

## PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG YANG DIMEDIASI KEPUASAN PASIEN

(Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya  
Kabupaten Paser – Kalimantan Timur)

Morita Dwi Tinaningsih<sup>1)</sup>, Erliany Syaodih<sup>2)</sup>, Agus Hadian Rahim<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya  
e-mail: moritawibowo@gmail.com

### ABSTRAK

Waktu tunggu yang lama dalam proses mendapatkan pelayanan bagi pasien di Rumah Sakit dapat menyebabkan ketidakpuasan dan mempengaruhi pasien untuk melakukan kunjungan ulang rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu terhadap kunjungan ulang pasien yang dimoderasi oleh kepuasan pasien mendapatkan pelayanan. Desain penelitian ini adalah jenis studi survei kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Studi tersebut dilakukan di RSUD Panglima Sebaya pada bulan November 2023. Metode penelitian menggunakan *purposive sampling*, dengan memilih subjek yang memenuhi kriteria responden/sampel sebanyak 376 Pasien Rawat Jalan. Analisis data yang digunakan yaitu uji *regresi logistic*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 (<0,05), dan pengaruh waktu tunggu terhadap kunjungan ulang pasien nilai *p-value* sebesar 0,000 (<0,05), serta pengaruh kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 (<0,05). Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh waktu tunggu terhadap kunjungan ulang pasien dan ada pengaruh kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang.

**Kata kunci:** Waktu tunggu; Kepuasan; Minat kunjungan ulang

### ABSTRACT

Long waiting times in the process of getting services for patients at the hospital can cause dissatisfaction and influence patients to make outpatient re-visits. This study aims to determine the effect of waiting time on patient revisits moderated by patient satisfaction with service. This research design is a type of quantitative survey study with a *cross-sectional* approach. The study was conducted at Panglima Sebaya Hospital in November 2023. The research method uses *purposive sampling*, by selecting subjects who meet the criteria for respondents/samples of 376 outpatients. The data analysis used was *logistic regression* test. The results showed that the effect of waiting time on patient satisfaction obtained a *p-value* of 0.000 (<0.05), and the effect of waiting time on patient revisit *p-value* of 0.000 (<0.05), and the effect of patient satisfaction on revisit obtained a *p-value* of 0.000 (<0.05). The conclusion in this study is that there is an effect of waiting time on patient satisfaction, there is an effect of waiting time on patient revisits and there is an effect of patient satisfaction on revisits.

**Keywords:** Waiting time; Satisfaction; Repeat visit interest

## 1. PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 4 Tahun 2018, Rumah Sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara keseluruhan, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

RSUD Panglima Sebaya merupakan Rumah Sakit dengan predikat akreditasi paripurna, yang memiliki pelayanan kesehatan lengkap dan menetapkan tujuan pelayanan untuk membantu mewujudkan peningkatan derajat kesehatan masyarakat menuju Kabupaten Paser yang Sejahtera.

Berdasarkan laporan pelayanan rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya semester satu (selama bulan Januari sampai dengan bulan Juni) tahun 2023 didapatkan data kunjungan ulang pasien rawat jalan mengalami penurunan, hal ini terlihat pada data jumlah kunjungan pasien rawat jalan di bulan Januari sebesar 6021 pasien, dan selama 5 bulan terakhir jumlah kunjungan tidak lebih besar sama dengan jumlah kunjungan di bulan Januari, bahkan jumlah kunjungan pasien di bulan Juni paling rendah dibandingkan dengan bulan lainnya sebesar 4009 pasien. Kondisi ini bisa diakibatkan karena mutu pelayanan kesehatan di RSUD Panglima Sebaya menurun, hal ini sesuai dengan yang disampaikan Almardiah (2018) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan yang meliputi: *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Menurunnya angka kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya secara otomatis berakibat pada menurunnya jumlah

pasien rawat jalan secara keseluruhan, berdasarkan data jumlah pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya selama satu semester tahun 2023 dimulai sejak bulan Januari 2023 sebanyak 6021 pasien dan sampai bulan Juni 2023 sejumlah 4938 pasien, selama satu semester didapatkan jumlah pasien rawat jalan terkesan menurun. Hal ini ditandai dengan jumlah pasien rawat jalan selama satu semester kurang dari 6000 pasien, kondisi tersebut dapat berakibat pada penurunan pendapatan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis ingin mengetahui dan membuktikan pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

Pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan sejak pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Waktu tunggu di Rumah Sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan rekam medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan poliklinik dan sebagainya. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pelayanan pasien di tempat penerimaan pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik yang dituju (Basalamah et al, 2021).

Proses pelayanan pada poliklinik melibatkan setidaknya ada empat tahap kegiatan yaitu proses pendaftaran, penyiapan berkas rekam medis (status) pasien, proses menunggu hingga pasien bertemu dokter, mendapat pelayanan dokter dan menerima resep dari dokter. Pada poliklinik, waktu tunggu meliputi rentang waktu yang dibutuhkan oleh seorang pasien sejak yang bersangkutan melakukan pendaftaran sampai bertemu mendapatkan pelayanan dari dokter dan menerima

resep. Masing – masing proses tersebut melibatkan pula sarana atau prasarana serta sumber daya manusia seperti petugas pendaftaran, rekam medis, perawat serta dokter. Sarana prasarana serta sumber daya manusia tersebut secara langsung akan menentukan kecepatan pelayanan masing – masing proses, dan terakumulasi menjadi waktu tunggu pada poliklinik (Arieta, 2012).

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Maulana et al, 2019). Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Hikmat & Fazriah, 2020).

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi atau keluarga terdekat. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi pasien dan pelayanan kesehatan yang memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi fisik dan tanggap kepada pasien atau memprioritas kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil danderita serta jerih payah yang telah dialami guna memperoleh hasil tersebut (Alamsyah, 2019).

Kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon

terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Niat kunjungan ulang dapat juga diartikan sebagai bagian dari tahapan loyalitas konsumen seperti diungkapkan oleh Oliver dalam Setiawati bahwa loyalitas merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku (Tjiptono, 2015).

Hasil penelitian Sangkot et al (2022) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kepuasan dan minat kunjungan ulang di RS X Kota Madiun. Hal ini diakibatkan karena pemilihan kunjungan ulang mengikuti status kesehatan pasien, jika sudah merasa senang dan puas bisa melakukan kunjungan ulang, namun kunjungan ulang harus melalui tahapan rujukan sehingga ketika sakit belum tentu melakukan kunjungan ke rumah sakit yang sama.

Penelitian ini ingin lebih mengeksplorasi terkait kunjungan berulang yang dilihat dari waktu tunggu pemberian pelayanan.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis dalam penelitian ini adalah survei analitik menggunakan pendekatan potong lintang (*cross sectional study*) karena pengamatan terhadap responden dilakukan satu kali pada satu saat, dimana variabel dependent dan variabel independent diamati secara bersamaan (Suharsaputra, 2014).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Panglima Sebaya dengan jumlah rata-rata perbulan selama

semester satu (mulai bulan Januari – Juni) tahun 2023 sebanyak 6.244 pasien dengan jumlah sampel 376 orang. Pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif

Tabel 2. Hasil Pengkatagorian Waktu Tunggu

	f	%
Tdk sesuai standar waktu tunggu	115	30.6
Sesuai standar waktu tunggu	261	69.4
Total	376	100.0

dengan metode pengumpulan data waktu tunggu menggunakan kuesioner kunjungan berulang. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan uji hipotesis menggunakan uji regresi logistik.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Hasil Penelitian Deskripsi Data

Tabel.1 Hasil statistik deskriptif

	Min	Max	Mean	SD
Waktu Tunggu	40	69	55.88	6.786
Kepuasan Pasien	47	74	57.84	5.114

Penelitian kemudian dikategorikan menjadi skala nominal. Hasil pengkatagorian sebagai berikut:

#### Waktu tunggu

#### Kepuasan pasien

Tabel 3. Hasil Pengkatagorian Kepuasan Pasien

	f	%
Tidak Puas	155	41.2
Puas	221	58.8
Total	376	100.0

#### Minat kunjungan ulang

Tabel 4. Hasil Pengkatagorian Minat Kunjungan Ulang Pasien

	f	%
Tdk kunjungan ulang	147	39.1
Kunjungan ulang	229	60.9
Total	376	100.0

#### Hasil Uji Hipotesis

#### Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

Tabel.5 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

#### Variables in the Equation

	B	Exp(B)
Waktu Tunggu	4.083	59.352
Constant	-2.593	.075

a. Variable(s) entered on step 1: Waktu Tunggu.

#### Pengaruh waktu tunggu terhadap minat kunjungan ulang.

Tabel.6 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kunjungan Ulang

#### Variables in the Equation

	B	Exp(B)
Waktu Tunggu	5.156	173.437
Constant	-3.323	.036

a. Variable(s) entered on step 1: Waktu Tunggu.

#### Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang

Tabel.7 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Kepuasan Terhadap Kunjungan Ulang

#### Variables in the Equation

	B	Exp(B)
Kepuasan Pasien	5.079	160.594
Constant	-2.030	.131

a. Variable(s) entered on step 1: Kepuasan Pasien.

**b. Pembahasan**

**1) Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.**

Berdasarkan hasil uji regresi logistic diperoleh nilai p-value sebesar 0,000 ( $<0,05$ ), maka dapat diartikan bahwa waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Ernawati., dkk (2018) yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan adalah salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien.

Mengacu pada data standar pelayanan minimal (SPM) RSUD Panglima Sebaya pada bulan November 2023 menunjukkan adanya peningkatan data waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan Dimana pada data waktu tunggu didapatkan hasil sesuai dengan capaian standar waktu tunggu  $< 60$  menit dengan nilai waktu tunggu sebesar 46,33 menit, dan data kepuasan juga mengalami peningkatan mendekati capaian standar ( $>90\%$ ) yang ditentukan oleh RSUD Panglima sebaya dengan hasil sebesar 86,23%. Berbeda dengan data hasil capaian pada trimester sebelumnya di bulan Agustus 2023, diperoleh data nilai waktu tunggu sebesar 57,53 menit dan pada data kepuasan pasien diperoleh hasil sebesar 84,90% dikatakan kurang dari standar capaian

yang ditentukan oleh RSUD Panglima Sebaya.

Perbandingan data hasil penilaian kecapaian waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan secara internal yang dilakukan oleh RSUD Panglima Sebaya pada bulan Agustus dan November 2023 menunjukkan adanya keselarasan data hasil capaian, kondisi tersebut dapat dikatakan sebagai bukti adanya keterkaitan/pengaruh antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

**2) Pengaruh waktu tunggu terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.**

Hasil uji regresi logistic diperoleh nilai p-value sebesar 0,000 ( $<0,05$ ), yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh waktu tunggu terhadap kunjungan ulang. Hasil penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Gozal., dkk (2022) yang menyatakan bahwa waktu tunggu termasuk indikator mutu pelayanan yang dapat mempengaruhi kunjungan ulang pasien.

Berdasarkan kondisi yang terjadi di RSUD Panglima Sebaya, menurut hasil wawancara kepada pasien didapatkan beberapa alasan yang disampaikan antara lain bahwa pasien berkenan untuk melakukan kunjungan ulang rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya dikarenakan saat pasien menunggu sampai mendapatkan pelayanan dokter di rawat jalan kurang dari satu jam ( $<60$  menit), selain itu pasien mendapatkan pemberitahuan

dari Rumah Sakit terkait perubahan jadwal praktek dokter spesialis, apabila dokter yang bersangkutan berhalangan. Ketanggapan pihak Rumah Sakit dalam menyikapi kondisi tersebut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dapat meminimalisir kekecewaan pasien, karena pasien merasa tidak dirugikan.

3) **Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.**

Ditinjau dari data SPM RSUD Panglima Sebaya (2023) diperoleh data kunjungan pasien rawat jalan terkesan meningkat mulai dari bulan November sejumlah 6562 Pasien dan di bulan Desember 2023 sejumlah 7364 pasien. Keadaan tersebut dapat dikatakan bahwa adanya peningkatan nilai kepuasan pasien di bulan sebelumnya berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan rawat jalan pasien di RSUD Panglima Sebaya.

Hal ini bisa dikatakan bahwa kepuasan pasien ada keterkaitannya/berpengaruh terhadap kunjungan ulang pasien. Hasil tersebut sama dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Daniati dkk (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan juga dapat dilihat melalui dimensi kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dari WHO yang terdiri enam dimensi yaitu: efektif, efisien, mudah/dapat

diakses, berfokus pada pasien, adil, dan aman (Ilkahl, 2022).

4. **KESIMPULAN**

- a. Terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser dengan hasil nilai *p-value* sebesar 0,000 (<0,05).
- b. Terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser dengan hasil nilai *p-value* sebesar 0,000 (<0,05).
- c. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser dengan hasil nilai *p-value* sebesar 0,000 (<0,05).

5. **SARAN**

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk menentukan langkah strategis pelayanan dengan meningkatkan kepuasan pasien yang dapat berdampak pada peningkatan minat kunjungan ulang pasien melalui indikator/dimensi mutu pelayanan kesehatan meliputi; *Tangibles* (kenyataan), *Reliability* (keandalan), *Responsive* (ketanggapan), *Assurance* (kepastian/ jaminan), *Empathy* (empati).
- b. RSUD Panglima Sebaya bisa melakukan upaya peningkatan kinerja karyawan sesuai indikator mutu pelayanan yang diharapkan melalui kegiatan *inhouse training* secara berkala (setiap 3 bulan) kepada seluruh karyawan (mulai dari bagian *cleaning service*, petugas parkir, satpam, paramedis, medis, penunjang dan manajerial), yang pelaksanaannya dapat difasilitasi oleh team PMKP RSUD Panglima Sebaya dengan target

luaran peningkatan kinerja karyawan sesuai indikator mutu pelayanan

## REFERENSI

- Almardiah, A., & Habibi, M. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Kota Samarinda. *Artikel Ilmiah, Universitas*.
- Alamsyah T. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. *Maj Kesehat Masy Aceh*. 2019;2(3):78–88.
- Arieta, R. (2012). Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departeman Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad Tahun 2011. *Fakultas Kesehatan Masyarakat, Tesis. Jakarta: Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia*.
- Basalamah KF, Ahri RA, Multazam M. Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *An Idea Heal J*. 2021;1(02):81–91.
- Daniati, W., Fitriani, D., & Jamaluddin, J. (2021). Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Penyakit dalam RSU dr. Pirngadi Kota Medan. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(4), 473–481.
- Depkes RI. (2009) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia;
- Gozal, F., Saptaningsih, A.B. and Nugroho, M.N., Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RS X Dalam Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Hospital Management ISSN (Print)*, 2615, p.8337
- Ilkafah., (2022, Januari 04). Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu dalam Pelayanan Kesehatan., <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862121001960>.
- Hikmat R & Fazriah M. Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang. *J Kesehat*. 2020;6(1):645–53.
- Permenkes RI (2018). Peraturan Menteri kesehatan Nomor 4 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia;
- Maulana D, Tamrin R, Alim A, Imran A. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *J Kesehat*. 2019;12(2):99.
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Hastuti Suryandari, E. S. D., & Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rs X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>
- Suharsaputra, U. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tjiptono F. (2015) Strategi Pemasaran. 4th ed. Yogyakarta: Andi Publisher.