

INFORMASI ARTIKEL

Received: January, 05, 2023

Revised: May, 13, 2023

Available online: May, 18, 2023

at : <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik>

## Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien

Glenn Gilang Manyering<sup>1</sup>, Minarni Wartiningasih<sup>2\*</sup>, Billy Daniel Messakh<sup>3</sup>, Hanna Tabita Hasianna Silitonga<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra

<sup>3</sup>RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Korespondensi Penulis: Minarni Wartiningasih. \*Email: [minarni.wartiningasih@ciputra.ac.id](mailto:minarni.wartiningasih@ciputra.ac.id)

### Abstract

**Background:** Outpatient patient satisfaction is determined by various indicators, one of them is the service waiting time. Based on data from dr. Mohammad Soewandhie Surabaya hospital in 2022, the service waiting time is 104 minutes which is exceeded the standards set by the Indonesian Ministry of Health.

**Purpose:** Knowing the correlation between duration of waiting time and satisfaction among outpatients in general surgery polyclinic at regional public hospital dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.

**Method:** A quantitative study with an analytical observational design and the data was taken by observing and questionnaires to respondents. The samples were 62 respondents (BPJS participants/Indonesia's health coverage program, the National Health Insurance), obtained by systematic random sampling. In this study, the duration waiting time was divided into fast service waiting time ( $\leq 60$  minutes) and long service waiting time ( $> 60$  minutes). Meanwhile, the variable level of patient satisfaction consisted of 5 indicators, which are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The test statistic used the Spearman Correlation test.

**Results:** There were 58 (93.5 percent) respondents with long service waiting times and there were 4 (6.5 percent) respondents with fast service waiting times. Distribution of patient satisfaction based on waiting time for services as many as 7 (11.3 percent) respondents said they were quite satisfied, 41 (66.1 percent) respondents were satisfied and 14 (22.6 percent) respondents were very satisfied. After analysis with the Spearman Correlation test, the value of  $p = 0.626$  ( $p > 0.05$ ) was obtained.

**Conclusion:** There is no significant correlation between the duration of waiting time and satisfaction among outpatients.

**Keywords:** Services; Waiting time; Satisfaction; Outpatients; (BPJS participants/Indonesia's health coverage program)

**Pendahuluan:** Kepuasan pasien rawat jalan sendiri ditentukan oleh berbagai indikator, salah satunya adalah waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan data RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya pada tahun 2021 menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan adalah 104 menit sehingga waktu tunggu pelayanan masih diatas standar Kementerian Kesehatan Indonesia.

**Tujuan:** Mengetahui korelasi waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di poli bedah umum instalasi rawat jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.

**Metode:** Kuantitatif dengan observasional analitik. Data dikerjakan dengan observasi dan pemberian kuesioner kepada responden. Sampel penelitian berjumlah 62 yang didapatkan dari teknik sampling yakni *systematic random sampling*. Pada penelitian ini, variabel waktu tunggu pelayanan dibagi menjadi waktu tunggu pelayanan cepat ( $\leq 60$  menit) dan waktu tunggu pelayanan lama ( $> 60$  menit). Sementara itu, tingkat kepuasan pasien terdiri

dari 5 indikator, yaitu reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Analisis yang digunakan adalah *Spearman Rank test*.

**Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan sebanyak 58 (93,5 persen) responden dengan waktu tunggu pelayanan lama dan terdapat 4 (6,5 persen) responden dengan waktu tunggu pelayanan cepat. Distribusi kepuasan pasien berdasarkan waktu tunggu pelayanan sebanyak 7 (11,3 persen) responden menyatakan cukup puas, 41 (66,1 persen) responden puas dan 14 (22,6 persen) responden sangat puas. Selanjutnya dikerjakan uji korelasi spearman dengan hasil  $p=0,626$  ( $p>0,05$ ).

**Simpulan:** Tidak ada korelasi antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Waktu tunggu; Pelayanan; Tingkat Kepuasan; Pasien; Peserta BPJS.

## PENDAHULUAN

Tingkat kesehatan masyarakat sangat dipengaruhi sebuah kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, perkembangan pelayanan jasa terutama pelayanan kesehatan oleh rumah sakit menjadi animo masyarakat sehingga perlu diimbangi dengan kemampuan rumah sakit untuk memperbaiki setiap aspek yang dapat memenuhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien dilandasi oleh beberapa indikator, yaitu tampilan, reabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Indikator reabilitas merupakan indikator yang berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan dan penanganan masalah oleh rumah sakit secara akurat (kemampuan dokter dalam menangani pasien rawat jalan) (Istifarina, 2019; Alfiana, 2019; Tail, Wartiningih, & Silitonga, 2020).

Rumah sakit mempunyai fungsi komprehensif, kuratif dan preventif dalam lingkungan masyarakat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020; Ayuningtyas, & Rayhani, 2018). Oleh karena itu, ketika tingkat kesehatan dan kepuasan masyarakat mengalami peningkatan, maka hal tersebut menjadi tolok ukur rumah sakit dalam mengoperasikan aspek-aspek dalam pelayanan yang telah diterapkan sesuai intensi pasien sebagai pengguna jasa kesehatan (Istifarina, 2019).

Dalam rangka meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat Indonesia, pemerintah mencanangkan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan tujuan menjamin setiap pesertanya mendapatkan pemeliharaan kesehatan dan proteksi guna pemenuhan kebutuhan esensial berbasis kesehatan (Peraturan Presiden Republik Indonesia, 2011). Dengan adanya BPJS, rumah

sakit memprioritaskan pelayanan kesehatannya kepada pasien yang menggunakan BPJS sehingga terjadi sebuah hubungan timbal balik dalam hal ini alokasi penggunaan fasilitas kesehatan rumah sakit oleh pasien BPJS (Hasanah, 2019).

Kepuasan merupakan perihal bersifat puas, kegembiraan dan rasa lega (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2022). Menurut Parasuraman, Zeithml dan Berry, kepuasan pasien dilandasi oleh beberapa indikator, yaitu tampilan, reabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati (Alfiana, 2019). Peningkatan tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan merupakan jalan utama untuk memenuhi loyalitas masyarakat dalam konsumsi jasa kesehatan karena adanya faktor peningkatan kebutuhan akibat taraf pendidikan dan sosial ekonomi (Nopiani & Sasmito, 2019). Tuntutan pasien saat ini adalah rumah sakit wajib melaksanakan pelayanan holistik dengan tanggap, akurat, bermutu serta terjangkau (Rensiner, Azwar & Putra, 2018). Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan wajib berhati-hati dalam melaksanakan pelayanannya karena ketika terjadi kesalahan yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, maka rumah sakit akan kehilangan pasien (Yulia & Adriani, 2017).

Citra rumah sakit ditentukan oleh beberapa hal, termasuk waktu tunggu pelayanan. Pembatasan maksimal waktu tunggu juga telah ditetapkan sebagai indikator untuk berbagai penelitian yang berkaitan. Waktu tunggu merupakan waktu yang dihabiskan oleh pasien sejak pasien tersebut mendaftar di loket, antre dan menunggu untuk dipanggil menuju poli tujuan hingga dilayani oleh tenaga medis dalam rentang waktu  $\leq 60$  menit (Nofriadi, Delima, & Sara, 2019; Peraturan Menteri

Glenn Gilang Manyering<sup>1</sup>, Minarni Wartiningih<sup>2\*</sup>, Billy Daniel Messakh<sup>3</sup>, Hanna Tabita Hasianna Silitonga<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra

<sup>3</sup>RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Korespondensi Penulis: Minarni Wartiningih. \*Email: minarni.wartiningih@ciputra.ac.id

Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Diketahui capaian waktu tunggu pelayanan rawat jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya pada tahun 2019-2022 belum mencapai target yang ditetapkan Kementerian Kesehatan Indonesia. Rerata waktu tunggu pelayanan paling lama terjadi pada tahun 2019 dan paling cepat terjadi pada tahun 2021 sehingga rerata waktu tunggu pelayanan selama tahun 2019-2021 adalah 110 menit dimana masih dibawah standar yang tertera dalam Peraturan Menteri Kesehatan, yakni  $\leq 60$  menit. Akan tetapi, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Mohammad Soewandhie mencapai 92,1% dan telah memenuhi standar Peraturan Menteri Kesehatan, yaitu 92%.

Tujuan studi adalah menganalisis karakteristik, waktu tunggu, tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli bedah umum RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya serta menganalisis korelasi waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di poli bedah umum instalasi rawat jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.

## METODE

Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan observasional analitik yang dilakukan mulai September sampai Oktober 2022. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien BPJS rawat jalan poli

bedah umum RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya. Rancangan penelitian yang dikerjakan adalah studi potong lintang. Sampel sebanyak 62 pasien diambil menggunakan *systematic random sampling*.

Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya telah memberikan surat laik etik untuk penelitian ini dengan nomor 020/KE/KEPK/2022 pada tanggal 08 September 2022.

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner dan lembar observasi terhadap waktu tunggu pelayanan. Variabel independen adalah waktu tunggu pelayanan dan karakteristik pasien sementara variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien.

Cara pengumpulan data dengan dua cara; pertama dengan menggunakan lembar observasi untuk melihat waktu tunggu pelayanan. Kriteria hasilnya: waktu tunggu pelayanan cepat ( $\leq 60$  menit) dan waktu tunggu pelayanan lama ( $> 60$  menit). Pengumpulan data selanjutnya yaitu dengan pengisian kuesioner oleh responden meliputi data diri dan tingkat kepuasan pasien. Kuesioner tingkat kepuasan sebanyak 10 soal dengan skala likert dan dikategorikan: Tidak puas dengan skor 10-17; Cukup puas skor: 18-25; Puas skor: 26-33; dan Sangat puas skor: 34-40. Data kemudian dianalisis dengan *Spearman Rank* menggunakan software SPSS.

Glenn Gilang Manyering<sup>1</sup>, Minarni Wartiningih<sup>2\*</sup>, Billy Daniel Messakh<sup>3</sup>, Hanna Tabita Hasianna Silitonga<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra

<sup>3</sup>RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Korespondensi Penulis: Minarni Wartiningih. \*Email: minarni.wartiningih@ciputra.ac.id

**HASIL**

**Tabel 1. Data Demografi Responden Dan Hasil Korelasi Spearman Rank (N=62)**

| Variabel                               | Hasil                  | Korelasi r | p-value |
|--|------------------------|------------|---------|
| <b>Umur (Mean ±SD)(Rentang)(Tahun)</b> | (39.71 ±13.028)(17-65) |            |         |
| <b>Jenis Kelamin (n/%)</b>             |                        |            |         |
| Laki-laki                              | 23/37,1                |            |         |
| Perempuan                              | 39/62,9                |            |         |
| <b>Pekerjaan (n/%)</b>                 |                        |            |         |
| Pegawai Negeri Sipil/TNI/Polri         | 3/4,8                  |            |         |
| Wiraswasta                             | 5/8,1                  |            |         |
| Pelajar/Mahasiswa                      | 5/8,1                  |            |         |
| Lainnya                                | 49/79,0                |            |         |
| <b>Pendidikan (n/%)</b>                |                        |            |         |
| Tidak Bersekolah                       | 2/3,2                  |            |         |
| SD-SMP                                 | 19/30,7                |            |         |
| SMA                                    | 26/41,9                |            |         |
| Sarjana                                | 15/24,2                |            |         |
| <b>Waktu Tunggu Pelayanan (n/%)</b>    |                        |            |         |
| Cepat                                  | 4/6,5                  |            |         |
| Lama                                   | 58/93,5                |            |         |
| <b>Tingkat Kepuasan (n/%)</b>          |                        |            |         |
| Cukup Puas                             | 7/11,3                 |            |         |
| Puas                                   | 41/66,1                |            |         |
| Sangat Puas                            | 14/22,6                |            |         |
| <b>Korelasi Spearman Rank</b>          |                        |            |         |
| Waktu Tunggu Pelayanan*Kepuasan Pasien |                        | 0.063      | 0.626   |

Dari tabel diatas diketahui rata-rata umur pasien dengan mean dan standar deviasi (39.71 ±13.028), dengan rentang usia antara 17-65 tahun. Mayoritas responden merupakan perempuan dengan jumlah 39 (62,9%). Pekerjaan lainnya sebesar 49 (79%) responden mendominasi pada demografi responden yang disurvei. Demografi responden berdasarkan tingkat pendidikan

didominasi tamatan SMA sebanyak 26 (41,9%). Demografi responden berdasarkan waktu pelayanan dari 62 responden yang disurvei, terdapat 58 (93,5%) responden dengan waktu tunggu pelayanan lama. Di sisi lain, terdapat 4 (6,5%) responden yang memiliki waktu tunggu pelayanan cepat. Demografi responden berdasarkan pendapat responden berkaitan

**Glenn Gilang Manyering<sup>1</sup>, Minarni Wartiningih<sup>2\*</sup>, Billy Daniel Messakh<sup>3</sup>, Hanna Tabita Hasianna Silitonga<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra

<sup>3</sup>RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Korespondensi Penulis: Minarni Wartiningih. \*Email: minarni.wartiningih@ciputra.ac.id

kepuasan terhadap aspek waktu tunggu pelayanan didominasi oleh pendapat puas sebanyak 41 (66,1%) orang.

Berdasarkan hasil korelasi *spearman rank* hipotesis variabel waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien diperoleh koefisien korelasi  $r = 0,063$ ;  $p = 0,626$  ( $p > 0,050$ ), maka hipotesis dalam penelitian ini adalah H1 ditolak. Disimpulkan bahwa tidak ada korelasi waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menyebutkan umur responden dengan mean dan standar deviasi  $39.71 \pm 13.028$ . Hasil yang dikerjakan oleh peneliti selaras dengan studi terdahulu yang menyatakan responden didominasi oleh pasien  $\leq 46$  tahun akan lebih cenderung memanfaatkan pelayanan rumah sakit karena pasien harus memperhatikan kesehatan di usianya dan umumnya pasien merupakan tulang punggung ekonomi keluarga (Irawan & Ainy, 2018). Penelitian di Rumah Sakit Panti Waluyo Malang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara faktor usia terhadap pemanfaatan pelayanan rumah sakit (Ditasari, Sutriningsih, & Ahmad, 2019).

Distribusi responden menunjukkan sebanyak 39 (62,9%) responden berjenis kelamin perempuan dan 23 (37,1%) responden berjenis kelamin laki-laki. Jenis kelamin berpengaruh dalam pemilihan jasa medis dimana perempuan lebih banyak memanfaatkan layanan medis ketimbang laki-laki karena perempuan membutuhkan layanan medis secara khusus seperti kesehatan kehamilan (Irawan & Ainy, 2018).

Hasil penelitian distribusi responden menunjukkan terdapat 1 orang (1,6%) bekerja sebagai PNS, 2 orang (3,2%) bekerja sebagai TNI/Polri, 5 orang (8,1%) bekerja sebagai wiraswasta, 5 orang (8,1%) yang seorang pelajar/mahasiswa dan terdapat 49 orang (79,0%) yang bekerja selain disebutkan diatas. Pola pikir dan motivasi pasien yang datang dalam mencari pelayanan kesehatan tidak selalu berhubungan dengan pekerjaan pasien tersebut (Irawan & Ainy, 2018).

Hasil penelitian distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan menyatakan

mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA sebanyak 26 (41,93%) responden, diikuti oleh tingkat pendidikan terakhir di SMP sebanyak 19 (30,64%) responden. Responden yang merupakan tamatan SD sebanyak 10 (16,1%) responden. Sementara itu, sebanyak 2 (3,2%) responden masing-masing tersebar kategori tidak bersekolah, D1/D2/D3, dan S1. Tingkat pendidikan S2 merupakan tingkat pendidikan terendah diantara tingkat pendidikan lainnya, yaitu 1 (1,8%) responden. Semakin tinggi suatu tingkat pendidikan pasien, maka diharapkan pasien dapat menjaga kesehatannya secara mandiri. Tingkat pendidikan yang rendah menyebabkan sulitnya dalam menemukan penyakit-penyakit yang tersebar dalam masyarakat karena pasien menolak untuk diperiksa (Ditasari, Sutriningsih & Ahmad, 2019; Irawan & Ainy, 2018).

Hasil penelitian distribusi responden berdasarkan waktu tunggu pelayanan melalui observasi diketahui bahwa dari 62 responden yang disurvei, terdapat 58 (93,5%) responden dengan waktu tunggu pelayanan lama. Di sisi lain, terdapat 4 (6,5%) responden yang memiliki waktu tunggu pelayanan cepat. Menurut Febriani, waktu tunggu pelayanan merupakan waktu yang dihabiskan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan dapat mengakibatkan rasa bosan, stress, cemas dan gelisah (Sulo, 2020). Penelitian terkait waktu tunggu pelayanan pada poli penyakit dalam RSUD dr. Muhammad Zein Painan menunjukkan bahwa 37 (59,7%) responden dari total 62 responden mengalami waktu tunggu pelayanan yang lama. Penyebab lama waktu tunggu diakibatkan ketidakseimbangan antara jumlah pasien yang banyak sehingga menambah jumlah antrian dibandingkan dengan jumlah dokter yang berjaga di poli. Selain itu, kurangnya pendistribusian rekam medis secara tepat waktu karena dokter tidak memulai pelayanan sampai rekam medis sudah diserahkan ke dokter dapat menjadi penyebab penting meningkatnya waktu tunggu pelayanan (Sara, 2019). Oleh sebab itu, waktu tunggu pelayanan harus menjadi perhatian karena apabila waktu tunggu pelayanan yang lama terjadi secara terus menerus maka akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien.

Hasil penelitian pendapat responden

**Glenn Gilang Manyering<sup>1</sup>, Minarni Wartiningih<sup>2\*</sup>, Billy Daniel Messakh<sup>3</sup>, Hanna Tabita Hasianna Silitonga<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra

<sup>3</sup>RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Korespondensi Penulis: Minarni Wartiningih. \*Email: minarni.wartiningih@ciputra.ac.id

berdasarkan tingkat kepuasan, diketahui 7 (11,3%) responden cukup puas, 41 (66,1%) responden puas dan 14 (22,6%) responden sangat puas dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan poli bedah umum RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya. Dapat disimpulkan bahwa seluruh responden berpendapat bahwa waktu tunggu pelayanan yang dijalani sudah dalam kategori cukup baik. Dalam penelitian ini, meskipun waktu tunggu pelayanan masih belum memenuhi standar Kemenkes, pasien masih tetap puas. Hal ini dapat disebabkan karena pasien merupakan pasien yang memiliki pengalaman sebelumnya sehingga memaklumi terkait pelayanan yang ada. Selain itu, sebagian pasien tidak mengetahui bahwa standar waktu tunggu pelayanan menurut Kemenkes adalah  $\leq 60$  menit. Beberapa pasien memaklumi waktu tunggu pelayanan yang lama diakibatkan karena banyaknya pasien BPJS yang datang diwaktu bersamaan. Hal ini sesuai dengan studi di rumah sakit umum Haji Surabaya bahwa lebih dari setengah pasien rawat jalan puas terhadap waktu tunggu pelayanan (Istifarina, 2019). Kepuasan merupakan respons manusia baik itu bahagia atau frustrasi setelah dilakukan perbandingan antara aktivitas dan ekspektasi. Dalam melakukan perbandingan tersebut, diperlukan indikator-indikator sebagai dasar pengukuran tingkat kepuasan pasien (Alfiana, 2019). Terdapat 5 indikator kepuasan, yaitu realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Realibilitas, merupakan indikator yang berkaitan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dan akurat sehingga dapat dipercaya oleh konsumen. Indikator ini berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan dan penanganan masalah oleh rumah sakit secara akurat (kemampuan dokter dalam menangani pasien rawat jalan) (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1993; Wartiningih, Supriyanto, Widati, Ernawaty, & Lestari, 2020).

Hasil uji Korelasi Spearman didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,626 artinya  $p > 0,50$  yang menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa adanya hubungan waktu

tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya meskipun hanya 20,1% responden yang mengalami waktu tunggu pelayanan ( $\leq 60$  menit) (Ernawati, Pertiwiwati & Setiawan, 2019). Hal ini dikarenakan penelitian yang dikerjakan melakukan analisis tidak hanya pada waktu tunggu pelayanan sebagai salah satu faktor saja, melainkan beberapa faktor tambahan yang seperti pelayanan rawat jalan, ruang tunggu, fasilitas yang memadai dan nyaman. Sementara pada penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan faktor waktu tunggu pelayanan tanpa menambahkan faktor-faktor lain sebagai indikator penentuan tingkat kepuasan pasien.

Pada hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode survei kepuasan pasien melalui kuesioner kepada 62 responden, didapatkan data nilai signifikansi sebesar 0,063 ( $> 0,05$ ). Pada penelitian ditemukan rerata waktu tunggu pelayanan rawat jalan poli bedah umum RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya sebesar 105 menit namun sebagian besar pasien menyatakan puas dengan waktu tunggu pelayanan. Mayoritas pasien memiliki alasan dengan memaklumi kesibukan petugas kesehatan karena banyaknya pasien yang berobat. Sebagian pasien lainnya menyatakan bahwa menunggu merupakan hal yang wajar dalam hal kesehatan (Sara, 2019).

## SIMPULAN

Hasil penelitian memaparkan bahwa mayoritas responden puas dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan poli bedah umum RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya meskipun hasil observasi menunjukkan waktu tunggu masih 105 menit dan belum memenuhi standar Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Tidak terdapat korelasi waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli bedah umum RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.

## SARAN

Untuk RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya agar dapat meningkatkan kecepatan waktu tunggu pelayanan, diperlukan perbaikan

Glenn Gilang Manyering<sup>1</sup>, Minarni Wartiningih<sup>2\*</sup>, Billy Daniel Messakh<sup>3</sup>, Hanna Tabita Hasianna Silitonga<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra

<sup>3</sup>RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Korespondensi Penulis: Minarni Wartiningih. \*Email: minarni.wartiningih@ciputra.ac.id

faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan yaitu manusia, metode dan material. Contoh yang dapat ditingkatkan adalah sistem informasi manajemen seperti rekam medis yang diperbarui menjadi rekam medis elektronik. Meskipun tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, hasil penelitian menunjukkan bahwa perlu dilakukan perbaikan waktu tunggu pelayanan sehingga memenuhi standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya sudah memenuhi standar yang ditetapkan Kemenkes sehingga rumah sakit wajib terus mempertahankan angka kepuasan pasien diatas standar dan memfokuskan untuk meningkatkan variabel dimana tingkat kepuasan pasien masih belum memenuhi standar.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini bias dijadikan sebagai acuan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, baik di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya maupun di rumah sakit lainnya dengan menambahkan variasi variabel untuk menemukan hasil penelitian yang variatif.

#### DAFTAR PUSTAKA

Alfiana, A. T. (2019). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia, Madiun.

Ayuningtyas, D., & Rayhani, M. (2018). Analisis situasi kesehatan mental pada masyarakat di Indonesia dan strategi penanggulangannya. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 1-10.

Ditasari, E., Sutriningsih, A., & Ahmad, Z. S. (2019). Analisa Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pelayanan pada Pasien One Day Care di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 4(1), 359-371.

Ernawati, E., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Nerspedia*, 1(1), 1-10.

Hasanah, D. R. (2019). Faktor Input Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi Di Depo Farmasi Rawat Jalan JKN (Studi Kasus di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya). Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.

Irawan, B., & Ainy, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9 (3), 189-197.

Istifarina, R. (2019). *Hubungan Antara Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya*. Skripsi. Universitas Airlangga Surabaya.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2022). Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. Tersedia di: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> [Diakses 10 Juni 2022].

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Nofriadi, N., Delima, M., & Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 2 (1), 67-72.

Nopiani, N., & Sasmito, C. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 7(1), pp. 1-7.

Glenn Gilang Manyering<sup>1</sup>, Minarni Wartiningih<sup>2\*</sup>, Billy Daniel Messakh<sup>3</sup>, Hanna Tabita Hasianna Silitonga<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra

<sup>3</sup>RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Korespondensi Penulis: Minarni Wartiningih. \*Email: minarni.wartiningih@ciputra.ac.id

- <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/refrensi/articel/view/1342>.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/li/200. Diakses dari: <https://www.regulasip.id/book/9233/read>.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1-8.
- Sara, Y. (2019). *Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis, Padang.
- Sulo, H. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi
- Alfiana, A. T. (2019). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia, Madiun.
- Ayuningtyas, D., & Rayhani, M. (2018). Analisis situasi kesehatan mental pada masyarakat di Indonesia dan strategi penanggulangannya. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 1-10.
- Ditasari, E., Sutriningsih, A., & Ahmad, Z. S. (2019). Analisa Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pelayanan pada Pasien One Day Care di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 4(1), 359-371.
- Ernawati, E., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan
- Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Sainstech Farma*, 13(2), 73-79.
- Tail, M.A., Wartiningsih, M., & Silitonga, H.T.H (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD X Berdasarkan Metode SERVQUAL. *Promentia Medical Journal*, 1(1), 36-44.
- Wartiningsih, M., Supriyanto, S., Widati, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Health promoting hospital: A practical strategy to improve patient loyalty in public sector. *Journal of Public Health Research*, 9(2), jphr-2020.
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atma Jaya. Skripsi. Jakarta: Universitas Esa Unggul Jakarta.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21, 1-12. Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Nerspedia*, 1(1), 1-10.
- Hasanah, D. R. (2019). Faktor Input Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi Di Depo Farmasi Rawat Jalan JKN (Studi Kasus di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya). Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Irawan, B., & Ainy, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9 (3), 189-197.
- Istifarina, R. (2019). *Hubungan Antara Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit*

**Glenn Gilang Manyering<sup>1</sup>, Minarni Wartiningsih<sup>2\*</sup>, Billy Daniel Messakh<sup>3</sup>, Hanna Tabita Hasianna Silitonga<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra

<sup>3</sup>RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Korespondensi Penulis: Minarni Wartiningsih. \*Email: minarni.wartiningsih@ciputra.ac.id

Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien

- Umum Haji Surabaya. Skripsi. Universitas Airlangga Surabaya.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2022). Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. Tersedia di: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> [Diakses 10 Juni 2022].
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Nofriadi, N., Delima, M., & Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 2 (1), 67-72.
- Nopiani, N., & Sasmito, C. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 7(1), pp. 1-7. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/refrensi/artic/e/view/1342>.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/li/200. Diakses dari: <https://www.regulasip.id/book/9233/read>.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1-8.
- Sara, Y. (2019). *Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis, Padang.
- Sulo, H. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Sainstech Farma*, 13(2), 73-79.
- Tail, M.A., Wartiningih, M., & Silitonga, H.T.H (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD X Berdasarkan Metode SERVQUAL. *Promentia Medical Journal*, 1(1), 36-44.
- Wartiningih, M., Supriyanto, S., Widati, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Health promoting hospital: A practical strategy to improve patient loyalty in public sector. *Journal of Public Health Research*, 9(2), jphr-2020.
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atma Jaya. Skripsi. Jakarta: Universitas Esa Unggul Jakarta.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21, 1-12.

Glenn Gilang Manyering<sup>1</sup>, Minarni Wartiningih<sup>2\*</sup>, Billy Daniel Messakh<sup>3</sup>, Hanna Tabita Hasianna Silitonga<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra

<sup>3</sup>RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Korespondensi Penulis: Minarni Wartiningih. \*Email: minarni.wartiningih@ciputra.ac.id