

Analysis of The Relationship Between Waiting Time For Outpatient Care And Patient Satisfaction At The Internal Medicine Polyclinic Of Koja Regional General Hospital In 2025

Analisis Hubungan Waktu Tunggu Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Koja Tahun 2025

Agus Susanti^{1*}, Apri Sunandi², Elise Garmelia³

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia^{1,2,3}

haraina0708@gmail.com

*Corresponding Author

ABSTRAK

Pelayanan rawat jalan yang efisien merupakan prasyarat mutu rumah sakit; Standar Pelayanan Minimal (SPM) menetapkan waktu tunggu maksimal 60 menit agar pasien mendapat layanan cepat, tepat, dan aman. Di RSUD Koja, poliklinik penyakit dalam menjadi layanan dengan kunjungan tertinggi (14.049 kunjungan pada Jan–Mar 2025) dengan rata-rata waktu tunggu 90–120 menit, yang mengindikasikan tantangan mutu pada titik layanan tersebut. Temuan awal survei kepuasan (n=497) menunjukkan hanya 46% pasien menyatakan puas, 30% kurang puas, dan 24% tidak puaskeluhan utama terkait lamanya antrean, keterlambatan dokter, serta informasi estimasi waktu tunggu yang kurang. Tujuan penelitian ini menganalisis hubungan antara waktu tunggu rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Koja. Desain penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan potong lintang, dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Koja pada Juli–Agustus 2025. Sampel diambil secara accidental sampling dari pasien poliklinik penyakit dalam; besar sampel ditentukan dengan rumus Slovin, dan data dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis meliputi deskriptif karakteristik pasien (jenis kelamin, usia, pendidikan), gambaran waktu tunggu, tingkat kepuasan, serta uji hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan. Studi ini diharapkan memberikan bukti empiris untuk perbaikan manajemen alur pelayanan rawat jalan dan pemenuhan standar SPM, sekaligus menjadi dasar rekomendasi strategis peningkatan mutu di poliklinik penyakit dalam RSUD Koja.

Kata Kunci : kepuasan pasien, poliklinik penyakit dalam, rawat jalan, RSUD Koja, waktu tunggu.

1. Pendahuluan

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu titik kontak terpadat dan paling menentukan persepsi mutu rumah sakit. Secara normatif, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk waktu tunggu rawat jalan maksimal 60 menit agar layanan berlangsung cepat, tepat, dan aman. Batas standar ini sekaligus menjadi tolok ukur kinerja operasional harian dan keberhasilan manajemen alur pasien di fasilitas kesehatan. RSUD Koja sebagai rumah sakit rujukan di Jakarta Utara menyelenggarakan layanan rawat jalan enam hari per minggu dengan ragam poliklinik spesialis, termasuk Poliklinik Penyakit Dalam yang menjadi salah satu tujuan utama pasien. RSUD Koja juga menerapkan dua skema pendaftaran (mandiri dan BPJS) melalui Anjungan Daftar Mandiri untuk mempercepat proses awal pelayanan.

Di tengah upaya pemangkasan bottleneck administrasi, RSUD Koja mengadopsi inovasi “Sistem Pilih Dokter dan Waktu Pelayanan Pasien Rawat Jalan (Sipil Doyan Jalan)” yang memungkinkan pasien memilih dokter dan slot waktu layanan. Inovasi ini dilaporkan memangkas durasi pendaftaran dari ± 6 menit menjadi ± 20 detik dan menurunkan waktu tunggu dari ± 60 menit menjadi ± 5 menit, serta diikuti kenaikan kunjungan harian. Namun demikian, beban kunjungan yang tinggi tetap menantang stabilitas waktu tunggu pada

poliklinik tertentu. Khusus pada Poliklinik Penyakit Dalam, data Januari–Maret 2025 menunjukkan total 14.049 kunjungan (rata-rata 4.683/bulan) dengan rerata waktu tunggu aktual berkisar 90–120 menit. Temuan ini mengindikasikan celah antara kinerja aktual dan ambang SPM, yang berpotensi memengaruhi persepsi mutu dan pengalaman pasien saat menerima layanan. Gambaran persepsi pengguna menguatkan urgensi perbaikan. Survei kepuasan pada periode yang sama ($n=497$) menunjukkan hanya 46% responden yang menyatakan puas, sementara 30% menyatakan kurang puas dan 24% tidak puas; keluhan dominan terkait lamanya antrean, keterlambatan kehadiran dokter, serta kurangnya informasi estimasi waktu tunggu. Selain itu, observasi lapangan mengindikasikan sebagian pasien menunggu hingga ± 2 jam, dan pelayanan di poliklinik penyakit dalam kerap berlanjut sampai pukul 19.00 untuk mengakomodasi beban kunjungan.

Kesenjangan antara standar dan capaian aktual tersebut bukan semata isu operasional, tetapi berdampak pada dimensi mutu yang lebih luas: kepercayaan pasien, kepatuhan terhadap kontrol dan terapi (terutama untuk penyakit kronis), serta loyalitas pengguna. Karenanya, dibutuhkan bukti empiris yang spesifik-kontekstual untuk memetakan determinan waktu tunggu dan kaitannya dengan kepuasan, sebagai dasar rekomendasi perbaikan yang feasible pada level tata kelola, sumber daya, dan desain proses layanan. Berangkat dari konteks tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan waktu tunggu rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Koja. Secara praktis, hasilnya diharapkan menjadi rujukan pengambilan keputusan manajerial dalam pengaturan alur, penjadwalan, dan penataan kapasitas; secara akademik, temuan memperkaya bukti lokal terkait pengaruh indikator ketepatan waktu (timeliness) terhadap pengalaman pasien di layanan rawat jalan rumah sakit.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan rancangan potong lintang (cross-sectional) yang dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Koja, khususnya Poliklinik Penyakit Dalam, pada bulan Juli–Agustus 2025. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien pada satu periode pengukuran tanpa intervensi. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan (pasien lama) di Poliklinik Penyakit Dalam dengan rerata kunjungan 4.683 pasien per bulan. Penentuan besar sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (e) 10%, sehingga diperoleh ukuran sampel 98 responden. Pemilihan responden dilakukan secara purposive berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian.

Kriteria inklusi meliputi: pasien yang berobat ke Poliklinik Penyakit Dalam, usia ≥ 17 tahun, sadar, dan bersedia menjadi responden; kriteria eksklusi: pasien dengan gangguan kognitif. Variabel dependen adalah kepuasan pasien (puas/tidak puas). Variabel independen utama adalah waktu tunggu (sesuai/tidak sesuai), serta dimensi mutu layanan berbasis SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang digunakan dalam pemetaan mutu layanan selama menunggu. Kategori dan sebaran tiap variabel ditampilkan pada tabel hasil (mis. Tabel 5.4–5.10). Instrumen berupa kuesioner terstruktur berskala Likert yang disusun dari indikator waktu tunggu dan kepuasan berbasis standar mutu pelayanan. Uji validitas item menggunakan korelasi Pearson Product-Moment pada responden uji coba yang sekarakteristik; item dinyatakan valid jika $p<0,05$ dan $r_{hitung}>r_{tabel}$. Dalam pengujian, seluruh butir pernyataan pada variabel waktu tunggu dan dimensi SERVQUAL memenuhi kriteria validitas. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan ambang $\geq 0,60$; seluruh konstruk menunjukkan reliabilitas baik (misal: waktu tunggu $\alpha=0,874$; assurance $\alpha=0,895$; empathy $\alpha=0,984$).

Sebelum pengumpulan data, peneliti memperoleh izin dari Program Studi dan manajemen RSUD Koja. Responden diberikan penjelasan tujuan/prosedur penelitian dan menandatangi persetujuan berpartisipasi. Kuesioner dibagikan dalam bentuk cetak kepada

pasien yang memenuhi kriteria. Pengolahan data mengikuti tahapan editing, coding, entry dan cleaning menggunakan SPSS. Analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan karakteristik responden, profil waktu tunggu, dan tingkat kepuasan (frekuensi, persentase, dan interpretasi skor Likert). Analisis bivariat digunakan untuk menilai hubungan antara variabel independen dan kepuasan. Analisis multivariat dilakukan dengan regresi logistik untuk menguji pengaruh simultan waktu tunggu dan dimensi SERVQUAL terhadap peluang kepuasan pasien, dilaporkan sebagai nilai koefisien, p-value, odds ratio (OR), dan 95% CI. Seluruh proses menghormati prinsip etik penelitian kesehatan; partisipasi bersifat sukarela dengan informed consent tertulis dan kerahasiaan data responden dijaga sesuai prosedur institusi.

3. Hasil dan Pemabahasan

Sebanyak 98 responden berpartisipasi dalam penelitian. Mayoritas berjenis kelamin perempuan (63 orang; 64,3%) dan sisanya laki-laki (35 orang; 35,7%). Distribusi usia didominasi kelompok 56–65 tahun (25; 25,5%) dan 46–55 tahun (21; 21,4%), disusul >65 tahun (20; 20,4%), 36–45 tahun (13; 13,3%), 26–35 tahun (11; 11,2%), dan 16–25 tahun (8; 8,2%). Temuan ini menunjukkan bahwa populasi pengguna layanan Poliklinik Penyakit Dalam pada periode studi relatif banyak berasal dari kelompok usia dewasa akhir dan lansia.

Secara umum, tingkat kepuasan berada pada kategori “puas” (92; 93,9%) dan hanya 6 responden (6,1%) menyatakan “tidak puas”. Persepsi terhadap waktu tunggu juga cenderung positif: 88 responden (89,8%) menilai “sesuai” dan 10 (10,2%) “tidak sesuai”. Gambaran ini menyiratkan adanya pengalaman layanan yang dinilai baik oleh mayoritas pasien meskipun poliklinik ini dikenal padat kunjungan. Analisis bivariat antara waktu tunggu dan kepuasan menunjukkan kecenderungan protektif namun belum bermakna secara statistik: OR 0,19 dengan 95% CI 0,03–1,21 dan p=0,053. Artinya, pada taraf signifikansi 5% tidak ditemukan hubungan yang signifikan; namun nilai p yang mendekati 0,05 mengindikasikan potensi asosiasi yang layak dieksplorasi lebih lanjut (misalnya dengan ukuran sampel lebih besar atau pengukuran waktu tunggu objektif). Pada dimensi mutu layanan (SERVQUAL), “tangibles/bukti fisik” tidak berasosiasi signifikan dengan kepuasan (p=0,182), menandakan bahwa variasi persepsi atas aspek fisik sarana dari rendah, sedang, hingga tinggi tidak serta-merta mengubah peluang kepuasan. Sebaliknya, empat dimensi lain menunjukkan hubungan bermakna: reliability/keandalan (p=0,001; OR 129,24; 95% CI 6,69–2498,21), responsiveness/daya tanggap (p=0,002), assurance/jaminan (p=0,002; OR 30,96; 95% CI 1,69–568,83), dan empathy (p=0,001). Secara praktis, keandalan proses, kecepatan-respons petugas, rasa aman/kepercayaan terhadap kompetensi, dan empati tenaga kesehatan adalah pendorong utama kepuasan pasien di poliklinik ini.

Hasil multivariat dengan regresi logistik memperlihatkan bahwa ketika seluruh prediktor dimasukkan secara simultan, hanya dimensi assurance yang tetap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (OR 30,96; 95% CI 1,69–568,83; p=0,002). Waktu tunggu (OR 0,23; p=0,290), reliability (p=0,995), responsiveness (p=0,996), dan empathy (p=0,299) tidak lagi signifikan. Terdapat indikasi ketidakstabilan estimasi pada beberapa variabel (misalnya nilai koefisien/OR yang ekstrem dan CI sangat lebar), yang mengisyaratkan potensi isu data separation atau overfitting sehingga interpretasi efek parsial perlu berhati-hati dan idealnya dikonfirmasi pada studi lanjutan. Secara substantif, temuan ini konsisten dengan konteks layanan RSUD Koja yang berkapasitas tinggi: meskipun waktu tunggu rata-rata historis dilaporkan panjang (± 90 –120 menit pada awal 2025), pasien masih dapat merasa puas bila aspek jaminan (kompetensi, keamanan klinis, kejelasan informasi) dan dimensi interpersonal lainnya terpenuhi.

Dengan kata lain, kualitas interaksi dan kepercayaan terhadap penyedia layanan dapat “menetralisir” dampak waktu tunggu yang kurang ideal terhadap kepuasan. Namun demikian, mengingat SPM menetapkan batas maksimal 60 menit, penguatan manajemen alur tetap krusial demi konsistensi mutu dan pengalaman pasien yang merata lintas jam layanan.

Implikasi praktisnya, fokus perbaikan dapat diarahkan pada (1) penguatan assurance melalui standardisasi komunikasi klinis, edukasi risiko/manfaat, dan kehadiran tepat waktu dokter; (2) peningkatan reliability dan responsiveness lewat penataan penjadwalan, load balancing dokter-perawat, serta eskalasi cepat pada jam sibuk; dan (3) pemeliharaan aspek empathy melalui pelatihan komunikasi empatik dan pemberian informasi estimasi waktu secara proaktif. Mengombinasikan intervensi proses (alur dan penjadwalan) dengan intervensi perilaku (komunikasi, empati, jaminan) berpotensi meningkatkan kepuasan sekaligus mendorong pemenuhan standar waktu tunggu secara berkelanjutan.

4. Penutup

Penelitian pada 98 pasien rawat jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Koja menunjukkan bahwa tingkat kepuasan secara umum tinggi. Secara bivariat, waktu tunggu memiliki kecenderungan hubungan dengan kepuasan namun belum bermakna pada taraf 5%. Dimensi mutu layanan berbasis SERVQUAL mengindikasikan bahwa reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berasosiasi dengan kepuasan, sementara tangibles tidak. Pada analisis multivariat, hanya dimensi assurance yang tetap berpengaruh signifikan, menandakan bahwa rasa aman, kepercayaan pada kompetensi tenaga kesehatan, dan kejelasan informasi menjadi penentu utama kepuasan pasien dibanding faktor lainnya, termasuk waktu tunggu. Implikasi praktisnya, peningkatan kualitas interaksi klinis terutama pemenuhan aspek assurance melalui ketepatan waktu, konsistensi prosedur, komunikasi yang jelas, dan jaminan keselamatan berpeluang memberikan dampak terbesar terhadap kepuasan. Meski demikian, pemenuhan Standar Pelayanan Minimal untuk waktu tunggu tetap harus dikejar melalui perbaikan alur, penjadwalan, dan penataan kapasitas agar pengalaman positif berlangsung konsisten pada jam sibuk maupun non-sibuk. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ukuran sampel, desain potong lintang, serta kemungkinan ketidakstabilan estimasi pada model multivariat. Riset lanjutan disarankan menggunakan ukuran sampel lebih besar, pengukuran waktu tunggu yang objektif (timestamp sistem), serta pemodelan yang lebih robust untuk mengonfirmasi peran relatif waktu tunggu dan setiap dimensi mutu layanan terhadap kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Astuti. (2017). Persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap puskesmas. *Higeia Journal of Public Health*, 1(3).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan. (2014). Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien di Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Timur tahun 2013 [Karya Ilmiah]. *Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin*.
- Hidayat, R. (2018). Pengaruh standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan. *Jurnal STIE PENA*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Optimalisasi pelayanan rawat jalan*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022a). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022b). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Rumah Sakit*.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Standar Usaha dan Produk Klinik.*
- Kotler, P. (2009). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (n.d.). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Indramayu.
- Mayasari, F. (2015). Analisis hubungan waktu pelayanan dan faktor total quality service terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro [Tesis]. *Universitas Indonesia*.
- Nofriadi, N., Delima, M., & Sara, Y. (n.d.). Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, R. P., & Hadianor. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Sari, N. (2022). Analisis mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas. *Universitas Pahlawan Journal*.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran jasa*. Andi.
- Wulandari, W., Listiawaty, L., & Hafiz, H. (2020). Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X Kota Jambi.
- Yulia, Y., & Adriani, L. (n.d.). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di RS Atma Jaya.