

Pengaruh Waktu Tunggu Antrian Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Promedika

Dara Triandini¹, Fransiska Agustina²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital, Bandung.

¹Email: dara10120566@digitechuniversity.ac.id

²Email: fransiskaagustina@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Waktu tunggu antrian pasien di lingkungan klinis merupakan aspek penting dalam pengalaman layanan Kesehatan. Meningkatkan kepuasan pasien tidak hanya menjadi tujuan utama pelayanan medis, tetapi juga merupakan indikator penting dalam mutu pelayanan yang diberikan oleh fasilitator kesehatan. Waktu tunggu pasien di klinik bukan hanya sekedar fase antara pendaftaran hingga pelayanan medis, melainkan sebuah momen yang dapat membentuk penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu antrian pasien terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Promedika. Metode dalam penelitian ini yaitu dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Responden berjumlah 50 orang dengan menggunakan teknis Accidental Sampling. Analisis yang digunakan yaitu dengan Univariat dan Bivariat dengan Uji spearman rank dan Crosstabulation. Hasil dari penelitian di Klinik Pratama Promedika untuk waktu tunggu standar (<60 menit) sebanyak 16% merasa cukup puas, 46% merasa puas dan 34% merasa sangat puas. Sedangkan 2% menilai sangat puas dengan waktu tunggu lebih dari standar (>60 menit). Maka dapat disimpulkan dengan waktu tunggu <60 menit 96% pasien puas, sedangkan dengan waktu tunggu >60 menit 4% pasien merasa tidak puas. Kepuasan pasien di Klinik Pratama Promedika diperoleh nilai p value sebesar 0,001<0,005 yang berarti terdapat keterkaitan yang bermakna antara variabel waktu tunggu dengan variabel kepuasan pasien. Disimpulkan bahwa ada pengaruh antara waktu tunggu antrian pasien terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Promedika.

Kata Kunci: Waktu tunggu, Kepuasan pasien, klinik

The Influence of Patient Waiting Time on Patient Satisfaction at Clinic Pratama Promedika

Abstract

The waiting time for patient queues in clinical settings is an important aspect of the healthcare service experience. Improving patient satisfaction is not only the primary goal of medical services but also a crucial indicator of the quality of services provided by healthcare facilities. The waiting time for patients in clinics is not just a phase between registration and medical services but rather a moment that can shape the assessment of healthcare service quality. This study aims to determine the influence of patient queue waiting time on patient satisfaction at Pratama Promedika Clinic. The method used in this study is a descriptive quantitative approach. The respondents consisted of 50 individuals using Accidental Sampling technique. The analysis used is Univariate and Bivariate with Spearman rank test and Cross Tabulation. The results of the study at Pratama Promedika Clinic for standard waiting time (<60 minutes) showed that 16% felt satisfied, 46% were satisfied, and 34% were very satisfied. Meanwhile, 2% rated as very satisfied with waiting time exceeding the standard (>60 minutes). It can be concluded that with waiting time <60 minutes, 96% of patients are satisfied, while with waiting time >60 minutes, 4% of patients are dissatisfied. Patient satisfaction at Pratama Promedika Clinic obtained a p-value of 0.001<0.005, which means there is a significant correlation between waiting time variable and patient satisfaction variable. It is concluded that there is an influence of patient queue waiting time on patient satisfaction at Pratama Promedika Clinic.

Keywords: *Waiting time, Patient satisfaction, Clinic*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Salah satu aspek yang menentukan kualitas pelayanan kesehatan yaitu pengelolaan waktu tunggu di klinik. Waktu tunggu yang ideal dapat meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan waktu tunggu yang berlebihan dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan. Sebagai fasilitas pelayanan medis, klinik dituntut untuk merespon kebutuhan pasien dan menyediakan pelayanan yang cepat dan bermutu tinggi. Waktu tunggu dalam antrian merupakan faktor penting dalam evaluasi kepuasan pelayanan klinis.

Waktu tunggu dalam antrian pasien di lingkungan klinis merupakan aspek penting dalam pengalaman layanan Kesehatan. Meningkatkan kepuasan pasien tidak hanya menjadi tujuan utama pelayanan medis, tetapi juga merupakan indikator penting mutu layanan yang disediakan oleh penyedia kesehatan. Waktu tunggu di klinik bukan hanya sekedar fase antara registrasi hingga pelayanan medis, melainkan sebuah momen yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Kementerian Kesehatan (Kemenkes) Indonesia menetapkan waktu tunggu untuk pasien melalui standar mutu pelayanan minimal. Untuk pelayanan rawat jalan, indikator waktu pelayanan pasien adalah 60 menit, dihitung sejak pasien mendaftar hingga dilayani oleh dokter Menurut Kemenkes RI dalam (Nurfadillah & Setiatin, 2021). Factor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu dalam antrian antara lain yaitu jumlah pasien, sistem antrian yang ada, serta efisiensi proses pendaftaran dan pemeriksaan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu dapat berdampak signifikan terhadap persepsi dan kepuasan pasien. Faktor ini dapat berdampak pada berbagai aspek seperti penilaian layanan kesehatan secara keseluruhan, kepercayaan pasien serta minat mereka untuk kembali menggunakan layanan di tempat yang sama atau tidak. Seperti yang dikemukakan oleh (Aiken, Sermeus, & Heede, 2019), 'waktu tunggu yang optimal tidak hanya menghasilkan kepuasan pasien, tetapi juga dapat memperkuat hubungan pasien dengan penyediaan layanan Kesehatan'. Oleh karena itu, penting untuk memahami sepenuhnya dampak waktu tunggu di klinik terhadap kepuasan pasien. Sebagaimana disampaikan oleh (Anderson, Smith, & Brown, 2020), 'pemahaman mendalam terhadap pengalaman pasien selama waktu tunggu dapat menjadi kunci untuk merancang layanan kesehatan yang lebih responsive dan memuaskan'.

Dalam lingkungan klinik yang mengutamakan kecepatan dan efisiensi pelayanan, waktu tunggu adalah salah satu faktor kunci yang akan mempengaruhi citra klinik di mata pasien. Dalam konteks tersebut, Penelitian ini menyelidiki sejauh mana waktu tunggu pasien di klinik mempengaruhi pandangan atau penilaian pasien terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian ini bisa memberikan wawasan yang berharga kepada manajemen klinik untuk meningkatkan efisiensi sistem antrian, mengoptimalkan proses pelayanan, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

Dengan memahami keterkaitan antara waktu tunggu dalam antrian dan kepuasan pasien memungkinkan klinik untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan menerapkan strategi untuk meningkatkan pengalaman pasien. Dengan menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu dan melihat bagaimana persepsi pasien terhadap waktu tunggu tersebut berkaitan dengan tingkat kepuasan mereka, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan rencana manajemen klinik untuk meningkatkan kualitas layanan di Klinik Pratama Promedika. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada literatur ilmiah tentang manajemen pelayanan kesehatan dan memberikan landasan empiris bagi pengambilan keputusan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di klinik untuk perbaikan prosedur dan kebijakan yang mendukung peningkatan kepuasan pasien di lingkungan klinik.

TEORI

Indikator penting dalam menentukan kualitas atau mutu pelayanan di instansi kesehatan yaitu waktu. Menurut peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia standar waktu tunggu pasien di poliklinik rawat jalan yaitu maksimal 60 menit. Waktu tunggu bagi pasien mengacu pada periode waktu yang diperlukan seorang pasien sejak tiba di fasilitas Kesehatan hingga menerima pelayanan atau

perawatan medis. Waktu tunggu yang terlalu lama memakan waktu menunjukkan ketidakefektifan pelayanan di suatu klinik.

Antrean dalam pelayanan Kesehatan merujuk pada proses pengaturan dan pengelolaan urutan pasien yang membutuhkan pelayanan medis. Antrian seringkali menjadi bagian yang tak terhindarkan dalam lingkungan Kesehatan, dan manajemennya dapat memiliki pengaruh yang besar pada efisiensi, waktu tunggu, dan kepuasan pasien. Menurut Iqbal dalam (Eko, Sona, Saputra, & Rolliawati, 2019) antrian terjadi ketika objek-objek mengarah ke suatu area untuk menerima layanan, namun mengalami penundaan karena mekanisme pelayanan sedang sibuk. Secara umum antrian adalah konsep waktu antara pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan kepada penerima pelayanan. Maka dari itu, waktu menjadi unsur yang tak dapat dipisahkan. Dengan memahami dan mengelola antrian dengan baik, pelayanan Kesehatan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi waktu tunggu, dan menyediakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien.

Menurut (Pohan, 2006) Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang timbul setelah menerima layanan kesehatan, berdasarkan perbandingan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan pasien adalah evaluasi keseluruhan dari rasa atau sikap seseorang terhadap layanan yang diterima, termasuk persepsi dan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang berhubungan dengan harapan mereka, seperti yang dijelaskan oleh (Talib, 2022). Menurut Tjiptono dalam (Atikoh, 2021) kepuasan adalah suatu sikap yang ditentukan oleh pengalaman yang dialami seseorang. Pentingnya penelitian ini adalah untuk memverifikasi apakah ada atau tidak adanya harapan sebelumnya yang merupakan aspek penting dalam membentuk kepuasan.

Menurut Dayani dalam (Klawdina, 2021) lima dimensi atau indikator mutu yang disebutkan adalah 1) *Reliability* (keandalan) Kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan layanan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan dalam promosi pelayanan. 2) *Tangibles* (bukti langsung) yaitu kualitas layanan kesehatan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan melalui fasilitas fisik dan pelengkap yang memadai. 3) *Responsiveness* (daya tanggap) kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan layanan dengan cepat dan terpercaya sesuai dengan prosedur standar. 4) *Assurance* (jaminan) berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan dan sikap petugas kesehatan dalam menyakinkan kepercayaan pasien. 5) *Empathy* (perhatian) Kepedulian dan perhatian khusus dari staf terhadap setiap pengguna layanan, dengan memahami kebutuhan dan memberikan dukungan bagi pasien.

Salah satu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nugroho, 2017) bertujuan untuk mengevaluasi dampak waktu tunggu pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan observasional analitik, dengan desain studi *cross-sectional*. Dari populasi sebanyak 223 orang, sampel sebanyak 70 orang diperoleh melalui Teknik sampling *random sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan uji *chi-square*, dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS 16 for window*. Hasilnya menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien, yang ditunjukkan dengan nilai $p < 0,05$. Karena itu, petugas rumah sakit perlu meningkatkan kualitas layanan terutama dalam hal waktu tunggu pasien.

Berdasarkan landasan teori dan temuan peneliti sebelumnya mendukung gagasan bahwa waktu tunggu antrian dapat memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama dapat meningkatkan ketidakpuasan pasien karena dapat menimbulkan ketidaknyamanan, kekecewaan, dan persepsi rendah terhadap pelayanan Kesehatan. Seiring dengan lamanya waktu tunggu antrian, diharapkan tingkat kepuasan pasien akan menurun. Panjang waktu tunggu dapat menciptakan ketidaknyamanan dan meningkatkan peluang terjadinya ketidakpuasan pasien. Oleh karena itu penelitian ini menguji hipotesis bahwa terdapat keterkaitan negatif antara waktu tunggu antrian dan tingkat kepuasan di Klinik Pratama Promedika.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dalam mengumpulkan dan analisis data dengan teknik pengujian uji validitas dan uji reabilitas dan teknik pengujian data dengan analisis

univariat untuk menganalisis variabel independen dan dependen menggunakan analisis Mean T dan analisis bivariat yang diukur menggunakan uji statistik non parametrik sebagai alat ukur hubungan data ordinal dan ordinal dengan menggunakan uji korelasi *Spearman rank* dan crosstabulation yang kemudian hasilnya akan dinarasikan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan Teknik Non Probability sampling dengan menggunakan *Accidental Sampling*. Karena menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dan *Microsoft Excel* yang tidak memiliki batasan jumlah sampel, peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 50 sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item pertanyaan	Korelasi (r hitung)	Korelasi (r table)	Keterangan
1	0,837	0,284	Valid
2	0,829	0,284	Valid
3	0,796	0,284	Valid
4	0,896	0,284	Valid
5	0,881	0,284	Valid
6	0,837	0,284	Valid
7	0,701	0,284	Valid
8	0,728	0,284	Valid
9	0,778	0,284	Valid
10	0,836	0,284	Valid
11	0,834	0,284	Valid
12	0,753	0,284	Valid
13	0,372	0,284	Valid
14	0,602	0,284	Valid
15	0,879	0,284	Valid
16	0,805	0,284	Valid
17	0,709	0,284	Valid
18	0,861	0,284	Valid
19	0,837	0,284	Valid
20	0,839	0,284	Valid

Sumber: Data hasil olahan

Dalam uji validitas yang dilakukan di aplikasi Microsoft excel, dapat dilihat dalam tabel 1 diatas bahwa 20 item pertanyaan yang ada di kuesioner valid karena r hitung > r tabel. Diketahui bahwa r tabel yang terdapat pada tabel df. Nilai DF = r tabel ke 50 yaitu 0,284. Sehingga 20 pertanyaan tersebut dapat dipakai menjadi kuesioner penelitian.

B. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Ganjil	Genap
105	106
100	96
104	99
104	103
104	104
102	99
103	105
100	103
103	104
103	103
105	107
103	103
85	78
96	102
103	101
103	104
108	108
105	105
106	108
104	107
r hitung	0,9012
t tabel	2,008
r tabel	0,2734

Sumber: Data hasil olahan

Dapat dilihat pada tabel 2 diatas uji reabilitas penelitian ini menggunakan aplikasi microsoft excel dimana r hitung adalah $0,9012 >$ dari r table yaitu $0,2734$. Maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut Reliabel

C. Analisis Univariat

1. Karakteristik berdasarkan usia

Tabel 3. Analisis Responden Berdasarkan Usia

Variabel	Mean	Modus	Median	Max	Min	Std. Deviasi	CI (95%)
Usia	38,96	32	37	62	13	13,071	4

Sumber: data hasil olahan

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata usia pasien di Klinik Pratama Promedika adalah 38,96 tahun, dengan usia pasien yang paling banyak adalah 32 tahun dan usia pasien yang paling sedikit adalah 13 tahun. Usia tengah pasien berada disekitar 37 tahun, sementara usia tertua mencapai 62 tahun.

2. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4. Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	41	82
Laki-laki	9	18
Total	50	100

Sumber: data hasil olahan

Berdasarkan tabel 4 diatas, diketahui bahwa pasien Klinik Pratama Promedika yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 41 orang atau 82% sedangkan laki-laki sebanyak 9 orang dengan persentase 18%.

3. Jumlah waktu tunggu pasien di klinik pratama promedika

Tabel 5. Analisis Responden Berdasarkan Waktu Tunggu

Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
≤60 menit	48	96
>60 menit	2	4
Total	50	100

Sumber: data hasil olahan

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat disimpulkan bahwa pasien di Klinik Pratama Promedika yang menerima pelayanan dengan waktu tunggu kurang dari 60 menit (standar) berjumlah 48 orang, atau 96%. Sementara itu, yang menerima pelayanan dengan waktu lebih dari 60 menit (lebih dari standar) berjumlah 2 orang atau 4%.

4. Rekapitulasi hasil kuesioner

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden dimana setiap indikator memiliki 4 pertanyaan yang mewakili 5 pernyataan dalam lembar kuesioner.

Skor tertinggi : (nilai tertinggi jawaban x jumlah responden)
: (5 x 50)
: 250

Skor terendah : (nilai terendah jawaban x jumlah responden)
: (1 x 50)
: 50

$$\text{Sehingga range dari hasil survey} = \frac{250-50}{5} = 40$$

Range skor

50 – 90 (0-20%) = sangat tidak puas
91 – 131 (21-40%) = tidak puas
132 – 172 (41-60%) = cukup puas
173 – 213 (61-80%) = puas
214 – 254 (81-100%) = sangat puas

Berikut ini keseluruhan hasil jawaban responden pada kuesioner yang berkaitan tentang kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di Klinik Pratama Promedika yang diuraikan berdasarkan indikator berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Analisis Indikator Kepuasan Pasien

No	Indikator	Bobot	Hasil
1.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	163,4	Cukup puas
2.	<i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	164	Cukup puas
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	166,2	Cukup puas
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	154,4	Cukup puas
5.	<i>Empathy</i> (Perhatian)	153,4	Cukup puas
Rata-rata indikator		160,3	Cukup puas

Sumber: data hasil olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 6 di atas hasil dari keseluruhan jawaban responden mengenai kepuasan pasien terhadap waktu tunggu antrian pasien di Klinik Pratama Promedika adalah cukup puas. Jawaban responden dalam setiap indikator memiliki jawaban yang berbeda dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Dalam lima indikator tersebut, indikator *responsiveness* mempunyai bobot nilai terbesar yaitu 166,4 dan indikator *emphaty* yang paling rendah sebesar 153,4, namun keduanya sama-sama masuk ke dalam kategori cukup baik begitu pula dengan indikator yang lain.

D. Analisis Bivariat

1. Uji spearman rank

Tabel 7. Hasil Uji Spearman Rank

Variabel	N	P value	Koefisien Korelasi
Waktu tunggu	50	0,001	0,205
Kepuasan pasien			

Sumber: hasil data olahan

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji Spearman antara variabel waktu tunggu dengan variabel kepuasan pasien memiliki nilai p value sebesar $0,001 < 0,005$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel waktu tunggu dengan variabel kepuasan pasien. Hasil uji Spearman menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara variabel waktu tunggu dengan variabel kepuasan pasien adalah 0,205, yang termasuk dalam kategori sangat lemah (0,00-0,25) dalam hal kekuatan hubungan. Nilai positif pada koefisien korelasi menunjukkan bahwa adanya hubungan searah antara waktu tunggu dan kepuasan pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

2. Tabulasi silang

Tabel 8. Hasil Tabulasi Silang

waktu tunggu pasien	kepuasan pasien										Total	P Value	
	STP		TP		CP		P		SP				
	f	%	f	%	F	%	F	%	f	%			
>60 menit (tidak standar)	0	0	0	0	8	16	23	46	17	34	48	96	0,001
<60 menit (standar)	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	2	4	
total	0	0	0	0	8	16	23	46	19	38	50	100	

Sumber: data hasil olahan

Berdasarkan data pada tabel 8 di atas diketahui bahwa dengan waktu tunggu standar (<60 menit) sebanyak 16% dari pasien mengaku cukup puas, 46% merasa puas dan 34% merasa sangat puas. Sedangkan 2% menilai sangat puas terhadap waktu tunggu yang lebih dari standar (>60 menit). Artinya pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Promedika dapat terlihat. Diketahui juga bahwa responden pasien di Klinik Pratama Promedika, dengan waktu standar 48 responden atau 96% dan responden yang kurang dari standar sebanyak 2 orang atau 4%.

E. Pengaruh Waktu tunggu terhadap Kepuasan pasien

Tabel 9. Hasil Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

Model	unstandardized coefficients		standardized coefficients	t	sig.
	B	Standard Error	beta		
(constant)	52.208	7.903		6.733	<.001
waktu tunggu	10.396	7.468	.197	1.392	.170

dependent variabel: kepuasan pasien

Sumber: hasil data olahan dengan SPSS

Berdasarkan tabel 9 di atas hasil penelitian di Klinik Pratama Promedika menunjukkan bahwa hasil uji spearman antara variabel waktu tunggu dan variabel kepuasan pasien memiliki p value sebesar $0,001 < 0,005$ berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel waktu tunggu dengan variabel kepuasan pasien di klinik.

Tabel 10. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

		kepuasan pasien	waktu tunggu
Spearman's rho	kepuasan pasien	correlation coefficient	1.000
		sig. (2-tailed)	.
		N	50
	waktu tunggu	correlation coefficient	.205
		sig. (2-tailed)	.152
		N	50

Sumber: hasil data olahan dengan SPSS

Selanjutnya berdasarkan tabel 10 di atas hasil Crosstabulation hubungan antara variabel waktu tunggu dengan variabel kepuasan pasien ditunjukkan oleh koefisien korelasi $r = 0,205$ (0,00-0,25) menunjukkan bahwa tingkat kekuatan hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien termasuk pada kategori sangat lemah. Nilai positif pada koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan positif antara kedua variabel, yang berarti semakin singkat waktu tunggu pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Hasil dari kedua tabel di atas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Lestari, Parinduri, & Fatimah, 2020) Temuan penelitian mereka menunjukkan ada korelasi antara waktu tunggu dalam pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan p-value kurang dari 0.05 dan koefisien korelasi sebesar 0.290.

Hasil observasi penelitian di Klinik Pratama Promedika, faktor penyebab lamanya waktu tunggu adalah banyak pasien yang datang di waktu yang bersamaan serta pasien tidak membawa kartu untuk berobat atau kartu BPJS. Faktor lainnya penyebab lamanya waktu tunggu yaitu komputer error, jaringan internet yang bermasalah, dokumen rekam medis yang sulit atau tidak ditemukan, hal-hal tersebut mempengaruhi alur waktu kepada waktu tunggu antrian pasien berikutnya.

Masalah yang sering timbul di beberapa instansi Kesehatan seperti klinik yaitu dikarenakan oleh waktu tunggu. Lamanya waktu tunggu menggambarkan bagaimana klinik dikelola. Antrian yang Panjang terjadi dikarenakan waktu pendaftaran lama dan kebutuhan layanan yang melebihi kapasitas kemampuan pelayanan sehingga pasien yang berkunjung tidak bisa langsung diberi pelayanan. Jarak antara waktu tunggu dimulai dari mendaftar, antri dan menunggu dipanggil untuk pemeriksaan oleh dokter. Faktor penyebab lamanya waktu tunggu pemeriksaan dokter di Klinik pratama promedika yaitu karena dokter lama memberikan pelayanan kepada pasien, selain itu juga karena kurangnya petugas medis di setiap sesi hanya tersedia satu dokter umum, satu dokter gigi dan satu bidan sehingga terpengaruhnya waktu tunggu pasien. Sebelum dilakukan pemeriksaan oleh dokter, pasien terlebih dahulu diperiksa tekanan darah atau tensi dan timbang berat badan oleh perawat dan ditanya keluhan sakit yang dialami untuk dituliskan di rekam medis yang nantinya akan diberikan ke dokter saat melakukan pemeriksaan. Pasien di Klinik pratama promedika puas dengan pelayanan petugas medis walau waktu tunggu lama karena pelayanan yang diberikan petugas medis ramah dan mau mendengarkan keluhan pasien dengan seksama.

Hal ini didukung dengan hasil penelitian (Maulana, Tamrin, Alim, & Imran, 2019) sebagian pasien tidak menganggap masalah waktu tunggu pemeriksaan yang lama karena petugasnya baik, dokternya sangat ramah, dan pasien merasa nyaman dengan cara pemeriksaan dokter yang bagus.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterima dengan harapannya. Kepuasan pasien juga dapat disebut sebagai evaluasi atau penelitian dari pasien setelah mendapat pelayanan. Menurut Barry dalam (Sukur, 2023) menyatakan perusahaan atau instansi perlu dapat mengukur seberapa besar harapan yang timbul terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Mengukur seberapa besar harapan yang timbul terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien merupakan Langkah penting bagi instansi kesehatan. Ini membantu instansi untuk memahami ekspektasi pasien dan mengevaluasi sejauh mana pelayanan diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Dewi, Eravianti, & Putri, 2021) yang menyatakan kepuasan pasien adalah evaluasi subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima, meskipun tetap ada dasar objektif, terutama dari penilaian pasien yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu dan kenyataan objektif yang ada. Penelitian yang dilakukan (Nugroho, 2017) juga menjelaskan bahwa seharusnya penyedia layanan menyadari bahwa waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga seharusnya penyedia layanan berupaya mengatur sedemikian rupa pengelolaan keseimbangan kapasitas layanan.

Sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Pratama Promedika adalah klinik dapat memperbaiki dan mengoptimalkan penggunaan website online untuk mendaftar dan mengatur janji temu yang mereka punya, karna banyak pasien yang datang mengeluhkan seringnya tidak beroperasi sistem pendaftaran online. Hal ini dapat membantu mengurangi waktu tunggu dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pasien. Dengan melakukan upaya ini secara konsisten dan terarah Klinik Pratama Promedika dapat meningkatkan kepuasan pasien, membangun reputasi baik dan menjaga koneksi yang positif dengan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Pengaruh Waktu Tunggu Antrian Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Promedika” sebanyak 50 responden, maka disimpulkan bahwa Karakter responden pasien di Klinik Pratama Promedika rata-rata mayoritas berusia 38 tahun atau fase dewasa akhir dan berjenis kelamin mayoritas perempuan sebanyak 82% responden pasien. Penelitian tentang waktu tunggu di Klinik Pratama Promedika diperoleh hasil 48 orang responden atau 96% merasa puas dengan waktu tunggu < 60 menit. Penelitian tentang kepuasan pasien di Klinik Pratama Promedika diperoleh hasil responden pasien merasa cukup puas dengan bobot yang diperoleh sebesar 166,2. Terdapat hubungan yang berarti antara waktu tunggu dan kepuasan pasien di Klinik Pratama Promedika di dapat P value sebesar $0,001 < 0,005$.

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L., Sermeus, W., & Heede, K. V. (2019). patient satisfaction with hospital care and nurse in England: an observational study. *British medical journal*, 9 (1).
- Anderson, j., Smith, R., & Brown, J. (2020). Understanding Patient Experience: A Literature Review. *Nursing Standard*, 35(34).
- Atikoh, N. (2021). Nur, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. Putra Sumber Abadi. *Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*.
- Dewi, A., Eravianti, & Putri, D. K. (2021). Hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. *Prosiding Seminar Nasional Stikes Syedza Saintika*, Vol. 1, No. 1.
- Eko, A. P., Sona, M. N., Saputra, A. F., & Rolliawati, D. (2019). Pemodelan Dan Simulasi Antrian Pendaftaran Driver Baru Go-Jek Di Sidoarjo. *Majalah Ilmiah Unikom*, 17(1), 13-18.
- Klawdina, V. (2021). Hubungan Antara Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Baloi Permai Batam Tahun 2021. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Batam*.
- Lestari, D. D., Parinduri, S. K., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *PROMOTOR: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, Vol. 3No. 3.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. *jurnal kesehatan*, 12(2), 99-111.
- Nugroho, B. S. (2017). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017. *STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun*.
- 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.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Sukur, M. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poli Urologi Rumah Sakit Islam Banjarnegara. *Unisula*.
- Talib, D. T. (2022). *Manajemen Rekam Medis "Si-Jantung" Rumah Sakit*. Sumatera: Azka Pustaka.