya perempuan lebih peduli dengan kesehatan dan sakit yang mereka rasakan, berbeda dengan laki laki yang lebih sedikit berkunjung ke pelayanan kesehatan jika sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Beda Ama et al., 2020) yang dimana dapat dikatakan bahwasanya perempuan cenderung lebih memanfaatkan layanan kesehatan jika merasa sakit, dan lebih prihatin dengan keadaan dirinya sendiri jika dibandingkan dengan lelaki yang merasa lebih tidak terlalu memperdulikan hal seperti itu.

Berikutnya karakteristik Usia Yakni usia seseorang sejak awal lahir hingga maksimal pengisian kuesioner (Hudiono, 2022) untuk Usia kategorikan yang didapat dalam penelitian ini yaitu 18 – 24 tahun memiliki jumlah 3 orang, untuk usia 25 – 45 memiliki jumlah 55 orang, untuk usia 46-65 tahun memiliki jumlah 92 orang. Berdasarkan pengamatan peneliti untung rentang usia sebagian besar lebih banyak untuk usia lansia jika dibandingkan dengan usia dewasa lebih sedikit hal ini peneliti beranggapan bahwasanya untuk usia lansia lebih rentan terkena penyakit dengan umurnya yang sudah beranjak 46-65 tahun, dibandingkan dengan usia dewasa dari umur 18 – 24 tahun lebih sedikit memiliki keluhan penyakit dari usia lansia. Berikutnya karakteristik pendidikan terakhir, pendidikan terakhir termasuk sekolah formal yang ditempuh oleh responden (Kurniawati & Hartarto, 2022) untuk pendidikan terakhir kategori yang didapat dalam penelitian ini yaitu ada SD memiliki jumlah responden 16 orang, Untuk SMP memiliki jumlah responden 26 orang, untuk SMA memiliki jumlah responden 96 orang, untuk perguruan tinggi memiliki jumlah responden 12 orang.

Berdasarkan dari pengamatan peneliti untuk karakteristik pendidikan sebagian besar lulusan SMA lebih banyak dari kategori lainnya seperti SD dan SMP, peneliti beranggapan bahwasanya tingkat pendidikan mempengaruhi seseorang dalam mengetahui krisis kesadaran akan pentingnya pelayanan kesehatan dan kesehatan itu sendiri, maka dari itu dapat disimpulkan oleh peneliti bahwasanya semakin tinggi pendidikan yang ditempuh responden maka hal itu akan mempengaruhi kesadaran akan pentingnya pelayanan kesehatan dan kesehatan. hal ini sejalan dengan penelitian (Nugroho, 2017) dikatakan untuk pendidikan SD terdapat 5 orang, untuk SMP terdapat 10 orang, untuk SMA terdapat 30 orang, untuk Perguruan Tinggi terdapat 7 orang yang dimana bahwasanya untuk tingkat SMA paling terbanyak.

Berikutnya karakteristik berlandaskan pekerjaan yakni kegiatan responden yang menghasilkan pendapatan (Simpedak, 2019) untuk kategori yang didapat peneliti dari penelitian ini yaitu Pelajar / Mahasiswa tidak memiliki jumlah responden, untuk kategori karyawan swasta memiliki jumlah responden 64 orang, untuk kategori Pegawai Negeri Sipil memiliki jumlah responden 4 orang, untuk kategori wiraswasta memiliki jumlah responden 25 orang, untuk kategori IRT memiliki jumlah responden 57 orang dan terakhir kategori lainnya tidak memiliki jumlah responden.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti lapangan untuk pekerjaan sebagian besar karyawan swasta dan IRT yang memiliki jumlah lebih banyak dari kategori lainnya, peneliti beranggapan bahwasanya hal ini dipengaruhi oleh beban kerja dan aktivitas yang dilakukan oleh pasien setiap harinya seperti pelajar tidak melakukan kegiatan berat dalam beraktivitas sedangkan untuk karyawan swasta dan IRT memiliki aktivitas rutin setiap harinya hal ini dapat disimpulkan oleh peneliti yaitu alasan kenapa karyawan swasta dan irt lebih banyak dari kategori yang lain. hal ini sejalan dengan penelitian (Putri et al.,

2019) dikatakan pelajar / mahasiswa terdapat 2 orang, untuk karyawan swasta terdapat swasta 15 orang, untuk PNS terdiri dari 4 orang, untuk wiraswasta terdiri dari 15 orang, untuk IRT terdiri 49 orang dan untuk kategori lainnya ialah terdiri dari 3 orang yang dimana membuktikan bahwa untuk kategori IRT paling terbanyak.

## **UNIVARIAT**

### **Waktu Tunggu**

Berlandaskan hasil penelitian yang didapat menjelaskan bahwasanya sebagian besar responden di RSUD Cengkareng merasakan tidak lama terhadap waktu tunggu yang dapat dikatakan bahwa waktu tunggu sudah sesuai standar  $\geq 60$  menit. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dimana dikatakan terdapat pasien merasakan waktu tunggu tidak lama ialah sebanyak 86 orang sedangkan yang merasa waktu tunggu lama ialah sebanyak 84 orang hal ini membuktikan bahwasanya sebagian besar pasien merasakan (Maulana et al., 2019) waktu tunggu tidak lama. Tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan (Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, 2019) yang dimana dikatakan terdapat pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama sebanyak 40 orang dan pasien yang merasakan waktu tunggu lama terdiri dari 159 orang hal ini membuktikan bahwasanya dikatakan pasien yang merasa waktu tunggu lama lebih banyak daripada pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama.

Berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung pasien yang menjadi responden sebagian besar merasakan waktu tunggu yang tidak lama hal ini dikarenakan mereka mempunyai nomor antrian yang kecil sehingga cepat dipanggil untuk pemeriksaan, tetapi untuk pasien yang merasa lama sebagian besar mereka memiliki nomor antrian yang besar namun dia datang lebih pagi yang dimana hal tersebut membuat pasien menunggu  $>60$  menit.

Dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng merasa waktu tunggu yang cukup baik atau bisa dikatakan sudah sesuai standar yang berlaku tentang waktu tunggu, hal ini dibuktikan dengan jumlah pasien yang lebih banyak merasa waktu tunggu cepat daripada jumlah pasien yang merasa waktu tunggu lama.

### **Kepuasan Pasien**

Indikator *Reliability* ialah suatu bentuk kemahiran petugas dalam melayani pasien dengan sigap, dan akurat yang tidak memungkinkan kesalahan. Berdasarkan hasil penelitian bisa disimpulkan bahwasanya sebagian besar responden merasakan puas terhadap indikator *Reability*, dikarenakan menurut pengamatan peneliti sebagian besar merasakan puas dengan keandalan dari petugas kesehatan, dan dokter yang diberikan kepada pasien, hal ini membuat pasien merasakan senang. Hasil ini sejalan dengan (Anggraini, 2023) dikatakan 88 orang menyatakan puas terhadap indikator *reability* sedangkan 12 orang memilih tidak puas terhadap indikator *reability* yang dimana dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar responden memilih puas terhadap ketepatan waktu petugas kesehatan dalam bertugas. Tetapi hasil ini tidak sejalan dengan (Zulaika et al., 2022) dikatakan 34 orang merasa puas dengan indikator *reability* sedangkan 41 orang merasa tidak puas dengan indikator *reability* yang dimana bahwasanya dapat dikatakan sebagian besar responden memilih tidak puas.

Indikator *Assurance* ialah kehandalan petugas dalam melayani pasien yang dipercayakan dengan jaminan kesembuhan & keselamatannya dan meliputi hal

kesopanan dan kepercayaan. Selanjutnya untuk indikator *Assurance* seluruh responden merasakan puas ialah 150 orang dan disimpulkan bahwasanya semua responden merasakan puas terhadap indikator assurance. Hasil ini sejalan dengan (Sumera et al., 2022) yang dimana dikatakan 33 orang memilih puas sedangkan 1 orang tidak merasakan puas, yang dapat dikatakan bahwasanya sebagian besar orang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat kepada mereka. Tetapi hasil ini tidak sejalan dengan (Detty, 2020) yang dikatakan terdapat 61 mengatakan tidak puas dengan pelayanan, sedangkan 44 orang mengatakan puas yang dimana bahwasanya sebagian besar responden merasa tidak puas.

Indikator *Tangible* ialah kesiapan sarana dan prasarana yang berupa nyata dapat dilihat dan digunakan secara langsung kepada pasien, dan performa petugas yang bisa dirasakan untuk menilai kualitas pelayanan, hasil untuk indikator *Tangible* sebagian merasa puas ialah sebanyak 147 orang sedangkan yang merasa tidak puas 3 orang hal ini dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar merasakan puas. Hasil ini sejalan dengan (Anggraini, 2023) dikatakan bahwasanya terdiri dari 98 orang memilih puas terhadap indikator tangible hasil ini membuktikan bahwasanya pasien puas dengan keadaan pelayanan obat dalam keadaan bersih dan rapih. Tetapi hasil ini tidak sejalan dengan (Zulaika et al., 2022) yang dikatakan terdapat 48 orang tidak puas, sedangkan terdapat 27 orang yang merasa puas, hal ini membuktikan bahwasanya mereka tidak puas dengan luas ruang tunggu yang sudah disediakan dan tempat duduk yang tidak terpenuhi ekspetasi.

Indikator *Empathy* ialah kehandalan petugas dalam menjaga komunikasi, merawat pasien, dan mencari tahu keperluan pasien dalam memberikan perhatian kepada semua pasien, selanjutnya untuk hasil indikator *empathy* seluruh responden merasakan puas 150 orang dengan ini dikatakan bahwasanya seluruh pasien merasa puas dengan sikap empati dari semua petugas yang bekerja saat melayani mereka. Hal ini sejalan dengan (Anggraini, 2023) dikatakan terdapat 85 orang merasa puas, sedangkan 15 orang merasa tidak puas, hal ini dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar orang merasakan puas terhadap sikap empati perawat dan dokter selama pelayanan. Tetapi hasil ini tidak sejalan dengan (Detty, 2020) dikatakan terdapat 64 orang merasa tidak puas, sedangkan 41 merasa puas. Dapat disimpulkan bahwasanya hampir sebagian orang merasa tidak puas dengan sikap dan respon perawat saat menjalani perawatan.

Indikator *Responsiveness* ialah kehandalan petugas dalam melayani pelanggan dengan sigap, cepat serta dapat bertanggung jawab dalam hal menanggapi masalah dan mengambil tindakan segera bila dibutuhkan. hasil untuk indikator *responsiveness* juga seluruh responden merasakan puas 150 orang, 3hal ini sejalan dengan (Anggraini, 2023) dikatakan terdapat 93 orang mengatakan puas, sedangkan 7 orang merasa tidak puas, hal ini pun dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar merasa puas dengan ketanggapan semua petugas yang berkerja disana. Tetapi hasil ini tidak sejalan dengan (Detty, 2020) dikatakan terdapat 57 orang merasa kurang puas sedangkan 48 orang merasakan puas, hal ini dapat pun dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar orang merasa tidak puas dengan dengan ketanggapan yang dilakukan petugas maupun perawat selama pasien berobat disana.

Berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung sebagian besar pasien merasakan puas dengan pelayanan yang sudah diberikan dari mendapatkan nomor antrian, pelayanan petugas rawat jalan, tempat duduk dan kebersihan ruang tunggu yang terjaga, pelayanan yang diberikan perawat dan dokter.

## **BIVARIAT**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan dapat disimpulkan bahwasanya pasien yang merasa waktu tunggu lama dan puas sebagian besar lebih banyak dari pasien yang merasa waktu tunggu lama dan tidak puas. Sedangkan pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama dan puas sebagian besar lebih banyak dari pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama dan tidak puas. Dengan memiliki waktu tunggu yang singkat maupun lambat dalam layanan rawat jalan dapat menjadi salah satu faktor dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien didasarkan pada apa yang dikatakan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan, dan mengatakan bahwa evaluasi pelayanan kesehatan setidaknya dapat memenuhi atau melampaui harapan pasien. Dari hasil uji statistik didapat nilai  $p$  value = 0,000 yang dimana dapat disimpulkan bahwasanya  $H_0$  diterima karna hasil kurang dari 0,005 yaitu ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Zulaika et al., 2022) dimana dikatakan bahwasanya hasil uji chi-square yaitu 0,000 yang dimana kurang dari  $p$  value 0.05 dan dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan dapat dikatakan terdapat adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Tapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan (Putri et al., 2019) yang dimana dikatakan bahwa hasil uji statistik 1,000 berarti melebihi  $p$  value 0,005 yang dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien, dikatakan sebagian besar pasien disana sudah merasakan puas tapi tidak dengan waktu tunggu yang lama.

Dari hasil ini peneliti dapat berasumsi bahwa sebagian seluruh pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng sudah merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan perawat maupun dokter dan petugas lainnya disana, tetapi mereka kurang puas dengan waktu tunggu yang masih terbilang lama dan memakan waktu yang cukup dan hal itu juga dikarenakan kedatangan pasien yang terlalu cepat dan angka antrian pasien yang terlalu tinggi jadi membuat waktu tunggu menjadi lama.

## **SIMPULAN**

Berlandaskan hasil dan pembahasan pada penelitian hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng bisa diambil kesimpulan bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa waktu tunggu di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng di peroleh hasil waktu tunggu tidak lama dan cepat, dan kepuasan pasien dengan penilaian lima indikator di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng di peroleh hasil bahwasanya responden merasakan puas terhadap lima indikator yang diteliti dan ditemukannya korelasi antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraini, P. (2023). (2023). Gambaran Kepuasan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Poli Umum Di Puskesmas Rawa Badak Selatan. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rs Husada*.
- Beda Ama, P. G., Wahyuni, D., & Kurniawati, Y. (2020). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Preferensi dalam Memilih Pelayanan Kesehatan pada Mahasiswa Perantau. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(01), 35–42. <https://doi.org/10.33221/jikm.v9i01.479>
- Detty, A. U. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap Dan Ruang Operasi Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), 342–351. <https://doi.org/10.33024/jikk.v7i1.2417>

- Dewi, A., Eravianti, & Putri, D. K. (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. *Seminar Nasional Syedza Sainika*, 45–54.
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*.
- Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, H. S. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Kesehatan*, 1(April), 23.
- Hudiono, R. (2022). Pengaruh Jenis Kelamin dan Usia Terhadap Kecenderungan Berwisata Selama Pandemi COVID-19. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(2), 123–128. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i2.50060>
- Kemendes. (2022). *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*. 1054, 1–93.
- Kurniawati, D., & Hartarto, D. (2022). Hubungan tingkat pendidikan ibu dengan pola asuh kesehatan gigi dan mulut pada anak usia prasekolah The relationship between a mother's education level and oral health care pattern for preschool children. *Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran*, 34(2), 143. <https://doi.org/10.24198/jkg.v34i2.37329>
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Nugroho, B. S. (2017). *pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan rumah sakit santa clara madiun tahun 2017*.
- 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), 1133–1139. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.194>
- Putri, V. J., Firdaus, & Adriansyah, A. A. (2019). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Ahmad Yani Surabaya. *Global Health Science*, 3(4), 387–393.
- Rohmatul Ula, V., Ahsanul Hayat, A., & Ahmad Dahlan Lamongan, I. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.
- Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun 2019. In *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang*.
- Simpedak. (2019). REFENSI PENGELOMPOKAN JENIS PEKERJAAN. *Jurnal Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar*, 1, 32.
- siti nurlian, 2021. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan. *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1–13.
- Sumera, Syahrudin, Lina Marlina, & Endang Susilawati. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Konawe. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 1(3), 52–61.
- Taekab, A. H., Suryati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jkm, Volume 7*(ISSN: 2356-3346), 31–40.

- Tambunan, E. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas AEK BATU*. 6.
- Zulaika, Z., Suhermi, S., & Soejoto, N. N. (2022). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(2), 298–307. <https://doi.org/10.37012/jik.v14i2.1277>