



Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Altius Bekasi

Ni Made Dwi Astiti Asih*, Feri Catur Yuliani, Rizal Fajri

* Program Studi S-1 Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Safin Pati

nimadedaa@gmail.com*, yulianiferi55@gmail.com, rizal_fajri@usp.ac.id

Abstrack

Background: In modern healthcare, patients evaluate not only the outcomes of treatment but also the service process they receive. One aspect that patients pay close attention to is service waiting time, particularly in outpatient units or clinics. Long waiting times are often the main complaint of patients because they are perceived as a sign of inefficiency in the healthcare system. Objective: This study aims to determine the relationship between service waiting time and patient satisfaction levels at the outpatient clinic of Altius Hospital in Bekasi. Research Method: This is a quantitative study using a descriptive correlational method. The study design is cross-sectional. The sampling technique used in this study is simple random sampling. The sample consisted of 58 respondents. Results: The results of the statistical test using the Spearman rank test yielded a p -value of $0.000 < \alpha (0.005)$, where the p -value was smaller than the alpha value, and the alternative hypothesis (H_a) was accepted. Conclusion: Based on the study results, it is concluded that there is a relationship between service waiting time and patient satisfaction levels at the Altius Bekasi Hospital outpatient clinic.

Keywords: Service Waiting Time, Satisfaction Level, Outpatient Clinic

Abstrak

Latar Belakang: Dalam pelayanan modern pasien tidak hanya menilai hasil pengobatan, tetapi juga proses pelayanan yang diterima. Salah satu aspek yang sangat diperhatikan oleh pasien adalah waktu tunggu pelayanan, terutama pada unit rawat jalan atau poliklinik. Waktu tunggu yang lama seringkali menjadi keluhan utama pasien karena dianggap sebagai bentuk ketidakefisienan sistem pelayanan Kesehatan. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan rumah sakit altius bekasi. Metode Penelitian: Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode *deskriptif korelasi*. Desain yang digunakan dalam penelitian adalah *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Simple Randoml Sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 58 responden. Hasil: Hasil uji statistik dengan uji *Spearman rank* didapatkan nilai $p(0,000) < \alpha(0,005)$ dimana nilai p -value lebih kecil dari nilai alpha dan H_a diterima. Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan rumah sakit altius bekasi.

Kata Kunci: Waktu Tunggu Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Poliklinik Rawat Jalan

Penulis Korepondensi : Ni Made Dwi Astiti Asih



I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, dimana mutu pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan sistem kesehatan. Salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang sering digunakan adalah tingkat kepuasan pasien, yang mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien menjadi parameter penting karena berkaitan langsung dengan citra institusi kesehatan serta keberlanjutan pelayanan yang diberikan (Praptiwi et al., 2024).

Dalam konteks pelayanan kesehatan modern, pasien tidak hanya menilai hasil pengobatan, tetapi juga proses pelayanan yang diterima. Salah satu aspek yang sangat diperhatikan oleh pasien adalah waktu tunggu pelayanan, terutama pada unit rawat jalan atau poliklinik. Waktu tunggu yang lama seringkali menjadi keluhan utama pasien karena dianggap sebagai bentuk ketidakefisienan sistem pelayanan kesehatan (Zulaika et al., 2022).

Secara global maupun nasional, waktu tunggu pelayanan kesehatan telah ditetapkan dalam standar pelayanan minimal sebagai indikator mutu layanan. Di Indonesia, standar pelayanan minimal menetapkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan maksimal ≤ 60 menit. Namun, dalam praktiknya masih banyak fasilitas kesehatan yang belum mampu memenuhi standar tersebut, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Susanti et al., 2025). Fenomena lamanya waktu tunggu pelayanan masih sering ditemukan di berbagai rumah sakit, khususnya pada layanan poliklinik yang memiliki jumlah kunjungan tinggi. Tingginya jumlah pasien yang datang setiap hari menyebabkan terjadinya antrean panjang, keterlambatan pelayanan dokter, serta ketidaksesuaian jadwal pelayanan, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan secara keseluruhan (Dhiantoro & Megawati, 2024).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu yang tidak sesuai standar berkontribusi besar terhadap rendahnya tingkat kepuasan pasien. Data penelitian di RSUD Koja tahun 2025 menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu mencapai 90–120 menit, jauh di atas standar yang ditetapkan, dengan hanya 46% pasien yang merasa puas, 30% kurang puas, dan 24% tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan (Susanti et al., 2025). Selain itu, penelitian lain di RSUD Majene tahun 2025 menunjukkan bahwa sebanyak 60% pasien merasa puas ketika waktu tunggu ≤ 60 menit, sedangkan 40% pasien merasa kurang puas ketika waktu tunggu melebihi standar. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara lama waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan (Sulaiman et al., 2025).

Waktu tunggu yang lama tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pasien cenderung menilai pelayanan kesehatan kurang profesional apabila harus menunggu terlalu lama, meskipun kualitas tindakan medis yang diberikan sebenarnya baik (Percunda et al., 2024). Selain itu, ketidakpuasan pasien akibat waktu tunggu yang lama dapat berdampak pada penurunan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Pasien yang tidak puas cenderung enggan kembali menggunakan layanan yang sama dan dapat memberikan informasi negatif kepada orang lain, sehingga berdampak pada citra dan keberlangsungan institusi pelayanan kesehatan (Dhiantoro & Megawati, 2024).



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Dalam perspektif manajemen pelayanan kesehatan, waktu tunggu merupakan indikator efisiensi sistem pelayanan. Waktu tunggu yang lama menunjukkan adanya permasalahan dalam manajemen alur pelayanan, seperti kurangnya tenaga kesehatan, sistem pendaftaran yang belum optimal, serta distribusi pasien yang tidak merata (Zulaika et al., 2022). Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan terkait waktu tunggu dan kepuasan pasien, masih terdapat kesenjangan penelitian, khususnya pada konteks pelayanan poliklinik di berbagai daerah dengan karakteristik pasien yang berbeda. Setiap fasilitas kesehatan memiliki sistem pelayanan, jumlah kunjungan, serta sumber daya yang berbeda, sehingga hasil penelitian tidak selalu dapat digeneralisasikan (Praptiwi et al., 2024).

Selain itu, sebagian penelitian sebelumnya lebih banyak meneliti pengaruh kualitas pelayanan secara umum terhadap kepuasan pasien, tanpa secara spesifik menyoroti hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Padahal, waktu tunggu merupakan salah satu indikator yang paling sering dikeluhkan oleh pasien dalam pelayanan kesehatan (Manyering et al., 2023).

Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut yang secara khusus mengkaji hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di poliklinik. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga dapat menjadi dasar dalam perbaikan mutu pelayanan kesehatan. Urgensi penelitian ini semakin meningkat seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Dalam era pelayanan kesehatan yang kompetitif, rumah sakit dituntut untuk mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, termasuk dalam meminimalkan waktu tunggu pasien agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 17 Maret 2026 yang dilakukan menggunakan metode wawancara secara langsung kepada 10 pasien yang berkunjung di poliklinik rawat jalan rumah sakit altius Bekasi didapatkan hasil terdapat 6 orang atau 60% pasien yang memiliki waktu tunggu pelayanan lebih lebih dari standar yaitu ≥ 60 menit. Dari 10 pasien yang mendapatkan pelayanan terdapat beberapa pasien mengeluh terhadap pelayanan dimana 5 orang (50%) pasien mengatakan untuk pelayanan pendaftaran sangat lama, kemudian 4 orang (40%) pasien mengatakan petugas dirasa kurang tanggap dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan petugas sering berbincang dengan petugas lainnya sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama. Hasil wawancara terhadap pasien tersebut peneliti menyimpulkan bahwa mereka mungkin merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di poliklinik rawat jalan rumah sakit altius bekasi, karena dianggap tidak sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Altius Bekasi “

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif korelasi dan desain *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan sebagai variabel independen dan tingkat kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Pengukuran kedua variabel dilakukan pada satu waktu pengamatan tanpa tindak lanjut (Nursalam, 2020). Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2026 di Poli Umum Rumah Sakit Altius Bekasi.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Populasi penelitian adalah pasien Poli Umum Rumah Sakit Altius Bekasi dengan rata-rata 140 pasien per bulan. Sampel penelitian berjumlah 58 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018). Kriteria inklusi meliputi pasien yang bersedia menjadi responden, laki-laki maupun perempuan, berobat di Poli Umum, dan berusia 17–60 tahun. Kriteria eksklusi meliputi pasien yang tidak bersedia mengikuti penelitian atau tidak berobat di Poli Umum.

Pelaksanaan penelitian memperhatikan prinsip etika penelitian yang meliputi *informed consent*, *anonymity*, *confidentiality*, dan *justice*. Responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan persetujuan sebelum berpartisipasi, identitas responden dijaga kerahasiaannya, data hanya digunakan untuk kepentingan penelitian, serta seluruh responden diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Altius Bekasi (N= 58)

Karakteristik	Frekuensi	Prosentase
Usia		
5-10 tahun	1 orang	1,7 %
11-16 tahun	2 orang	3,4 %
17-22 tahun	5 orang	8,6 %
23-28 tahun	8 orang	13,8 %
29-34 tahun	11 orang	19 %
35-40 tahun	18 orang	31 %
>40 tahun	13 orang	22,4 %
Jumlah	58 orang	100,0 %
Jenis kelamin		
Laki laki	30 orang	51,7 %
Perempuan	28 orang	48,3 %
Jumlah	58 orang	100,0 %
Pendidikan		
SD	2 orang	3,4 %
SMP	4 orang	6,9 %
SMA	7 orang	12,1 %
Diploma	19 orang	32,8 %
Sarjana	26 orang	44,8 %
Jumlah	58 orang	100,0 %

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa sebagian besar usia responden adalah pada rentang usia 35-40 tahun yaitu sebanyak 18 responden (31%), kemudian sebagian besar jenis kelamin responden adalah laki laki sebanyak 30 responden (51,7%), kemudian sebagian besar responden dalam penelitian ini dengan pendidikan terakhirnya Sarjana sebanyak 26 responden (44,8%).

Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Altius Bekasi (N= 58)

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Sesuai Standar	20	34,5
2	Sesuai Standar	38	65,5
	Jumlah	58	100,0

Berdasarkan tabel 2 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini menilai waktu tunggu pelayanan dalam kategori sesuai standar sebanyak 38 responden (65,5%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Altius Bekasi (N= 58)

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Puas	9	15,5
2	Cukup Puas	10	17,2
3	Puas	27	46,6
4	Sangat Puas	12	20,7
	Jumlah	58	100,0

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian memiliki tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 27 responden (46,6%).

Tabel 4 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Altius Bekasi (N= 58)

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Spearman Rank	17,311	4	0,000
Likelihood Ratio	19,442	4	0,000
Linear-by-Linear Association	15,875	1	0,000
N of Valid Cases	58		

	Correlation	P-value
Waktu Tunggu Pelayanan		
Tingkat Kepuasan	0,502	0,000
Jumlah	58	58

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa hasil analisa bivariat diketahui bahwa nilai χ^2 hitung sebesar 17,311 sedang nilai ketetapan χ^2 tabel pada df 1 sebesar 15,875, hasil ini menunjukkan bahwa χ^2 hitung $> \chi^2$ tabel dan apabila melihat nilai *p-value* sebesar 0,000 yang berarti *p-value* $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan ada Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Altius Bekasi.



2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 35–40 tahun sebanyak 18 responden (31%), diikuti kelompok usia >40 tahun sebanyak 13 responden (22,4%). Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Altius Bekasi berada pada kelompok usia dewasa madya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Astika et al. (2023) yang menemukan bahwa mayoritas pasien rawat jalan berada pada kelompok usia produktif dan dewasa karena kelompok tersebut memiliki kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih tinggi dibandingkan kelompok usia lainnya. Penelitian Hardy et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kelompok usia dewasa merupakan kelompok yang paling banyak memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan memiliki tingkat keterlibatan yang lebih baik dalam proses pelayanan kesehatan (Astika et al., 2023; Hardy et al., 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 responden (51,7%), sedangkan perempuan sebanyak 28 responden (48,3%). Perbedaan jumlah tersebut relatif kecil, namun menunjukkan bahwa laki-laki sedikit lebih banyak memanfaatkan pelayanan di Poli Umum Rumah Sakit Altius Bekasi selama periode penelitian. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan kesehatan tidak hanya menjadi perhatian perempuan, tetapi juga semakin meningkat pada kelompok laki-laki yang mulai menyadari pentingnya menjaga kesehatan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dhiantoro dan Megawati (2024) yang menunjukkan bahwa distribusi pasien rawat jalan berdasarkan jenis kelamin relatif seimbang. Penelitian lain oleh Zulaika et al. (2023) juga menyatakan bahwa jenis kelamin bukan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien, melainkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan selama proses pelayanan berlangsung (Dhiantoro & Megawati, 2024; Zulaika et al., 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 26 responden (44,8%), diikuti Diploma sebanyak 19 responden (32,8%). Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan tinggi. Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi pengetahuan, pemahaman, serta kemampuan seseorang dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Individu dengan pendidikan tinggi umumnya memiliki akses informasi yang lebih luas sehingga memiliki ekspektasi yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Mereka cenderung lebih kritis dalam mengevaluasi aspek kecepatan pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, serta kualitas komunikasi yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hardy et al. (2024) yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian Zulaika et al. (2023) juga menemukan bahwa pasien dengan tingkat pendidikan tinggi cenderung memiliki ekspektasi yang lebih besar terhadap mutu pelayanan sehingga rumah sakit perlu memberikan pelayanan yang optimal untuk mempertahankan kepuasan pasien pada kelompok ini (Hardy et al., 2024; Zulaika et al., 2023).



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memperoleh waktu tunggu pelayanan dalam kategori sesuai standar (≤ 60 menit), yaitu sebanyak 38 responden (65,5%). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Altius Bekasi secara umum telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fitri et al. (2025) yang menemukan bahwa sebagian besar pasien yang memperoleh pelayanan sesuai standar waktu tunggu memiliki persepsi yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan. Penelitian Hardy et al. (2024) juga menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu determinan utama dalam meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan (Fitri et al., 2025; Hardy et al., 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 27 responden (46,6%), diikuti kategori sangat puas sebanyak 12 responden (20,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dhiantoro dan Megawati (2024) yang menemukan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan berada dalam kategori puas terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian Hardy et al. (2024) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan (Dhiantoro & Megawati, 2024; Hardy et al., 2024).

Hasil analisis bivariat menggunakan uji Spearman Rank menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,502. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Rumah Sakit Altius Bekasi. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,502 mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel berada pada kategori sedang dan memiliki arah hubungan positif, yang berarti semakin sesuai waktu tunggu pelayanan dengan standar yang ditetapkan maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin lama pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan maka kecenderungan kepuasan pasien akan menurun. Temuan ini menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya (Astika et al., 2023).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memperoleh waktu tunggu pelayanan yang sesuai standar yaitu ≤ 60 menit sebanyak 65,5%. Kondisi tersebut kemungkinan menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap tingginya proporsi pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang cepat memberikan kesan bahwa tenaga kesehatan memiliki responsivitas yang baik dalam memenuhi kebutuhan pasien. Selain itu, ketepatan waktu pelayanan juga mencerminkan efektivitas manajemen rumah sakit dalam mengelola sumber daya manusia, sistem antrean, serta koordinasi antarunit pelayanan sehingga pasien merasa lebih dihargai dan diperhatikan selama menerima pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2022).



3. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah saat proses penelitian sedang berlangsung system yang biasanya digunakan mengalami proses migrasi yang semula menggunakan system hope menjadi system teramedik. Sehingga hal tersebut bisa menjadi factor yang menghambat waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian mengenai “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Altius Bekasi ” akan diuraikan sebagai berikut:

- Karakteristik responden di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Altius Bekasi mayoritas usia responden adalah pada rentang usia 35-40 tahun yaitu sebanyak 18 responden (31%), kemudian sebagian besar jenis kelamin responden adalah laki laki sebanyak 30 responden (51,7%), kemudian sebagian besar responden dalam penelitian ini dengan pendidikan terakhirnya Sarjana sebanyak 26 responden (44,8).
- Mayoritas responden dalam penelitian ini menilai waktu tunggu pelayanan dalam ketgori sesuai standart sebanyak 38 responden (65,5%).
- Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tingkat kepuasan dengan kategori puas sebanyak 27 responden (46,6%).
- Terdapat Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Altius Bekasi ditandai dengan *p-value* 0.000 ($p < 0.05$)

2. Saran

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan dalam pengembangan pembelajaran terkait mutu pelayanan, waktu tunggu, dan *patient-centered care*. Bagi rumah sakit, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap alur pelayanan rawat jalan, khususnya pendaftaran, antrean pemeriksaan, dan koordinasi antarunit untuk mengurangi waktu tunggu yang tidak sesuai standar. Tenaga kesehatan diharapkan meningkatkan responsivitas, profesionalisme, komunikasi, dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya, peneliti berikutnya disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Astika, R., Jepisah, D., & Asmarwiati, S. (2023). Hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli TB-DOTS RSUD Rokan Hulu. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i2.27864>
- Dhiantoro, G. R., & Megawati, L. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di poliklinik. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*. <https://doi.org/10.47233/jebs.v4i5.1999>



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- Fitri, A. U., Handayani, M., Kas, S. R., & Rahma, R. M. (2025). Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bantimala Pangkep. *Graha Medika Public Health Journal*, 4(1), 9–13.
- Hardy, S. M., Yuliaty, F., & Purwanda, E. (2024). Analisis kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu tunggu di klinik pratama: Systematic review. *Innovative: Journal of Social Science Research*. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i5.15428>
- Hidayat, R., Prasetyo, B., & Lestari, D. (2023). Manajemen pelayanan rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Standar pelayanan minimal rumah sakit*. <https://www.kemkes.go.id>
- Kristina Supriyati, & Indriati Kusumaningsih. (2023). Analisis Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6 (12), 2371–2380. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4174>
- Laksono, A., & Rama, H. N. W. (2024). Kepuasan pasien terhadap pengaruh waktu tunggu pelayanan di poliklinik. *Jurnal Kesehatan*.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752
- Maharani, A. S., Hidayah, F. F., & Yulianti, R. M. (2021). Analisis waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i3.1923>
- Manyering, G. G., Wartiningih, M., Messakh, B. D., & Silitonga, H. T. H. (2023). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*. <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.8876>
- Narulitha, A., Batara, A. S., & Haeruddin, H. (2024). Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibnu Sina. *Window of Public Health Journal*. <https://doi.org/10.33096/woph.v6i2.2031>
- Percunda, A. D., Laksono, A., & Rama, H. N. W. (2024). Pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam. *Jurnal Kesehatan*.
- Praptiwi, R. D., Supriyatna, R., & Yeni, R. (2024). Hubungan waktu tunggu pelayanan dan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Mandira Cendikia*. <https://doi.org/10.70570/jikmc.v4i3.1654>
- Praptiwi, R., Hidayah, N., & Nugraheni, A. (2024). Patient satisfaction and healthcare service quality in outpatient settings: A cross-sectional study. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45–53
- Rosida, F.A. (2024). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSPAL DR. RAMELAN SURABAYA. SKRIPSI.
- Sugiyono. (2020.). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif R&D*. Jakarta, Alfabeta
- Sulaiman, Y., Dewi, R., & Dina, D. (2025). Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di poliklinik RSUD Majene. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan*.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- Susanti, A., Sunandi, A., & Garmelia, E. (2025). Analisis hubungan waktu tunggu rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Koja. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*.
- World Health Organization. (2021). *Quality health services: A planning guide*. <https://www.who.int>
- World Health Organization. (2023). *Quality of care: Patient experience and health service responsiveness*. World Health Organization. Geneva: WHO
- Zulaika, Z., Suhermi, S., & Soejoto, N. N. (2022). Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli umum. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. <https://doi.org/10.37012/jik.v14i2.1277>