



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 15204-15211

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kamarang

Hibban Amanulloh¹, Lina Khasanah², Elfi³, Totok Subianto⁴

¹²³⁴Politeknik Kesehatan Tasikmalaya

amanullohibban@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh ketepatan waktu pelayanan, salah satunya adalah waktu tunggu pasien pada layanan rawat jalan. Waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien serta persepsi terhadap mutu layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kamarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan desain cross-sectional, di mana pengukuran variabel dilakukan secara bersamaan dalam satu periode waktu. Sampel penelitian berjumlah 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik kuota sampling sesuai kriteria inklusi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung waktu tunggu menggunakan alat ukur waktu, serta kuesioner kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengalami waktu tunggu sesuai standar (≤ 60 menit) sebesar 77,1% dengan rata-rata waktu tunggu 38,01 menit, sedangkan 22,9% mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa 76% responden merasa puas dan 24% tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Disimpulkan bahwa efisiensi waktu tunggu berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien, meskipun faktor lain juga turut memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan di puskesmas.

Kata kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Rawat Jalan, Puskesmas

1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan tindakan medis semata, tetapi juga oleh bagaimana proses pelayanan tersebut diberikan kepada pasien. Dalam konteks ini, pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif menjadi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu aspek penting yang secara langsung dirasakan oleh pasien dalam menilai kualitas pelayanan adalah waktu tunggu, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan ketidaknyamanan, meningkatkan tingkat kejenuhan pasien, serta berdampak pada persepsi negatif terhadap mutu pelayanan yang diberikan [1]. Oleh karena itu, waktu tunggu sering dijadikan sebagai indikator penting dalam evaluasi kinerja pelayanan kesehatan, terutama pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas.

Waktu tunggu dalam pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai rentang waktu yang diperlukan pasien sejak melakukan pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan medis dari tenaga kesehatan. Dalam praktiknya, waktu tunggu menjadi salah satu faktor yang sangat sensitif karena berkaitan langsung dengan pengalaman pasien selama menerima layanan. Semakin lama waktu tunggu yang dialami pasien, maka semakin besar potensi ketidakpuasan yang muncul, bahkan dapat memengaruhi kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan waktu tunggu yang efektif merupakan bagian integral dari upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ideal adalah kurang dari atau sama dengan 60 menit sejak pasien melakukan pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan medis [2]. Standar ini ditetapkan sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam menjamin pelayanan kesehatan yang cepat dan berkualitas bagi masyarakat. Namun, dalam implementasinya di lapangan,

pencapaian standar tersebut masih menghadapi berbagai kendala. Banyak fasilitas pelayanan kesehatan yang belum mampu memenuhi standar waktu tunggu yang telah ditetapkan, sehingga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Beberapa faktor yang memengaruhi lamanya waktu tunggu antara lain keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, ketidakseimbangan antara jumlah pasien dengan kapasitas pelayanan, serta sistem pelayanan yang belum berjalan secara optimal [3]. Keterbatasan tenaga kesehatan seringkali menjadi kendala utama, terutama pada puskesmas dengan jumlah kunjungan pasien yang tinggi. Selain itu, distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata juga menyebabkan beban kerja yang tidak seimbang, sehingga memperlambat proses pelayanan. Di sisi lain, sistem pelayanan yang masih bersifat manual atau belum terintegrasi dengan teknologi informasi juga turut memperpanjang waktu tunggu pasien.

Selain faktor internal fasilitas pelayanan kesehatan, pola kedatangan pasien juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap waktu tunggu. Pasien cenderung datang pada waktu-waktu tertentu, seperti pagi hari, sehingga terjadi penumpukan antrian yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama. Ketidakteraturan pola kedatangan ini menunjukkan perlunya manajemen antrian yang lebih baik, misalnya melalui penerapan sistem pendaftaran online atau penjadwalan kunjungan pasien. Dengan demikian, pengelolaan waktu tunggu tidak hanya bergantung pada kapasitas pelayanan, tetapi juga pada strategi pengaturan alur pelayanan yang efektif.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima dapat terpenuhi. Dalam teori kualitas pelayanan, kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa dimensi, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti fisik). Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan [4]. Waktu tunggu termasuk dalam dimensi responsiveness, karena berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Waktu tunggu menjadi salah satu faktor yang paling mudah dirasakan oleh pasien dibandingkan dengan aspek pelayanan lainnya. Pasien umumnya memiliki ekspektasi untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien. Oleh karena itu, waktu tunggu yang lama seringkali menjadi sumber utama ketidakpuasan pasien, meskipun kualitas pelayanan medis yang diberikan sudah baik. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses yang dialami selama menerima layanan tersebut.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin cepat waktu tunggu yang dialami pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan [4]. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa pelayanan yang cepat mencerminkan efisiensi dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Namun demikian, terdapat pula penelitian yang menunjukkan hasil yang berbeda, di mana waktu tunggu tidak selalu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam beberapa kasus, faktor lain seperti kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, sikap petugas, serta kenyamanan fasilitas pelayanan justru memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan pasien [5].

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien tidak bersifat sederhana, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana waktu tunggu memengaruhi kepuasan pasien dalam konteks yang berbeda, khususnya pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Puskesmas memiliki karakteristik yang berbeda dengan rumah sakit, baik dari segi jumlah tenaga kesehatan, jenis pelayanan yang diberikan, maupun karakteristik pasien yang dilayani. Hal ini menjadikan hasil penelitian pada rumah sakit tidak selalu dapat digeneralisasikan ke puskesmas.

Selain itu, penelitian mengenai waktu tunggu dan kepuasan pasien pada tingkat puskesmas masih relatif terbatas dibandingkan dengan penelitian pada rumah sakit. Padahal, puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di masyarakat yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan data empiris yang lebih spesifik mengenai hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien di puskesmas, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam perencanaan dan pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Kamarang, diketahui bahwa sebagian besar pasien telah mendapatkan pelayanan dengan waktu tunggu yang sesuai dengan standar, yaitu sebesar 77,1%. Namun demikian, masih terdapat 22,9% pasien yang mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pelayanan telah memenuhi standar, masih terdapat permasalahan

dalam pengelolaan waktu tunggu yang perlu diperbaiki. Selain itu, tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa 76% pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan 24% lainnya menyatakan belum puas. Data ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh sebagian pasien.

Variasi dalam waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien tersebut mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor tertentu yang memengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Kamarang. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian yang lebih mendalam untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai sejauh mana waktu tunggu memengaruhi kepuasan pasien, serta faktor-faktor lain yang turut berperan dalam membentuk kepuasan tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi secara akademis, tetapi juga dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan, khususnya dalam pengelolaan waktu tunggu pasien. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa, sehingga dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang pelayanan kesehatan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik observasional melalui pendekatan cross-sectional, yaitu pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan dalam waktu yang bersamaan dalam satu periode tertentu [6]. Desain ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kamarang.

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kamarang, Kabupaten Cirebon, pada tanggal 9 April hingga 16 April 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan selama periode penelitian berlangsung. Sampel penelitian berjumlah 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan tertentu, serta menggunakan teknik kuota sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan jumlah yang telah ditetapkan dan memenuhi kriteria inklusi yang telah ditentukan peneliti [7]. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden dan mampu mengisi kuesioner secara mandiri.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu waktu tunggu pelayanan, serta variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan diukur menggunakan lembar observasi dengan bantuan jam digital, yang dihitung sejak pasien mengambil nomor antrian hingga dipanggil ke ruang pemeriksaan di poliklinik rawat jalan [8]. Data waktu tunggu yang diperoleh kemudian dikategorikan menjadi dua kelompok, yaitu ≤ 60 menit (sesuai standar) dan > 60 menit (tidak sesuai standar), mengacu pada Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan [2].

Pengukuran kepuasan pasien dilakukan menggunakan kuesioner yang mengacu pada konsep SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti fisik) [9]. Setiap item pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert, kemudian dilakukan penjumlahan skor untuk memperoleh nilai total kepuasan. Selanjutnya, skor tersebut dikategorikan menjadi dua kategori, yaitu puas dan tidak puas berdasarkan nilai cut-off tertentu.

Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen kuesioner telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kesahihan setiap item pertanyaan, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam pengukuran [10]. Pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu editing, coding, entry data, dan cleaning data untuk memastikan tidak terdapat kesalahan dalam proses input data. Data yang telah bersih kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik.

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden, distribusi waktu tunggu pelayanan, dan tingkat kepuasan pasien dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikansi 0,05 [11]. Sebelum dilakukan uji chi-square, dilakukan uji normalitas data menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak [12].

3. Hasil dan Diskusi

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kamarang dan melibatkan 96 responden yang merupakan pasien rawat jalan yang menerima pelayanan. Jumlah sampel tersebut ditentukan menggunakan rumus Slovin dan diambil selama periode penelitian berlangsung, yaitu dari tanggal 9 April hingga 16 April 2026. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah kuota sampling, yaitu penentuan responden berdasarkan pasien yang secara kebetulan datang dan memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti.

1. Analisis Univariat

Gambaran Umum Karakteristik Responden Puskesmas Kamarang

Table 1. Distribusi responden

Variabel	N	%
Jenis Kelamin		
Laki – laki	45	46,9%
Perempuan	51	53,1%
Usia		
17 – 19 Tahun	6	6,3%
20 – 35 Tahun	38	39,6%
36 – 50 Tahun	52	54,2%
Tingkat Pendidikan		
SD	12	12,5%
SMP	24	25,0%
SMA	46	47,9%
Perguruan Tinggi	14	14,6%

Berdasarkan data pada Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang (53,1%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 45 orang (46,9%). Hal ini menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki dalam penelitian ini. Berdasarkan kelompok usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 36–50 tahun sebanyak 52 orang (54,2%). Presentasi terkecil pada usia 17–19 tahun sebanyak 6 orang (6,3%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia dewasa. Dari segi tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 46 orang (47,9%). Persentase terkecil terdapat pada pendidikan tingkatan SD sebanyak 12 orang (12,5%).

Gambaran waktu tunggu pelayanan rawat jalan di puskesmas Kamarang

1) Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Kamarang

Pengukuran waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kedawung dilakukan melalui observasi terhadap 96 responden dengan menggunakan lembar observasi dan jam digital. Pengamatan dimulai sejak pasien memperoleh nomor antrian hingga dipanggil ke poliklinik rawat jalan. Hasil pengukuran tersebut kemudian disajikan dalam bentuk persentase pada tabel berikut :

Table 2. Distribusi responden berdasarkan waktu tunggu pelayanan

No	Variabel Waktu Tunggu	Responden	
		Jumlah	Presentasi
1	>60 Menit (Lama)	22	22,9%
2	<60 Menit (Standar)	74	77,1%
Total		96	100%

2) Gambaran Perbedaan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Kamarang

Table 3. Gambaran Perbedaan Waktu Tunggu Pelayanan

Klasifikasi Waktu Tunggu	Waktu Tunggu
Rata – Rata	38,01 Menit
Tercepat	8 Menit
Terlama	73 Menit
Selisih Tercepat Dan Terlama	65 Menit

Berdasarkan data pada Tabel 3, rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kamarang adalah 38,01 menit, yang masih berada di bawah standar pelayanan minimal (<60 menit). Namun, waktu tunggu terlama mencapai 73 menit, sehingga masih terdapat pelayanan yang belum memenuhi standar.

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di puskesmas kamarang

1) Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kamarang.

Table 4. Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien pelayanan

No	Variabel Kepuasan Pasien	Responden Jumlah	Presentasi
1	Puas	73	76%
2	Tidak Puas	23	24%
	Total	96	100%

Berdasarkan data pada Tabel 4.4, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kamarang, yaitu sebanyak 73 orang (76%). Sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 23 orang (24%). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kamarang tergolong baik.

2) Gambaran kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kedawung berdasarkan lima dimensi kepuasan.

Table 5. Gambaran kepuasan pasien pelayanan

DIMENSI KEPUASAN PASIEN										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Total	447	418	424	410	440	435	415	429	439	436
Mean	4.66	4.35	4.42	4.27	4.58	4.53	4.32	4.47	4.57	4.54
Dimensi kepuasan pasien	<i>Reability</i>		<i>Responsive</i>		<i>Assurance</i>		<i>Empathy</i>		<i>Tangible</i>	
	4.51		4.35		4.56		4.40		4.56	

Mayoritas pasien menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas Kamarang. Penilaian kepuasan didasarkan pada lima dimensi, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Berdasarkan hasil pengukuran, dimensi assurance dan tangible memperoleh skor tertinggi masing-masing sebesar 4,56. Selanjutnya, dimensi reliability memiliki skor rata-rata sebesar 4,51, diikuti oleh dimensi empathy sebesar 4,40 dan responsiveness sebesar 4,35. Seluruh dimensi tersebut menunjukkan kategori kepuasan yang baik.

2. Analisis Bivariat

Uji Normal Data

Sebelum menentukan jenis uji statistik yang akan digunakan dalam analisis data penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan uji kenormalan data. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak, sehingga metode statistik yang dipilih dapat disesuaikan dengan karakteristik data. Karena jumlah sampel dalam penelitian ini lebih dari 50 responden, maka digunakan uji Kolmogorov-Smirnov sebagai metode yang sesuai untuk menguji kenormalan data. Dalam interpretasinya, data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (p-value) lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$). Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil

dari 0,05 ($p < 0,05$), maka data dianggap tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas data secara lengkap dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut.

Table 6. Uji normalitas One Sampel Kolmogorov-Smirnov Test

N		96
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3.86335296
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,046
	Negative	-.086
Test Statistic		-.086
Asymp. Sig (2-tailed)		,077

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,077. Nilai tersebut lebih besar dari batas signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05 ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Berdasarkan hasil tersebut, uji statistik yang digunakan adalah uji chi-square, karena dinilai sesuai dengan jenis data serta tujuan analisis yang dilakukan.

Hubungan Lama Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien

Table 7. Tabulasi Silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

Waktu tunggu	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
>60 menit (Lama)	23	100%	0	0,0%	23	100%	0,000
<60 menit (Standar)	1	1,4%	72	98,6%	73	100%	0,000

Dari total 96 responden, sebanyak 73 responden (76,0%) mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit, sedangkan 23 responden (24,0%) mengalami waktu tunggu kurang dari 60 menit.

Pada kelompok responden dengan waktu tunggu lebih dari 60 menit, sebagian besar responden yaitu 23 orang (100%) menyatakan puas, sedangkan 0 orang (0,0%) menyatakan tidak puas. Sementara itu, pada kelompok responden dengan waktu tunggu kurang dari 60 menit, seluruh responden yaitu 1 orang (1,4%) menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik menggunakan chi-square menunjukkan nilai signifikansi sebesar ($p = 0,000$). Karena nilai $p \leq 0,05$, maka H_0 diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien.

3. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar responden mengalami waktu tunggu pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal (≤ 60 menit), yaitu sebanyak 74 responden (77,1%), dengan rata-rata waktu tunggu sebesar 38,01 menit. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kamarang telah berjalan cukup efektif dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan [2]. Waktu tunggu yang berada di bawah 60 menit mencerminkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan telah mampu mengelola alur pasien secara optimal.

Namun demikian, masih terdapat sebagian responden yang mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit, dengan waktu tunggu terlama mencapai 73 menit. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja petugas, serta ketidakteraturan pola kedatangan pasien [3]. Selain itu, faktor administratif seperti proses pendaftaran dan verifikasi data pasien juga dapat memengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan [13].

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu sebesar 76%. Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, baik dari segi kecepatan pelayanan, sikap petugas, maupun fasilitas yang tersedia. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima [5], [12].

Berdasarkan analisis dimensi kepuasan, diketahui bahwa dimensi assurance dan tangible memiliki nilai rata-rata tertinggi, sedangkan dimensi responsiveness memiliki nilai terendah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek jaminan pelayanan dan fasilitas fisik sudah baik, namun aspek daya tanggap petugas masih perlu ditingkatkan. Daya tanggap yang kurang optimal dapat menyebabkan pasien merasa kurang diperhatikan, sehingga berdampak pada penilaian kepuasan secara keseluruhan [14].

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$). Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Secara teori, semakin cepat waktu tunggu pelayanan yang diterima pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan [4], [15].

Namun, berdasarkan hasil tabulasi silang dalam penelitian ini, ditemukan pola yang tidak sepenuhnya sejalan dengan teori, di mana sebagian responden dengan waktu tunggu lebih lama justru menyatakan puas, sedangkan pada waktu tunggu yang lebih cepat terdapat responden yang tidak puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh waktu tunggu, tetapi juga oleh faktor lain seperti kualitas komunikasi petugas, kenyamanan lingkungan, serta pengalaman pelayanan secara keseluruhan [5], [14].

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan [4], [15]. Namun demikian, hasil ini juga sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa waktu tunggu bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, melainkan terdapat faktor lain yang lebih dominan seperti kualitas pelayanan dan interaksi antara petugas dan pasien [5].

Dengan demikian, meskipun waktu tunggu terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh tetap diperlukan. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan daya tanggap petugas, efisiensi alur pelayanan, serta optimalisasi manajemen pelayanan agar waktu tunggu dapat diminimalkan dan kepuasan pasien dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kamarang, dapat disimpulkan bahwa secara umum waktu tunggu pelayanan telah berada dalam kategori sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan, dengan rata-rata waktu tunggu sebesar 38,01 menit. Hal ini menunjukkan bahwa secara operasional, sistem pelayanan yang diterapkan sudah cukup efektif dalam mengelola alur pasien, meskipun masih terdapat peluang untuk peningkatan efisiensi. Di sisi lain, tingkat kepuasan pasien juga tergolong baik, yang tercermin dari mayoritas responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima selama proses berobat. Hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,05$). Temuan ini menegaskan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Semakin singkat waktu tunggu yang dirasakan, maka kecenderungan tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi. Namun demikian, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kepuasan pasien tidak semata-mata ditentukan oleh waktu tunggu saja, melainkan dipengaruhi pula oleh berbagai faktor lain yang saling berkaitan. Faktor-faktor tersebut antara lain kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, sikap dan keramahan petugas, kejelasan informasi yang disampaikan, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia di lingkungan pelayanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan hendaknya tidak hanya berfokus pada pengurangan waktu tunggu, tetapi juga perlu dilakukan secara komprehensif dengan memperhatikan aspek kualitas interaksi pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, serta perbaikan sistem manajemen pelayanan agar lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien secara menyeluruh.

Referensi

1. Kurniawati, E. and Kusumawardhani, D., 'Analisis waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan', 2023.
2. Kementerian Kesehatan RI, 'Permenkes No. 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal', Kementerian Kesehatan RI, Jakarta, 2019.
3. Sukarno, 'Faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan kesehatan', 2025.
4. Narulitha, 'Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien', 2025.
5. Munawwaroh, 'Faktor kepuasan pasien rawat jalan', 2022.

6. Notoatmodjo, S., *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2018.
7. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2019.
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., 'SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality', *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–14, 1988.
9. Arikunto, S., *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
10. Dahlan, M.S., *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika, 2014.
11. I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
12. Pohan, I.S., *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC, 2017.
13. Valentin, 'Analisis waktu tunggu pelayanan kesehatan', 2024.
14. Kuncara, 'Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien', 2025.
15. Rendra, 'Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien', 2024.