

## Waiting with Hope: How Waiting Time Shapes Patient Experience

### Menunggu dengan Harapan: Bagaimana Waktu Tunggu Membentuk Pengalaman Pasien

Lulu Rahma Zahirah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Department of psychology,  
Bina Darma University, Indonesia  
Email: [luluurahmazahirah@gmail.com](mailto:luluurahmazahirah@gmail.com)

Dwi Hurriyati<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Department of psychology,  
Bina Darma University, Indonesia  
Email: [dwi.hurriyati@binadarma.ac.id](mailto:dwi.hurriyati@binadarma.ac.id)

#### Correspondence:

Lulu Rahma Zahirah  
Email: [luluurahmazahirah@gmail.com](mailto:luluurahmazahirah@gmail.com)

#### Abstract

Waiting time for services is a crucial factor influencing patient satisfaction, especially in primary healthcare facilities such as community health centers. Patients who experience long waiting times tend to feel dissatisfied, both objectively and based on their perception of the service received. This study aims to analyze the relationship between waiting time and patient satisfaction at Tegal Binangun Community Health Center in Palembang and to identify which aspects of waiting time have the most significant impact on patient satisfaction. This research employs a quantitative correlational design, involving patients as respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire measuring waiting time aspects based on the theory of Herjunianto, Wardhani, and Prihastuty (2014) and patient satisfaction aspects based on the theory of Purwanto (2007). The findings indicate a significant negative correlation between waiting time and patient satisfaction ( $r = -0.590$ ,  $p < 0.05$ ), with a contribution of 34.8%. The aspects of Actual Waiting Time and Perceived Waiting Time show a stronger influence on patient satisfaction dimensions such as Reliability, Responsiveness, and Empathy. These results suggest that the longer the waiting time, the lower the level of patient satisfaction, highlighting the need for community health centers to improve service efficiency to reduce waiting times. The implications of this study emphasize the importance of optimizing queue management systems and enhancing communication between healthcare providers and patients to improve the overall healthcare experience in primary care facilities.

**Keywords:** Patient Satisfaction; Public Health Center; Service Waiting Time

#### Abstrak

Waktu tunggu pelayanan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien, terutama dalam layanan kesehatan primer seperti puskesmas. Pasien yang mengalami waktu tunggu lama cenderung merasa tidak puas, baik secara objektif maupun berdasarkan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara waiting time dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tegal Binangun Palembang serta mengidentifikasi aspek waiting time yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain korelasional, melibatkan pasien puskesmas sebagai responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur aspek waiting time berdasarkan teori Herjunianto, Wardhani, dan Prihastuty (2014) serta aspek kepuasan pasien berdasarkan teori Purwanto (2007). Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara waiting time dengan kepuasan pasien ( $r = -0.590$ ,  $p < 0.05$ ), dengan kontribusi sebesar 34.8%. Aspek Actual Waiting Time dan Perceived Waiting Time memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap dimensi kepuasan pasien seperti Reliability, Responsiveness, dan Empathy. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin lama waktu tunggu, semakin rendah tingkat kepuasan pasien, sehingga penting bagi puskesmas untuk meningkatkan efisiensi pelayanan guna mengurangi waktu tunggu. Implikasi penelitian ini menegaskan perlunya optimalisasi sistem antrian dan peningkatan komunikasi antara tenaga medis dan pasien untuk meningkatkan pengalaman layanan kesehatan di fasilitas primer.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien; Puskesmas; Waktu Tunggu Pelayanan

Copyright (c) 2025 Lulu Rahma Zahirah, Dwi Hurriyati

Received 2024-03-25

Revised 2025-02-28

Accepted 2025-05-23

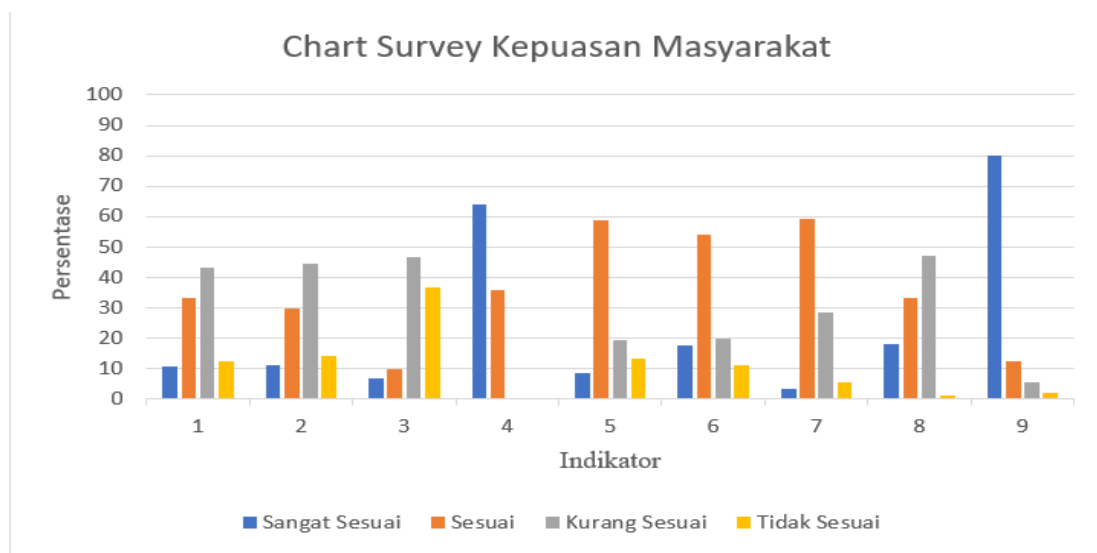


## LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam memastikan kesejahteraan masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menjadi salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kesehatan masyarakat di tingkat primer (Putra & Muttaqin, 2020). Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan akan pelayanan kesehatan yang optimal semakin meningkat. (Hidayah et al, 2019)ukakan bahwa upaya kesehatan berbentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan dan menjaga kesehatan masyarakat. Kesuma dan Susilawati (2022)menambahkan bahwa dibuktikan dengan adanya peraturan berdasarkan UU RI No.36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11, yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan adalah suatu kegiatan yang terintegrasi dan dilakukan secara berkelanjutan. Tujuannya adalah untuk melakukan pemeliharaan, peningkatan, memberikan solusi terhadap masalah kesehatan, serta membantu pemulihan guna mencapai peningkatan derajat kesehatan sesuai harapan pemerintah dan masyarakat (Pradnyaswari et al, 2022).

Evaluasi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan menjadi aspek yang paling diperhatikan dengan nilai 46,67%, diikuti oleh penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 47,33% serta kemudahan prosedur pelayanan sebesar 44,67%.

Evaluasi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan menjadi aspek yang paling diperhatikan dengan nilai 46,67%, diikuti oleh penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 47,33% serta kemudahan prosedur pelayanan sebesar 44,67%. Persyaratan pelayanan juga cukup berpengaruh dengan 43,33%, sementara kesopanan dan keramahan petugas mendapat nilai 28,67%, disusul oleh kompetensi petugas sebesar 20% dan kesesuaian produk pelayanan 19,33%. Di sisi lain, sarana dan prasarana untuk masyarakat hanya memperoleh 5,33%, sedangkan kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan tidak memberikan kontribusi dalam penilaian dengan nilai 0%. Temuan ini menegaskan bahwa efisiensi pelayanan, kemudahan prosedur, serta respons terhadap keluhan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna layanan.



Sumber: Data Puskesmas Tegal Binangun Palembang

**Gambar 1. Hasil Survei Satisfaction of Patient**

Berdasarkan pada tabel diatas hasil survey angket yang dibuat oleh puskesmas dapat disimpulkan terdapat keluhan dari pasien yang menunjukkan tingkat satisfaction of patient yang kurang sesuai lebih dari 40%. Laporan tahunan unit pelayanan kesehatan 2021 (Kemenkes., 2021), mengemukakan standar *satisfaction of patient* untuk pelayanan rawat jalan ditetapkan pada tingkat setidaknya 90%. Jika ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat *satisfaction of patient* di bawah 90%, dianggap bahwa pelayanan kesehatan tersebut tidak memenuhi standar minimal atau tidak memiliki kualitas yang memadai, yang dapat menyebabkan masalah ketidakpuasan bagi pasien (Indrayati & Suhariadi, 2023).

*Satisfaction of patient* menjadi tolak ukur yang signifikan untuk mengukur sejauh mana pelayanan kesehatan

memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (R. Dewi & Radikun, 2024). *Satisfaction of patient* adalah suatu realitas yang dapat dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari tindakan petugas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan dan persepsi pasien tersebut. Agustina (Fatrida, D., & Saputra, 2019) menjelaskan bahwa integrasi dan keseluruhan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan menunjukkan bahwa tingkat *satisfaction of patient* menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pelayanan kesehatan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa kecewa (Gultom & Abidin, 2024).

Elitan Rabiqy (2019) menyebutkan bahwa *satisfaction of patient* memiliki karakteristik diantaranya: (1) tidak ada

keluhan atau keluhan yang teratasi; (2) perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk atau layanan; (3) kesesuaian dengan harapan pelanggan; dan (4) harapan pelanggan yang terlampaui (Tambengi et al., 2017).

Pada karakteristik pertama yaitu tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi, terdapat (71,42%) atau 25 pasien yang mengatakan bahwa mereka merasa kurang puas dengan proses administrasi. Karakteristik kedua yaitu perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk atau layanan, terdapat (54,29%) atau 19 pasien yang mengatakan bahwa mereka merasa kecewa dengan waktu tunggu yang terlalu lama di puskesmas. Karakteristik ketiga yaitu kesesuaian dengan harapan pelanggan, terdapat (57,14%) atau 20 pasien yang mengatakan bahwa mereka kecewa dengan pelayanan puskesmas ini yang tidak sesuai harapan, dan karakteristik keempat yaitu harapan pelanggan yang terlampaui, terdapat 85,71% atau 30 pasien yang mengatakan bahwa mereka kecewa dengan waktu tunggu di puskesmas yang tidak sesuai harapan, juga merasa kurangnya kecepatan dalam pelayanan.

Wijayanti dkk. (2023) menyatakan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *satisfaction of patient* yaitu pelayanan dalam *waiting time of service*, keamanan pasien, dan komunikasi. Serta (Tambengi dkk. (2017) mengatakan faktor yang mempengaruhi *satisfaction of patient* yaitu Sikap pendekatan staf pada pasien, Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien, Prosedur administrasi, *waiting time of service*, Fasilitas umum, Fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus rawat, Hasil treatment atau hasil perawatan yang diterima oleh pasien. Dari faktor tersebut salah satu faktor yang mempengaruhi *satisfaction of patient* adalah *waiting time of service*.

Memberikan pelayanan yang lambat dan tidak efektif menjadi salah satu hambatan dalam memberikan layanan di puskesmas, yang mengakibatkan peningkatan waktu tunggu bagi pasien. mengatakan bahwa *waiting time of service* yang berkepanjangan dapat menyebabkan ketidakpuasan, sehingga menjadi faktor kunci dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan (Sani, 2017). Di sisi lain, Fatrida dan Saputra (2019) menyatakan bahwa *waiting time of service* yang lama dapat mengganggu kenyamanan pasien dan memiliki dampak negatif pada kepuasan pasien di masa mendatang. *Satisfaction of patient* secara signifikan terkait dengan pengalaman mereka selama berada di puskesmas. Oleh karena itu, penanganan *waiting time of service* menjadi aspek utama yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Cheristina & Santi, 2022).

*waiting time of service* pasien adalah salah satu elemen yang memiliki potensi untuk menimbulkan ketidakpuasan (Fatrida, D., & Saputra, 2019). *Waiting time of service* merujuk pada periode waktu yang dihabiskan oleh pasien sejak saat kedatangan mereka di unit pelayanan kesehatan, melakukan pendaftaran, hingga menerima pelayanan dari dokter, dokter gigi, atau dokter spesialis (Kemenkes., 2021). Definisi ini mencakup semua fase yang harus dilalui oleh pasien, termasuk waktu yang diperlukan untuk mendapatkan

antrian, proses pendaftaran, evaluasi medis, dan tahapan lainnya.

Standar pelayanan waktu tunggu telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal pelayanan kesehatan. Menurut peraturan ini, standar waktu tunggu untuk pendaftaran dan rekam medis adalah  $\leq 10$  menit, waktu tunggu pelayanan poliklinik adalah  $\leq 60$  menit, dan waktu tunggu untuk obat jadi adalah  $\leq 30$  menit, sedangkan untuk obat racikan adalah  $\leq 60$  menit. Standar ini dibuat sebagai pedoman dalam menerapkan pelayanan di layanan kesehatan (Kemenkes, 2008). Dalam penetapan standar pelayanan, harus mempertimbangkan aspek kualitas layanan, pemerataan dan kesetaraan layanan, biaya, serta kemudahan untuk mendapatkan layanan. Puskesmas menjadi tolak ukur penilaian kesehatan masyarakat di daerahnya.

Penelitian ini hampir serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti (Nugraheni, 2018a) Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan waktu tunggu pasien rawat jalan dimana rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pesantren 1 adalah 55,45 menit. Dan dari hasil penyebaran kuesioner di ketahui untuk keseluruhan pelayanan baik yaitu 72%. Penelitian yang dilakukan oleh (A., & H. N. Fitri, 2021), (L., & P. S. Dewi, 2021), Fahamsya dkk. (2023) menjelaskan Faktor *tangibles*, seperti waktu tunggu dan fasilitas fisik, berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan. Studi oleh Setiawan Fitri dan Hidayati (2021) menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama berkontribusi terhadap ketidakpuasan pasien di puskesmas. Sementara itu, penelitian di RSUD Sleman Mamun dan Ariwidyastuti (2024) menemukan bahwa kepuasan pasien dapat meningkat ketika waktu tunggu lebih singkat dan terkelola dengan baik. Studi lain di Puskesmas Sidoarjo oleh Nurfadillah dan Setiatin (2021) menegaskan bahwa faktor persepsi terhadap lama waktu tunggu juga memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pasien. Namun, keterbaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis yang spesifik terhadap Puskesmas Tegal Binangun Palembang, dengan pendekatan kuantitatif regresi yang mengukur dampak langsung waktu tunggu terhadap kepuasan pasien secara empiris. Hal ini memberikan kontribusi baru dalam memahami efektivitas pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas serta menawarkan rekomendasi berbasis data untuk perbaikan sistem antrian dan pelayanan (Madany, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas hubungan antara *waiting time* dan kepuasan pasien dalam berbagai konteks layanan kesehatan. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Torry (2016) menemukan bahwa persepsi pasien terhadap waktu tunggu lebih berpengaruh terhadap kepuasan dibandingkan dengan waktu tunggu aktual, terutama dalam layanan rawat jalan. Studi lain oleh Putri (2020) yang dilakukan di beberapa puskesmas di Indonesia menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lebih

lama berkorelasi negatif dengan tingkat kepuasan pasien, terutama pada aspek keandalan dan responsivitas layanan. Selain itu, penelitian oleh Nugraheni (2018b) menyoroti bahwa pengelolaan antrian yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan mengurangi ketidakpastian selama menunggu. Penelitian ini memperkaya literatur dengan menganalisis hubungan waiting time dan kepuasan pasien dalam konteks lokal di Puskesmas Tegal Binangun Palembang, memberikan kontribusi empiris yang lebih spesifik terkait dengan pengaruh waktu tunggu terhadap pengalaman pasien dalam sistem pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti judul “Menunggu dengan Harapan: Bagaimana Waktu Tunggu Membentuk Pengalaman Pasien”.

#### METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode Kuantitatif yang dimana metode penelitian tersebut menggunakan pengambilan data didalamnya. Variabel bebas pada penelitian ini adalah *waiting time of service*, sedangkan variabel terikatnya adalah *satisfaction of patient*.

Populasi dalam penelitian ini merupakan Pasien Puskesmas Tegal Binangun Palembang yang berjumlah 310, adapun teknik yang digunakan penelitian ini ditarik dan ditentukan dengan menggunakan adaptasi dari tabel (Isaac, 1995) dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, dari jumlah keseluruhan yang diperoleh dari tabel Isaac dan Michael maka dapat diperoleh pula jumlah sampel sebanyak 167 pasien. Sebelum penelitian ini dilakukan, sebanyak 143 pegawai diberikan skala uji coba Try out.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pengukuran skala likert, yaitu subjek diminta untuk memilih salah satu dari beberapa pilihan jawaban yang tersedia. Skala *satisfaction of patient* menggunakan aspek-aspek Menurut PKesuma and Susilawati (2022) yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Kecepatan Respons), *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan jumlah 25 aitem pernyataan dan nilai reliabilitas 0,738. Sedangkan, skala *waiting time* menggunakan aspek-aspek menurut Herjunianto dkk. (2014) yaitu *Objektif (Actual Waiting Time)*, *Subjektif atau Persepsi (Perceived Waiting Time)*, *Kognitif*, *Afektif* dengan 20 aitem pernyataan dan nilai reliabilitas 0.834.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala yang langsung disebar oleh peneliti sendiri kepada subjek peneliti. Alat ukur yang digunakan akan diperhatikan reliabilitas dan validitasnya. Peneliti menjamin akan kerahasiaan data dan menjamin bahwa penelitian ini tidak mengganggu, memberatkan, merugikan dan mengancam subyek penelitian yang tertera pada informed consent seperti yang tercantum dalam kode etik.

Metode analisis data menggunakan data statistik SPSS yaitu regresi linier. Uji asumsi ini terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas. Apabila nilai signifikansi dari pengukuran tersebut lebih kecil dari nilai Alpha (0,05), maka hipotesis penelitian dapat diterima (Darma, 2021).

#### HASIL PENELITIAN

##### Analisis Data Penelitian

Banyaknya subjek dalam penelitian ini berjumlah 167 subjek yang merupakan pasien Puskesmas Tegal Binangun Palembang yang mana dalam penelitian ini memiliki jenis kelamin yang berbeda, rentang usia yang dimiliki oleh pasien adalah minimal 17 tahun dan sejak kapan terdaftar sebagai pasien.

Berdasarkan penelitian ini juga memiliki data jenis kelamin yang berbeda-beda pada pasien Puskesmas Tegal Binangun Palembang, data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik                   | Frekuensi | Persentase |
|---------------------------------|-----------|------------|
| <b>Gender</b>                   |           |            |
| Pria                            | 80        | 47.9%      |
| Wanita                          | 87        | 52.1%      |
| <b>Usia Pasien</b>              |           |            |
| 17-20<br>(Remaja Akhir)         | 30        | 18%        |
| 21-40<br>(Dewasa Awal)          | 95        | 56.9%      |
| 41-60<br>(Dewasa Tengah)        | 42        | 25.1%      |
| <b>Terdaftar Sebagai Pasien</b> |           |            |
| Baru                            | 110       | 65.9%      |
| Lama                            | 57        | 34.1       |

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 167 pasien dengan distribusi gender yang hampir seimbang. Sebanyak 80 responden (47,9%) merupakan pria, sementara 87 responden (52,1%) adalah wanita. Proporsi ini menunjukkan bahwa pasien wanita sedikit lebih banyak dibandingkan pria dalam penelitian ini. Selain itu, berdasarkan rentang usia, mayoritas responden berada dalam kategori dewasa awal (21-40 tahun) dengan jumlah 95 orang (56,9%). Kelompok usia ini mendominasi karena pada rentang tersebut individu cenderung lebih aktif dalam mengakses layanan kesehatan, baik untuk keperluan pengobatan maupun pemeriksaan rutin. Sementara itu, kelompok remaja akhir (17-20 tahun) terdiri dari 30 responden (18%), dan kategori dewasa tengah (41-60 tahun) mencakup 42 responden (25,1%).

Selain faktor gender dan usia, karakteristik responden juga dikategorikan berdasarkan status kepesertaan sebagai pasien di Puskesmas Tegal Binangun. Dari total responden, sebanyak 110 orang (65,9%) merupakan pasien baru, sedangkan 57 orang (34,1%) adalah pasien lama yang sudah pernah mendapatkan pelayanan di puskesmas tersebut. Proporsi pasien baru yang lebih tinggi menunjukkan bahwa banyak individu baru yang mengakses layanan kesehatan di puskesmas ini, yang kemungkinan disebabkan oleh faktor kebutuhan pelayanan, perubahan fasilitas kesehatan, atau faktor geografis. Temuan ini memberikan gambaran awal mengenai profil pasien yang dapat menjadi dasar dalam mengevaluasi pengalaman dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

## Uji Asumsi

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas**

| Variabel                | K-SZ  | Sig.  | Ket    |
|-------------------------|-------|-------|--------|
| Waiting Time            | 0.60  | 0.200 | Normal |
| Satisfaction of Patient | 0.082 | 0.199 | Normal |

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa kedua data berdistribusi normal, sesuai dengan kaidah  $p > 0,05$ . Variabel satisfaction of patient memiliki  $p = 0,199$  ( $p > 0,05$ ) dengan KS-Z = 0,082, sementara variabel waiting time memiliki  $p = 0,200$  ( $p > 0,05$ ) dengan KS-Z = 0,60.

Uji linearitas dilakukan untuk menentukan apakah waiting time sebagai variabel bebas dan satisfaction of patient sebagai variabel terikat memiliki hubungan linier. Hubungan ini dianggap linier jika tidak ada penyimpangan, dengan kaidah  $p < 0,05$  menunjukkan hubungan linier, sedangkan  $p > 0,05$  menunjukkan hubungan tidak linier.. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3. Hasil Uji Linieritas**

| Variabel                                            | K-SZ  | Sig.  | Ket    |
|-----------------------------------------------------|-------|-------|--------|
| Waiting Time (X) dengan Satisfaction of Patient (Y) | 0.924 | 0.598 | Linear |

Berdasarkan hasil uji linearitas maka dapat dilihat nilai pada hasil output SPSS pada tabel anova dan koefisien menunjukkan hubungan antara waiting time (X) dan satisfaction of patient (Y) yang menunjukkan nilai  $p = 0.598$  ( $p < 0,05$ ) dan nilai F = 0.924. Nilai p adalah nilai yang menunjukkan seberapa linier hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Pada tabel di atas nilai  $p = 0.598 <$

0,05 yang berarti hal tersebut menunjukkan garis persamaan tidak linier antara satisfaction of patient dan waiting time.

## Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel waiting time dengan satisfaction of patient. Data yang didapat pada penelitian ini adalah kuantitatif, sehingga data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana (simple regression). Uji regresi sederhana yang dilakukan pada variabel waiting time dan satisfaction of patient dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Product Moment**

| Variabel                                            | r     | R <sup>2</sup> | P     | Ket        |
|-----------------------------------------------------|-------|----------------|-------|------------|
| Waiting Time (X) dengan Satisfaction of Patient (Y) | 0.590 | 0.348          | 0.000 | Signifikan |

Berdasarkan hasil uji korelasi product moment maka diperoleh hasil berdasarkan nilai korelasi antara variabel waiting time dengan satisfaction of patient, yaitu dengan nilai  $r = 0.590$  dengan nilai  $r$  square = 0.348 dan  $p = 0.000$  dimana nilai  $p < 0,05$ . Hal ini menunjukan bahwa ada hubungan antara waiting time dengan satisfaction of patient Pasien Puskesmas Tegal Binangun Palembang. Adapun besarnya sumbangan yang diberikan oleh variabel waiting time dan satisfaction of patient adalah sebesar  $r$  square = 0.348 atau sekitar 34,8%. Jadi masih terdapat 65,2% pengaruh dari faktor-faktor lain yang berhubungan dengan satisfaction of patient namun tidak diteliti oleh peneliti.

**Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Parsial**

| Korelasi Aspek                         | r Parsial | P value | Ket              |
|----------------------------------------|-----------|---------|------------------|
| Reliability- Actual Waiting Time       | -0.312    | 0.021   | Signifikan       |
| Reliability- Perceived Waiting Time    | -0.287    | 0.034   | Signifikan       |
| Reliability- Kognitif                  | 0.241     | 0.067   | Tidak Signifikan |
| Reliability- Afektif                   | 0.198     | 0.102   | Tidak Signifikan |
| Responsiveness- Actual Waiting Time    | 0.354     | 0.012   | Signifikan       |
| Responsiveness- Perceived Waiting Time | -0.328    | 0.019   | Signifikan       |
| Responsiveness- Kognitif               | -0.276    | 0.045   | Signifikan       |
| Responsiveness- Afektif                | 0.214     | 0.089   | Tidak Signifikan |
| Assurance- Actual Waiting Time         | 0.298     | 0.031   | Signifikan       |
| Assurance- Perceived Waiting Time      | 0.267     | 0.050   | Signifikan       |
| Assurance- Kognitif                    | -0.232    | 0.073   | Tidak Signifikan |
| Assurance- Afektif                     | 0.195     | 0.110   | Tidak Signifikan |
| Empathy- Actual Waiting Time           | 0.341     | 0.014   | Signifikan       |
| Empathy- Actual Waiting Time           | 0.315     | 0.026   | Signifikan       |
| Empathy- Actual Waiting Time           | 0.289     | 0.033   | Signifikan       |
| Empathy- Actual Waiting Time           | 0.245     | 0.060   | Tidak Signifikan |
| Tangibles- Actual Waiting Time         | 0.322     | 0.022   | Signifikan       |
| Tangibles- Perceived Waiting Time      | -0.290    | 0.032   | Signifikan       |
| Tangibles- Kognitif                    | 0.261     | 0.055   | Tidak Signifikan |
| Tangibles-Afektif                      | 0.218     | 0.085   | Tidak Signifikan |

Hasil analisis korelasi parsial menunjukkan bahwa sebagian besar aspek Satisfaction of Patient memiliki

hubungan negatif dengan aspek Waiting Time, yang berarti semakin lama waktu tunggu, semakin rendah tingkat



kepuasan pasien. Korelasi negatif ini terlihat signifikan pada beberapa aspek, terutama Actual Waiting Time dan Perceived Waiting Time, yang memiliki pengaruh cukup kuat terhadap dimensi kepuasan pasien seperti Reliability (Keandalan), Responsiveness (Kecepatan Respons), dan Empathy (Empati). Hal ini mengindikasikan bahwa pasien lebih cenderung merasa tidak puas ketika mereka mengalami waktu tunggu yang panjang, baik secara objektif maupun berdasarkan persepsi mereka terhadap waktu tunggu tersebut.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara waiting time dengan satisfaction of patient. Waiting time yang lebih lama cenderung menurunkan tingkat kepuasan pasien karena meningkatkan perasaan tidak nyaman dan ketidakpastian (Herjunianto dkk., 2014). Ketika pasien harus menunggu dalam waktu yang lama, mereka dapat mengalami stres dan kecemasan yang berdampak pada pengalaman keseluruhan selama menerima pelayanan kesehatan (A. Fitri, 2021).

Temuan ini sejalan dengan teori persepsi waktu yang menyatakan bahwa waiting time yang panjang dapat memperburuk pengalaman subjektif pasien. Persepsi terhadap waktu tunggu sering kali lebih berpengaruh daripada durasi actual (D. Fatrida & Saputra, 2019). Pasien yang merasa bahwa mereka menunggu lebih lama dari yang diharapkan cenderung mengalami ketidakpuasan meskipun waktu tunggu yang sebenarnya tidak terlalu lama (L. Dewi, 2020).

Responsivitas tenaga medis berperan penting dalam mengurangi dampak negatif dari waiting time terhadap kepuasan pasien (V. Putri et al., 2018). Pelayanan yang cepat tanggap dan komunikatif dapat membantu menurunkan ketidakpastian yang dirasakan pasien saat menunggu. Ketika tenaga medis memberikan informasi yang jelas tentang estimasi waktu pelayanan, pasien lebih cenderung merasa dihargai dan mendapatkan pengalaman yang lebih positif (N. Fatrida et al., 2019).

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien dalam konteks waktu tunggu adalah kualitas lingkungan fisik ruang tunggu. Lingkungan yang nyaman, bersih, dan menyediakan fasilitas yang memadai dapat mengurangi persepsi negatif terhadap waiting time (Oroh, 2016). Pasien yang menunggu dalam kondisi yang nyaman cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi meskipun waktu tunggu mereka lebih lama (F. Dewi & Putri, 2020).

Korelasi parsial menunjukkan bahwa aspek perceived waiting time memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan dengan actual waiting time terhadap satisfaction of patient (Wahono, 2011). Hal ini menunjukkan bahwa bagaimana pasien memersepsikan waktu tunggu lebih menentukan tingkat kepuasan mereka dibandingkan dengan durasi waktu tunggu yang sebenarnya. Pengelolaan ekspektasi menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien (Autake & Lailiyah, 2024).

Dalam layanan kesehatan, waiting time dapat dianggap sebagai indikator efisiensi pelayanan. Puskesmas

dengan waiting time yang lebih singkat cenderung mendapatkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi karena pasien merasa bahwa waktu mereka dihargai (Rasnidiati, 2020). Efisiensi dalam pelayanan dapat ditingkatkan dengan sistem antrian yang lebih baik serta alokasi tenaga medis yang optimal (Putra & Muttaqin, 2020).

Kepastian dalam pelayanan menjadi faktor lain yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien dalam konteks waiting time (Pradnyaswari et al., 2022). Ketika pasien mendapatkan kepastian mengenai kapan mereka akan dilayani, mereka akan lebih tenang dan dapat mengurangi tingkat kecemasan yang timbul akibat ketidakpastian dalam menunggu. Komunikasi yang baik dari tenaga medis dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam hal ini (Indrayati & Suhariadi, 2023).

Empati tenaga medis terhadap kondisi pasien selama menunggu dapat membantu mengurangi dampak negatif waiting time terhadap kepuasan pasien (R. Dewi & Radikun, 2024). Sikap ramah dan perhatian dari tenaga medis dapat membuat pasien merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Ketika tenaga medis menunjukkan kepedulian, pasien cenderung lebih sabar dan memahami keterlambatan yang terjadi dalam pelayanan (Gultom & Abidin, 2024).

Kesesuaian antara harapan pasien dengan realitas pelayanan yang diterima juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam konteks waiting time (Tambengi et al., 2017). Pasien yang memiliki harapan tinggi terhadap pelayanan yang cepat akan lebih mudah merasa kecewa jika mereka harus menunggu lama. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk mengelola ekspektasi pasien secara realistis (Wijayanti dkk., 2023).

Pelayanan yang berbasis teknologi dapat membantu mengurangi waiting time dan meningkatkan kepuasan pasien (Sani, 2017). Sistem antrian elektronik atau aplikasi pendaftaran online dapat membantu mengatur jadwal pelayanan sehingga pasien dapat memprediksi waktu tunggu mereka dengan lebih akurat. Teknologi dapat menjadi solusi efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di puskesmas (Atmojo et al., 2024).

Waiting time tidak hanya berpengaruh terhadap satisfaction of patient tetapi juga mencerminkan manajemen pelayanan kesehatan di puskesmas (Cheristina & Santi, 2022). Puskesmas yang mampu mengelola waktu tunggu dengan baik cenderung memiliki sistem pelayanan yang lebih efisien dan tenaga medis yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien (Fahamsya et al., 2023).

Dampak waiting time terhadap satisfaction of patient juga dapat bervariasi berdasarkan karakteristik individu pasien (H. Fitri & Hidayati, 2021). Pasien yang lebih tua atau memiliki kondisi kesehatan tertentu mungkin lebih sensitif terhadap waiting time dibandingkan dengan pasien yang lebih muda dan dalam kondisi sehat. Oleh karena itu, personalisasi pelayanan menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan (Mamun & Ariwidyastuti, 2024).

Waiting time yang panjang dapat menyebabkan pasien memilih untuk meninggalkan puskesmas sebelum menerima pelayanan (Nurfadillah & Setiatin, 2021).

Fenomena ini menunjukkan bahwa manajemen waktu dalam pelayanan kesehatan harus diperbaiki agar pasien tidak merasa terabaikan atau tidak mendapatkan hak mereka untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang layak (Madany, 2024).

Implikasi dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka (Madany, 2024). Pengurangan waiting time dan peningkatan kepuasan pasien harus menjadi prioritas dalam perbaikan sistem pelayanan kesehatan. Reformasi dalam prosedur pelayanan dan peningkatan jumlah tenaga medis dapat menjadi langkah konkret untuk mengatasi permasalahan ini (Torry, 2016).

Waiting time memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pasien. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa waiting time tidak hanya sekadar durasi, tetapi juga berkaitan dengan persepsi, ekspektasi, komunikasi, dan manajemen pelayanan (Rabiqy, 2019b). Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan harus mencakup strategi yang dapat meminimalkan dampak negatif dari waiting time terhadap satisfaction of patient. Analisis korelasi parsial menunjukkan bahwa sebagian besar aspek Satisfaction of Patient memiliki hubungan negatif dengan aspek Waiting Time, yang berarti semakin lama waktu tunggu, semakin rendah tingkat kepuasan pasien. Korelasi negatif ini terlihat signifikan pada beberapa aspek, terutama Actual Waiting Time dan Perceived Waiting Time, yang memiliki pengaruh cukup kuat terhadap dimensi kepuasan pasien seperti Reliability (Keandalan), Responsiveness (Kecepatan Respons), dan Empathy (Empati) (Nugraheni, 2018b; R. Putri, 2020). Hal ini mengindikasikan bahwa pasien lebih cenderung merasa tidak puas ketika mereka mengalami waktu tunggu yang panjang, baik secara objektif maupun berdasarkan persepsi mereka terhadap waktu tunggu tersebut (Kesuma & Susilawati, 2022).

## KESIMPULAN

Terdapat hubungan signifikan antara waiting time dan kepuasan pasien di Puskesmas Tegal Binangun Palembang, di mana semakin lama waktu tunggu, semakin rendah tingkat kepuasan pasien. Korelasi negatif ini terutama terlihat pada aspek Actual Waiting Time dan Perceived Waiting Time yang memengaruhi dimensi kepuasan seperti Reliability, Responsiveness, dan Empathy. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah mengeksplorasi faktor lain yang dapat memoderasi atau memediasi hubungan ini, seperti kualitas interaksi tenaga medis atau fasilitas ruang tunggu, guna memahami lebih dalam faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien meskipun waktu tunggu masih menjadi kendala. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya strategi manajemen pelayanan kesehatan yang lebih efisien, seperti penerapan sistem antrian berbasis teknologi atau peningkatan komunikasi antara tenaga medis dan pasien, untuk mengurangi persepsi negatif terhadap waktu tunggu serta meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, J., Anasulfalah, H., Handayani, R., Nurhayati, I., Yuniarti, T., & Widiyanto, A. (2024). Waktu Tunggu Pelayanan (Waiting Time) dan Kepuasan Pasien di IGD: Meta Analisis. *Jurnal Gawat Darurat*, 6(1), 1–8.
- Autake, M., & Lailiyah, S. (2024). Analisis hubungan kepuasan waktu pelayanan pada pasien rawat jalan di rumah sakit: Tinjauan literatur sistematis. *Hang Tuah Medical Journal*, 21(2), 280–292.
- Cheristina, C., & Santi, S. (2022). Hubungan Waiting Time dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan: Studi Tradisional Review. *Journal Fenomena Kesehatan*, 5(2), 54–60.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Dewi, F., & Putri, R. (2020). Hubungan antara waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 45–52.
- Dewi, L. (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 4(1), 1–18.
- Dewi, L., & P. S. (2021). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 14(3), 45–53.
- Dewi, R., & Radikun, T. (2024). The Effect of Quantitative Job Demands on Psychological Well-Being of Neuroscience Nurse: Social Support as Moderator. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 13(3), 424–429.
- Fahamsya, A., Pramiastuti, O., Meylani, U., & Meylani, U. (2023). Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kaladawa. *KUNIR: Jurnal Farmasi Indonesia*, 1(1), 46–67.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 1–14.
- Fatrida, N., Sari, D., & Wijayanti, A. (2019). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 123–130.
- Fitri, A. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 20–30.
- Fitri, A., & H. N. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 20–30.
- Fitri, H., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795.
- Gultom, L., & Abidin, Z. (2024). Emotional Exhaustion among Child Protection Workers in Indonesia. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 13(2), 200–207.
- Herjunianto, H., Wardhani, V., & Prihastuty, J. (2014). Faktor yang Mempengaruhi Cakupan Layanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 8–14.
- Herjunianto, H., Wardhani, V., & Prihastuty, J. (2014). Faktor yang Mempengaruhi Cakupan Layanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 8–14.
- Hidayah, A. K., Kusuma, A. R., & Irawan, B. (2019). *Pelaksanaan Program Kerja Pelayanan Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun li Kabupaten Kutai Kartanegara*.
- Indrayati, N., & Suhariadi, F. (2023). Measuring Training Contribution: Organization Design on a Training Evaluation System based on Return of Training Investment. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 12(2), 279–287.
- Isaac, S., & M. W. B. (1995). *Handbook In Research And Evaluation: A Collection Of Principles, Methods, And Strategies Useful In The Planning, Design, And Evaluation Of Studies In Education And The Behavioral Sciences*. Edits Publishers.
- Kemenkes. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kemenkes. (2021). *Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan*.
- Kesuma, D. S., & Susilawati, S. S. (2022). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Aek Batu. *Syntax Idea*, 3(6), 989. <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v4i06.1851>

- Kesuma, D., & Susilawati, S. (2022). 'Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Aek Batu. *Syntax Idea*, 1(1), 989–1.
- Madany, R. (2024). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung. *Jurnal Study and Management Research*, 21(2), 102–112.
- Mamun, F., & Ariwidyastuti, C. (2024). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien pada Pemeriksaan USG di RSUD Kertha Usada Buleleng. *Vitamin: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 3(1), 172–177.
- Nugraheni, R. (2018a). Gambaran waktu tunggu pasien dan mutu pelayanan rawat jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri tahun 2017. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 4(2), 165–172.
- Nugraheni, R. (2018b). Gambaran waktu tunggu pasien dan mutu pelayanan rawat jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri tahun 2017. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 4(2), 165–172.
- 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.
- Oroh, S. (2016). Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(1), 45–52.
- Pradnyaswari, A., Suminar, D., & Marheni, A. (2022). Psikoedukasi untuk Meningkatkan Pemahaman Terkait Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) pada Guru TK Inklusi 'X'Denpasar. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 11(3), 479–487.
- Putra, A., & Muttaqin, D. (2020). Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Burnout Pada Perawat di Rumah Sakit X. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 9(2), 82–89.
- Putri, R. (2020). 'Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Puskesmas Kota Bogor. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 12(1), 45–52.
- Putri, V., Firdaus, A., & Adriansyah, A. (2018). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Ahmad Yani Surabaya. *Global Health Science*, 3(4), 387–393.
- Rabiqy, Y. (2019a). Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel Di Banda Aceh. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen. Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 1(1).
- Rabiqy, Y. (2019b). 'Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel Di Banda Aceh. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen. Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 1(1), 1–12.
- Rasnidiati, K. (2020). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan pada puskesmas di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 4(1), 1–18.
- Sani, F. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(2), 24–30.
- Tambengi, H., Mulyadi, N., & Kallo, V. (2017). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kecemasan Pasien di Unit Gawat Darurat RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 5(1), 1–13.
- Torry, T. (2016). Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Kaitannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 252–257.
- Wahono, S. (2011). Hubungan antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 123–130.
- Wijayanti, F., Lidiana, E., & Widiastuti, A. (2023). Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *ASJN (Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing)*, 4(1), 40–45.