

## HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN SPESIALISTIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN RSUD KABUPATEN ACEH TAMIANG

Aida Sulisna<sup>1</sup>, Dilla Fitria<sup>2</sup>, Muhammad Fauzi<sup>3</sup>, Andini Mentari Tarigan<sup>4</sup>

<sup>1,2,4</sup>Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No.107, Helvetia, Kec. Sunggal, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20124, Medan.

Post-el: [aidasulisna@helvetia.ac.id](mailto:aidasulisna@helvetia.ac.id)<sup>1</sup>, [Dilla.Fitria@helvetia.ac.id](mailto:Dilla.Fitria@helvetia.ac.id)<sup>2</sup>, [Muhammadfauzi@gmail.com](mailto:Muhammadfauzi@gmail.com)<sup>3</sup>

[Andinimentari@helvetia.ac.id](mailto:Andinimentari@helvetia.ac.id)<sup>4</sup>

Abstrak	Info Artikel
<p><i>Waktu tunggu pasien dalam pelayanan spesialistik merupakan salah satu faktor penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Waktu tunggu pasien juga menjadi salah satu komponen yang potensial sebagai penyebab ketidakpuasan, pasien akan merasa tidak puas jika waktu tunggu melebihi standar yaitu &gt;60 menit. Bila waktu tunggu di rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang. Untuk Mengetahui Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Spesialistik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Aceh Tamiang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Lokasi Penelitian dilakukan di RSUD Kabupaten Aceh Tamiang. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang dan sampel sebanyak 100 orang. Analisis data secara univariat dan bivariate. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan daya tanggap diperoleh p-value = 0,002 (p&lt;0,05), ada hubungan keandalan diperoleh p-value = 0,002 (p&lt;0,05), ada hubungan jaminan diperoleh p-value = 0,003 (p&lt;0,05), ada hubungan perhatian diperoleh p-value = 0,001 (p&lt;0,05), dan ada hubungan kenyataan diperoleh p-value = 0,031 (p&lt;0,05). ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan spesialistik terhadap daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian dan kenyataan.</i></p>	<p>Diajukan: 4-1-2023 Diterima: 25-2-2023 Diterbitkan : 13-3-2023</p> <p><b>Kata kunci:</b> Kata kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien <b>Keywords:</b> Keyword1 : Waiting Time, Patient Satisfaction</p>
<p><b>Abstract</b></p> <p><i>Patient waiting time in specialist services is one of the important factors that will determine the initial image of the hospital. Patient waiting time is also a potential component as a cause of dissatisfaction, patients will feel dissatisfied if the waiting time exceeds the standard, which is &gt; 60 minutes. If the waiting time in outpatient care is long, it will reduce patient comfort and affect the image of the hospital which can affect patient utility in the future. To find out the relationship between waiting time for specialist services and the level of patient satisfaction in outpatient care at Aceh Tamiang District Hospital. This study used a quantitative research method with a cross sectional approach. Location The research was conducted at the Aceh Tamiang District Hospital. The population of this study were all outpatients at Aceh Tamiang District Hospital and a sample of 100 people. Univariate and bivariate data analysis. The results showed that there is a guarantee relationship obtained p-value = 0.002 (p &lt;0.05), there is a guarantee relationship obtained p-value = 0.002 (p &lt;0.05), there is a guarantee relationship obtained p-value = 0.003 (p &lt;0.05), there is a guarantee relationship obtained p-value = 0.001 (p &lt;0.05), and there is a guarantee relationship obtained p-value = 0.031 (p &lt;0.05). there is a guarantee relationship obtained p-value = 0.031 (p &lt;0.05), there is a</i></p>	

*relationship of attention obtained  $p$ -value = 0.001 ( $p < 0.05$ ), and there is a relationship of reality obtained  $p$ -value = 0.031 ( $p < 0.05$ ). there is a relationship between waiting time for specialist services with responsiveness, contempt, assurance, attention and reality.*

**Cara mensitasi artikel:**

Sulisna, A., dkk. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Spesialistik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang. *IJOH: Indonesian Journal of Public Health*, 1(1), 1-14.  
<https://jurnal.academiacenter.org/index.php/IJOH>

## PENDAHULUAN

Waktu tunggu pasien dalam pelayanan di TPPRJ merupakan salah satu faktor penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Waktu tunggu pasien juga menjadi salah satu komponen yang potensial sebagai penyebab ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (Dewi AU, 2015).

Kepuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, nyaman (Pratiwi MR, Sani FN, 2019)

Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah sangat nyata. jika waktu tunggu terlalu panjang yang diberikan kepada pasien maka akan menyimpulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas sehingga pasien yang puas akan lebih lama dan memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut (Anggraeni NM, 2021).

Berdasarkan survei awal diketahui bahwa RSUD Kabupaten Aceh Tamiang menggunakan sistem pendaftaran secara manual dan online (SIMRS). Jadwal jam buka pelayanan adalah jam dimulainya pelayanan rawat jalan oleh tenaga spesialis yaitu jam buka 08.00 s/d 12.30 WIB setiap hari kerja, kecuali jum'at 08.00 s/d 11.30 WIB. Berdasarkan hasil wawancara dari 10 pasien, menunjukkan bahwa 4 pasien merasa puas dengan waktu tunggu yang kurang dari 60 menit, dimulai dari pasien mengambil nomor antrian sampai mendapatkan pelayanan. Sedangkan 6 pasien merasa kurang puas dengan waktu tunggu di rawat jalan yang lebih dari 60 menit yaitu mulai dari pasien mengambil nomor antrian sampai mendapatkan pelayanan. Pasien juga mengatakan jenuh, lelah dan penat dengan pelayanan rawat jalan yang diberikan dikarenakan lamanya mengantri. Hal ini juga dikarenakan banyaknya kunjungan di pendaftaran rawat jalan, sehingga terjadi penumpukkan di area pendaftaran tersebut dan bahkan ada yang harus menunggu diluar area pendaftaran tersebut demi menunggu namanya di panggil untuk mendapatkan pelayanan spesialistik di rawat jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang.

## METODE

### 1. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan data statistik. Dalam penelitian *cross sectional* (potong lintang) adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Kata satu saat bukan berarti semua subjek diamati tepat pada saat yang sama tetapi tiap subjek hanya diobservasi satu kali dan pengukuran variabel subjek dilakukan pada saat pemeriksaan tersebut (Ariyanti, Kesbi FG, 2021).

### 2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di RSUD Kabupaten Aceh tamiang yang berada di Jl. Kesehatan Kecamatan Karang Baru. Lokasinya sekitar 1,5 Km dari pusat kota Kuala Simpang dan berada sekitar 0,5 Km dari jalur jalan negara yang menghubungkan Banda Aceh-Medan.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi penelitian adalah keseluruhan unit penelitian atau unit analisis yang akan diselidiki atau dipelajari karakteristiknya. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Aceh Tamiang, dimana pasien rawat jalan berjumlah 50.621 (Djali, 2020)

#### b. Sampel

Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang mempunyai karakteristik yang sama dengan populasi yang akan dijadikan subyek pengambilan data pada penelitian tersebut (dr. Hardisman, 2020).

Besar sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan rumus slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e<sup>2</sup> = error sampling atau tingkat kemaknaan yang ditetapkan ( $\alpha = 0,1$ )

Dengan jumlah populasi sebesar 50.621 Pasien rawat jalan per tahun 2021, maka diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{50.621}{1 + 50.621(0,1)^2}$$

$$n = \frac{50.621}{1 + 506,21}$$

$$n = \frac{50.621}{507,21} = 99,80 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Dari hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel sebesar 100 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pemilihan sampel atau subyek penelitian dari siapa saja yang ditemui yang memenuhi syarat tujuan dan rumusan masalah penelitian (dr. Hardisman, 2020).

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu : (Sugiyono, 2019)

- a. Data Primer  
Data primer adalah sumber data yang langsung diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber utamanya.
- b. Data Sekunder  
Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh pihak lain, secara tidak langsung oleh peneliti dari subjek penelitiannya.
- c. Data Tertier  
Data tertier adalah data yang diperoleh dari naskah yang sudah dipublikasikan.

#### 5. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian melalui lima tahapan umum yaitu sebagai berikut (Muhammad I, 2015):

1. Pengumpulan Data (*Collecting*)  
Dilakukan dengan cara Mengumpulkan data yang berasal dari kuesioner, angket maupun observasi.
2. Pemeriksaan Data (*Checking*)  
Dilakukan dengan memeriksa kelengkapan jawaban kuesioner atau lembar observasi dengan tujuan agar data diolah secara benar sehingga pengolahan data memberikan hasil yang valid dan reliabel; dan terhindar dari bias.
3. Pembuatan Kode (*Coding*)  
*Coding* dilakukan sebagai usaha menyederhanakan data yaitu dengan memberi simbol angka pada masing-masing kategori jawaban dari seluruh responden.
4. Input Data (*Entering*)  
Data entry, yakni jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang masih dalam bentuk "kode" (angka atau huruf) dimasukkan ke dalam program komputer yang digunakan peneliti yaitu SPSS.
5. Data Processing  
Semua data yang telah di input ke dalam aplikasi komputer (SPSS) dan diolah sesuai dengan kebutuhan dari penelitian.

#### 6. Analisis Data

##### Analisis Univariat

Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendiskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Analisis data dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan presentasi tiap variabel yang akan diteliti.

##### Analisis Bivariat

Setelah diketahui karakteristik masing-masing variabel pada penelitian ini maka analisis dilanjutkan pada tingkat bivariat. Untuk mengetahui hubungan (korelasi) antara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependentvariable*) Adapun aturan yang berlaku pada *uji Chi Square* adalah sebagai berikut :

- a. Bila pada tabel 2×2 dijumpai nilai harapan ( $\text{expected value} = E$ ) kurang dari 5, maka uji yang digunakan adalah **Fisher Exact**.
- b. Bila pada tabel 2×2 dan semua nilai  $E > 5$  (tidak ada nilai  $E < 5$ ), maka nilai yang dipakai sebaiknya **Continuity Correction**.

- c. Bila tabelnya lebih dari 2×2, misalnya 3×3 dan lain-lain, maka gunakan uji **Pearson Chi Square** (Muhammad I, 2015).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### Analisis Univariat

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
Tepat Waktu	47	47,0
Tidak Tepat Waktu	53	53,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

(Sumber : Output SPSS Data Primer)

Berdasarkan Tabel 1. di atas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi waktu tunggu di rawat jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang adalah yang menyatakan tepat waktu sebanyak 47 orang (47,0%) dan yang menyatakan tidak tepat waktu sebanyak 53 orang (53,0%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	49	49,0
Tidak Puas	51	51,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

(Sumber : Output SPSS Data Primer)

Berdasarkan Tabel 2. di atas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang adalah yang merasa puas sebanyak 49 orang (49,0%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 51 orang (51,0%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (*Responsivness*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

Daya Tanggap ( <i>Responsivness</i> )	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	34	34,0
Tidak Puas	66	66,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

(Sumber : Output SPSS Data Primer)

Berdasarkan Tabel 3. di atas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi daya tanggap (*responsiveness*) di rawat jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang adalah yang menyatakan puas sebanyak 34 orang (34,0%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 66 orang (66,0%).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Keandalan (*Reliability*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	36	36,0
Tidak Puas	64	64,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4. di atas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi keandalan (*reliability*) di rawat jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang adalah yang merasa puas sebanyak 36 orang (36,0%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 64 orang (64,0%).

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jaminan (*Assurance*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	42	42,0
Tidak Puas	58	58,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

(Sumber : Output SPSS Data Primer,)

Berdasarkan tabel 5.. di atas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi jaminan (*assurance*) di rawat jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang adalah yang merasa puas sebanyak 42 orang (42,0%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 58 orang (58,0%).

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Perhatian (*Empathy*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

Perhatian ( <i>Empathy</i> )	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	48	48,0
Tidak Puas	52	52,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

(Sumber : Output SPSS Data Primer,)

Berdasarkan Tabel 6. di atas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi perhatian (*empathy*) di rawat jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang adalah yang merasa puas sebanyak 48 orang (48,0%) dan yang tidak puas sebanyak 52 orang (52,0%).

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kenyataan (*Tangible*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

Kenyataan ( <i>Tangible</i> )	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	45	45,0
Tidak Puas	55	55,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

(Sumber : Output SPSS Data Primer,)

Berdasarkan Tabel 7. di atas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kenyataan (*tangible*) di rawat jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang adalah yang merasa puas sebanyak 45 orang (45,0%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 55 orang (55,0%).

### Analisis Bivariat

**Tabel 8. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Daya Tanggap (*Responsivness*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

No	Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien ( <i>Responsivness</i> )				Total		P Value
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Tepat Waktu	33	33,0	14	14,0	47	47,0	0,002
2	Tidak Tepat Waktu	1	1,0	52	52,0	53	53,0	
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>34,0</b>	<b>66</b>	<b>66,0</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

(Sumber : Output SPSS Data Primer,)

Berdasarkan Tabel 8. di atas menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan yang menyatakan tepat waktu sebanyak 47 orang (47,0%) dengan menyatakan puas pada daya tanggap sebanyak 33 orang (33,0%) dan tidak puas pada daya tanggap sebanyak 14 orang (14,0%). Sementara waktu tunggu pada pasien rawat jalan yang menyatakan tidak tepat waktu sebanyak 53 orang (53,0%) dengan menyatakan puas pada daya tanggap sebanyak 1 orang (1,0%) dan tidak puas pada daya tanggap sebanyak 52 orang (52,0%).

Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,002 ( $p < 0,05$ ) yang disimpulkan bahwa Ada Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Daya Tanggap (*Responsivness*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang.

**Tabel 9. Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Keandalan (*Reliability*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

No	Waktu Tunggu	Keandalan ( <i>Reliability</i> )				Total		P Value
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Tepat Waktu	35	35,0	12	12,0	47	47,0	0,002
2	Tidak Tepat Waktu	1	1,0	52	52,0	53	53,0	
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>36,0</b>	<b>64</b>	<b>64,0</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

(Sumber : Output SPSS Data Primer)

Berdasarkan table 9. di atas menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan yang menyatakan tepat waktu sebanyak 47 orang (47,0%) dengan menyatakan puas pada keandalan sebanyak 35 orang (35,0%) dan tidak puas pada keandalan sebanyak 12 orang (12,0%). Sementara waktu tunggu pada pasien rawat jalan yang menyatakan tidak tepat waktu sebanyak 53 orang (53,0%) dengan menyatakan puas pada keandalan sebanyak 1 orang (1,0%) dan tidak puas pada keandalan sebanyak 52 orang (52,0%).

Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,002 ( $p < 0,05$ ) yang disimpulkan bahwa Ada Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Keandalan (*Reliability*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang .

**Tabel 10. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Jaminan (*Assurance*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

No	Waktu Tunggu	Jaminan ( <i>Assurance</i> )				Total		P Value
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Tepat Waktu	41	41,0	6	6,0	47	47,0	0,003
2	Tidak Tepat Waktu	1	1,0	52	52,0	53	53,0	
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>42,0</b>	<b>58</b>	<b>58,0</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

(Sumber : Output SPSS Data Primer, )

Berdasarkan tabel 10. di atas menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan yang menyatakan tepat waktu sebanyak 47 orang (47,0%) dengan menyatakan puas pada jaminan sebanyak 41 orang (41,0%) dan tidak puas pada jaminan sebanyak 6 orang (6,0%). Sementara waktu tunggu pada pasien rawat jalan yang menyatakan tidak tepat waktu sebanyak 53 orang (53,0%) dengan menyatakan puas pada jaminan sebanyak 1 orang (1,0%) dan tidak puas pada jaminan sebanyak 52 orang (52,0%).

Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,003 ( $p < 0,05$ ) yang disimpulkan bahwa Ada Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Jaminan (*Assurance*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang.

**Tabel 11. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Perhatian (*Empathy*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

No	Waktu Tunggu	Perhatian ( <i>Empathy</i> )				Total		P Value
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Tepat Waktu	35	35,0	12	12,0	47	47,0	0,001
2	Tidak Tepat Waktu	13	13,0	40	40,0	53	53,0	
Total		48	48,0	52	52,0	100	100,0	

(Sumber : Output SPSS Data Primer, )

Berdasarkan Tabel 11. di atas menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan yang menyatakan tepat waktu sebanyak 47 orang (47,0%) dengan menyatakan puas pada perhatian sebanyak 35 orang (35,0%) dan tidak puas pada perhatian sebanyak 12 orang (12,0%). Sementara waktu tunggu pada pasien rawat jalan yang menyatakan tidak tepat waktu sebanyak 53 orang (53,0%) dengan menyatakan puas pada perhatian sebanyak 13 orang (13,0%) dan tidak puas pada perhatian sebanyak 40 orang (40,0%).

Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,001 ( $p < 0,05$ ) yang disimpulkan bahwa Ada Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Perhatian (*Empathy*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang.

**Tabel 12. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kenyataan (*Tangible*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

No	Waktu Tunggu	Kenyataan ( <i>Tangible</i> )				Total		P Value
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Tepat Waktu	27	27,0	20	20,0	47	47,0	0,031
2	Tidak Tepat Waktu	18	18,0	35	35,0	53	53,0	
Total		45	45,0	55	55,0	100	100,0	

(Sumber : Output SPSS Data Primer, 2022)

Berdasarkan tabel 12. di atas menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan yang menyatakan tepat waktu sebanyak 47 orang (47,0%) dengan menyatakan puas pada kenyataan sebanyak 27 orang (27,0%) dan tidak puas pada kenyataan sebanyak 20 orang (20,0%). Sementara waktu tunggu pada pasien rawat jalan yang menyatakan tidak tepat waktu sebanyak 53 orang (53,0%) dengan menyatakan puas pada kenyataan sebanyak 18 orang (18,0%) dan tidak puas pada kenyataan sebanyak 35 orang (35,0%).

Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,031 ( $p < 0,05$ ) yang disimpulkan bahwa Ada Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kenyataan (*Tangible*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang.

## Pembahasan

### Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Daya Tanggap (*Responsivness*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan yang menyatakan tepat waktu sebanyak 47 orang (47,0%) dengan menyatakan puas pada daya tanggap sebanyak 33 orang (33,0%) dan tidak puas pada daya tanggap sebanyak 14 orang (14,0%). Sementara waktu tunggu pada pasien rawat jalan yang menyatakan tidak tepat waktu sebanyak 53 orang (53,0%) dengan menyatakan puas pada daya tanggap sebanyak 1 orang (1,0%) dan tidak puas pada daya tanggap sebanyak 52 orang (52,0%).

Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,002 ( $p < 0,05$ ) yang disimpulkan bahwa Ada Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Daya Tanggap (*Responsivness*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuni Sara "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Tahun 2019" data dianalisis dengan menggunakan uji *chi square*. Hasil analisa lebih dari separoh (59,7%) responden yang mempersepsikan lama waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar. Selanjutnya lebih dari separoh (62,9%) responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik diperoleh nilai p value 0,000 ( $p < 0,05$ )(2).

Daya tanggap atau yang lebih di kenal dengan respon merupakan salah satu keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap yaitu kemauan dari petugas dan perusahaan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pasien. Nilasari & Istatin berpendapat bahwa *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik(Permenkes, 2019).

Berdasarkan asumsi peneliti daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan para petugas kesehatan dalam membantu seluruh pasien dan berkeinginan melakukan pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam hal ini, sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sangat memuaskan. Oleh karena itu, pasien sangat membutuhkan berupa dukungan dan pelayanan yang cepat dan tanggap. Apabila pelayanan yang cepat dan tanggap dilakukan dengan baik maka secara tidak langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil dan memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan tersebut.

### **Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Keandalan (*Reliability*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan yang menyatakan tepat waktu sebanyak 47 orang (47,0%) dengan menyatakan puas pada keandalan sebanyak 35 orang (35,0%) dan tidak puas pada keandalan sebanyak 12 orang (12,0%). Sementara waktu tunggu pada pasien rawat jalan yang menyatakan tidak tepat waktu sebanyak 53 orang (53,0%) dengan menyatakan puas pada keandalan sebanyak 1 orang (1,0%) dan tidak puas pada keandalan sebanyak 52 orang (52,0%).

Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,002 ( $p < 0,05$ ) yang disimpulkan bahwa Ada Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Keandalan (*Reliability*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurlian “Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSKGM Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2021”. Berdasarkan hasil uji statistic *chi square* diperoleh hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan (nilai  $p=0,002$ )(Ariyanti, 2021).

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan (seperti dalam brosur). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja pegawai harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan yang berarti ketepatan waktu(Rasmun, 2019).

Berdasarkan asumsi peneliti, keandalan (*reliability*) adalah kemampuan para petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan ditawarkan. Kualitas pelayanan keandalan ini sangat memengaruhi pasien karena jika keandalan dalam pelayanan baik maka pasien akan merasa nyaman dan akan menceritakan pada orang sekitarnya tentang pelayanan yang telah ia dapatkan. Dan jika pelayanan kurang baik kepada pasien, akan berakhir pada rendahnya kepuasan itu sendiri.

### **Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Jaminan (*Assurance*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan yang menyatakan tepat waktu sebanyak 47 orang (47,0%) dengan menyatakan puas pada jaminan sebanyak 41 orang (41,0%) dan tidak puas pada jaminan sebanyak 6 orang (6,0%). Sementara waktu tunggu pada pasien rawat jalan yang menyatakan tidak tepat waktu sebanyak 53 orang (53,0%) dengan menyatakan puas pada jaminan sebanyak 1 orang (1,0%) dan tidak puas pada jaminan sebanyak 52 orang (52,0%).

Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,003 ( $p<0,05$ ) yang disimpulkan bahwa Ada Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Jaminan (*Assurance*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurlian “Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSKGM Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2021”. Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan (nilai  $p=0,002$ )(Ariyanti, 2021).

Kriteria jaminan (*assurance*) berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas kepada pasien. Dari sudut pandang pasien kualitas pelayanan bisa berarti jaminan terpenuhi akan kebutuhan pasien, sehingga pelayanan di rumah sakit harus selalu berusaha memenuhi keputusan serta harapan pasien dan diberikan secara cepat, ramah dan sopan(Laeliyah, 2017).

Berdasarkan asumsi peneliti, jaminan (*assurance*) adalah suatu kegiatan untuk menjamin kepastian dalam pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Kegiatan itu sendiri meliputi kemampuan para petugas dalam memberikan jasa pelayanan secara cepat dan tepat. keterampilan dalam memberikan pelayanan dapat menimbulkan rasa aman pada pasien sehingga dapat menanamkan rasa kepercayaan pasien kepada para petugas.

### **Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Pehatian (*Empathy*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan yang menyatakan tepat waktu sebanyak 47 orang (47,0%) dengan menyatakan puas pada perhatian sebanyak 35 orang (35,0%) dan tidak puas pada perhatian sebanyak 12 orang (12,0%). Sementara waktu tunggu pada pasien rawat jalan yang menyatakan tidak tepat waktu sebanyak 53 orang (53,0%) dengan menyatakan puas pada perhatian sebanyak 13 orang (13,0%) dan tidak puas pada perhatian sebanyak 40 orang (40,0%).

Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,001 ( $p < 0,05$ ) yang disimpulkan bahwa Ada Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Perhatian (*Empathy*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuni Sara "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Tahun 2019" data dianalisis dengan menggunakan uji *chi square*. Hasil analisa lebih dari separoh (59,7%) responden yang mempersepsikan lama waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar. Selanjutnya lebih dari separoh (62,9%) responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik diperoleh nilai p value 0,000 ( $p < 0,05$ ) (Sara Y, 2019).

Perhatian (*empathy*) merupakan rasa kepedulian dan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi khusus pegawai rumah sakit terhadap pasien, memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan kepada pasien untuk menghubungi pada setiap saat mereka membutuhkan bantuannya, kemampuan petugas untuk berkomunikasi kepada pasien dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien (Fatia D, 2020).

Berdasarkan asumsi peneliti, perhatian (*empathy*) adalah kemampuan para petugas secara personal dalam memberikan pelayanan, memberikan perhatian dan bantuan kepada pasien dan bertanggung jawab pada kenyamanan pasien. Perhatian petugas dalam penelitian ini merupakan suatu penilaian pasien pada kualitas pelayanan yang dilihat dari perlakuan petugas itu sendiri dalam memberikan pelayanan kesehatan, komunikasi yang baik memberikan perhatian kepada pasien dan memahami kebutuhan itu sendiri.

### **Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kenyataan (*Tangible*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan yang menyatakan tepat waktu sebanyak 47 orang (47,0%) dengan menyatakan puas pada kenyataan sebanyak 27 orang (27,0%) dan tidak puas pada kenyataan sebanyak 20 orang (20,0%). Sementara waktu tunggu pada pasien rawat jalan yang menyatakan tidak tepat waktu sebanyak 53 orang (53,0%) dengan menyatakan puas pada kenyataan sebanyak 18 orang (18,0%) dan tidak puas pada kenyataan sebanyak 35 orang (35,0%).

Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,031 ( $p < 0,05$ ) yang disimpulkan bahwa Ada Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Perhatian (*Empathy*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang .

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Komalasari "Hubungan Lama Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat

Darurat RSUD Bayu Asih Purwakarta Tahun 2019” data dianalisis dengan menggunakan uji *chis square*. Hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden waktu tunggu yang sesuai sebanyak 39 (84,8%) responden, sedangkan untuk kepuasan pasien sebagian besar puas terhadap pelayanan sebanyak 27 (58,7%) responden, dan ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Bayu Asih Purwakarta  $p\text{-value}=0,01$  ( $p<0,05$ ) (Komalasari, 2019).

Kenyataan (*tangible*) adalah tampilan fasilitas fisik, alat dan tenaga. Tampilan fisik yang dimaksud antara lain kebersihan, kecukupan kursi di ruang tunggu pasien, penerangan dan kebisingan ruangan. Tampilan tenaga dimulai dari kerapian pakaian petugas kesehatan dan keramahan saat bertemu pasien. Kualitas pelayanan jasa berhubungan dengan keputusan tentang kepuasan karena mereka akan membandingkan kenyataan yang mereka lihat dan dapatkan dengan harapan mereka (Ariyanti, 2021).

Berdasarkan asumsi peneliti, kenyataan (*tangible*) adalah hal yang paling utama yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien berupa kecukupan kursi di ruang tunggu, kebersihan ruangan dan keadaan ruangan dalam mendapatkan pelayanan serta keadaan potensi rumah sakit tersebut. Dengan kondisi yang bersih dan rapi serta ruang tunggu yang cukup memadai, maka pasien akan menilai bahwa rumah sakit tersebut melaksanakan fungsinya dengan baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Ada hubungan antara waktu tunggu dengan daya tanggap (*responsiveness*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2022 bahwa nilai  $p\text{-value}$  sebesar 0,002 ( $p<0,05$ ).
- b. Ada hubungan antara waktu tunggu dengan keandalan (*reliability*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2022 bahwa nilai  $p\text{-value}$  sebesar 0,002 ( $p<0,05$ ).
- c. Ada hubungan antara waktu tunggu dengan jaminan (*assurance*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2022 bahwa nilai  $p\text{-value}$  sebesar 0,003 ( $p<0,05$ ).
- d. Ada hubungan antara waktu tunggu dengan perhatian (*empathy*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2022 bahwa nilai  $p\text{-value}$  sebesar 0,001 ( $p<0,05$ ).
- e. Ada hubungan antara waktu tunggu dengan kenyataan (*tangible*) di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2022 bahwa nilai  $p\text{-value}$  sebesar 0,031 ( $p<0,05$ ).

Selanjutnya saran dalam penelitian ini yaitu :

1. Diharapkan para petugas kesehatan di RSUD Kabupaten Aceh Tamiang agar lebih meningkatkan *responsiveness* dalam melayani pasien yaitu dengan cara sigap dalam membantu pasien yang datang dan inisiatif dalam menolong pasien yang kesulitan.
2. Diharapkan para petugas kesehatan di RSUD Kabupaten Aceh Tamiang agar lebih meningkatkan *reliability* dalam melayani pasien dengan cara memberikan informasi yang akurat kepada pasien serta
3. Diharapkan para petugas kesehatan di RSUD Kabupaten Aceh Tamiang agar lebih meningkatkan *assurance* dalam melayani pasien dengan cara selama berkomunikasi dengan pasien petugas harus memastikan pasien merasa aman dan privasinya terjaga.

4. Diharapkan para petugas kesehatan di RSUD Kabupaten Aceh Tamiang agar lebih meningkatkan *empathy* dalam melayani pasien dengan cara petugas secara personal dalam memberikan pelayanan, memberikan perhatian dan bantuan kepada pasien dan bertanggung jawab pada kenyamanan pasien.
5. Diharapkan para petugas kesehatan di RSUD Kabupaten Aceh Tamiang agar lebih memperhatikan dan lebih meningkatkan *tangible* dengan cara menambah sarana dan prasarana khususnya di bagian rawat jalan antara lain kebersihan ruangan dokter, ruang tunggu, dan kecukupan kursi di ruang tunggu pasien

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih kepada pimpinan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian, dan kepada seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Dewi AU. Universitas Muhammadiyah St]Rakarta Fakultas Ilmu Keseiiatan Program Studi Keseiiatan Masyarakat. 2015;
- Pratiwi MR, Sani FN. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. Profesi (Profesional Islam Media Publ Penelit. 2019;14(2):24.
- Anggaraeni NM. Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). J Ilmu Huk Hum dan Polit. 2021;1(2):225-34.
- Sara Y. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun 2019. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang. 2019. 1-88 p.
- Fatia D. Skripsi faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggupelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik obgyn rumah sakit umum daerah kota langsa tahun 2020. 2020.
- Komalasari P. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih 2019;
- Ariyanti, Kesbi FG, Tari AR, Siagian G, Jamilatun S, Barroso FG, et al. Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit khusus gigi dan mulut provinsi sumatera utara selatan tahun 2021. J Apl Teknol Pangan [Internet]. 2021;4(1):1-2.
- Rasmun, Ngula MO, Setiadi R. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. 2019;6:1-8.
- Djali. Metodologi Penelitian Kuantitatif. 1st ed. Fatmawati BS, editor. jakarta: PT Bumi Aksara; 2020.
- dr.Hardisman. Tanya Jawab Metodologi Penelitian Kesehatan [Internet]. 1st ed. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2021.
- Laeliyah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. J Kesehat Vokasional. 2017;1(2):102.

- Sugiyono. Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2019.
- Muhammad I. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah. Bandung. In Cita Pustaka Media Perintis; 2015.
- RI No. 43 20Permenkes19. Pengaruh daya tanggap dan empati para medis terhadap kepuasan pasien di rumah sakit demang sepulau raya kabupaten lampung Teng. 2019;2(2):1-13.