

Hubungan Waktu Tunggu, Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Onkologi Rumah Sakit Kanker Dharmais

Stillo Santhes¹Cicilia Windiyaningsih²
Nurhayati³ Utami Asmarani⁴
Universitas Respati Indonesia.
santesstillo@gmail.com¹

Abstrak

Pendahuluan: Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak di jumpai dalam praktik pelayanan kesehatan. Lama waktu tunggu pasien dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kualitas pelayanan pasien rawat jalan. Waktu tunggu adalah yang dirasakan atau dipikirkan konsumen selama menunggu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa. Waktu tunggu yang dirasakan jelas mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan. Konsumen yang puas adalah pengguna jasa yang menganggap proses/waktu tunggunya cepat. Persepsi seseorang dipengaruhi oleh faktor (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, penampilan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, penampilan serta faktor dominan yang mempengaruhi persepsi waktu tunggu. **Tujuan:** Mengetahui adanya Hubungan waktu tunggu, Kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan dipoliklinik onkologi Rumah Sakit Kanker Dharmasi.

Metode: Desain penelitian *Cross Sectional*. Penelitian dilakukan pada 200 responden secara *accidental Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara factor Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Emapti, Penamilan. **Hasil:** Hasil uji statistik dengan *Chi-Square* $\alpha=0.05$ didapatkan nilai *p value* yaitu 0,000 ($p<0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan ada Hubungan antara Waktu tunggu kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan dipoliklinik onkologi Rumah Sakit Kanker Dharmais **Kesimpulan:** Ada Hubungan Antara Waktu tunggu kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan dipoliklinik onkologi Rumah Sakit Kanker Dharmais

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kualitas Pelayanan, kepuasan pasien, Rawat jalan

Abstract

Background: Waiting time for services is a problem that is still often encountered in health service practices. The length of patient waiting time in determining the quality of health services is one of the important things in determining the quality of service. Analyzing the relationship between waiting time and the quality of outpatient services. Perceived waiting time is the time that consumers feel or think about while waiting for services provided by service companies. Perceived waiting time influences satisfaction with the service. Satisfied consumers are service users who consider the process/waiting time to be fast. Perceptual actor factors (Reliability, responsiveness, Assurance, Assurance,, tangible). This research aims to determine the relationship between Reliability, Responsiveness, Assurance, Assurance,, Tangibel. as well as the dominant factors that influence the perception of waiting time.

Objectives: Knowing the relationship between waiting time, service quality and outpatient satisfaction in the oncology clinic at Dharmasi Cancer Hospital.

Method: *This research uses a cross-sectional research design. The study was conducted on 200 respondents using accidental sampling. The results show that there is a significant relationship between the factors of Reliability, Responsiveness, Assurance, Assurance,, Tangibel*

Results: *The results of statistical tests with Chi-Square $\alpha=0.05$ obtained a p value of 0.000 ($p<0.05$). This shows that H_0 is rejected and H_a is accepted, so it can be concluded that there is a relationship between waiting time for service quality and outpatient satisfaction in the oncology clinic at Dharmais Cancer Hospital.*

Conclusion: *There is a relationship between waiting time for service quality and outpatient satisfaction at the oncology clinic at Dharmais Cancer Hospital*

Keywords: *Waiting Time, Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Nur & Tarwaka (2018) tujuan rumah sakit sebagai penyelenggara layanan kesehatan yaitu untuk mempermudah akses masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap lingkungan rumah sakit dan keselamatan sumber daya manusia di rumah sakit, meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit, memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit itu.

Kepuasan pasien merupakan hal penting yang harus diperhatikan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah evaluasi dan penilaian yang dilakukan oleh pasien terhadap kualitas layanan dan kinerja yang diberikan dengan membandingkan antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan (Dunlap et al. 2022; Kemenkes 2022; Handayani 2020). Artinya kepuasan merupakan evaluasi perasaan pasien antara harapan dengan kenyataan. Namun saat ini masih

banyak pasien yang mengeluh tidak puas terhadap pelayanan yang diterima.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2013). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan.

Ketidakpuasan dapat menyebabkan pasien kehilangan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Asamrew et al. (2020) di Rumah Sakit Khusus di Ethiopia sebanyak (53,8%) pasien tidak puas. Penelitian oleh Nurfadillah & Setiatin (2021) di Klinik X Kota Bandung sebanyak (48,0%) pasien merasa kurang puas. Hasil penelitian oleh Bahar (2020) di Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Padang sebanyak (57,1%) pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan. Artinya ketidakpuasan masih menjadi masalah yang dirasakan oleh pasien. Untuk itu, layanan kesehatan harus memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan..⁴

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh

Kementrian Kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 129/MENKES/SK/II/2008 (Menkes, 2008), untuk standar kepuasan pasien rawat jalan yaitu $\geq 90\%$. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas dan menyebabkan masalah ketidakpuasan bagi pasien⁵.

Ketidakpuasan tidak hanya disebabkan satu faktor. Menurut Supriyanto dan Ratna (2007) secara garis besar faktor kepuasan dikategorikan dalam 5 kategori yaitu: 1. Kualitas produk (Product Quality), kualitas produk mencakup enam elemen yaitu bentuk, daya tahan, fitur, keandalan, konsistensi, dan desain. 2. Harga (Price), berkaitan dengan harga produk atau jasa yang ditawarkan. 3. Kualitas layanan (Service Quality), komponen dari kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi, yaitu *tangible*, *reability*, *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness*. 4. Faktor emosional (Emotional Factor), meliputi kepercayaan, empati, dan citra perusahaan. 5. Biaya yang dikeluarkan (Cost of Aquiring), hal ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Apabila dalam mendapatkan produk atau pelayanan/jasa relatif mudah, nyaman, dan efisien maka pelanggan akan semakin puas.⁶

Dari beberapa faktor tersebut Baan (2020) menyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan (Service Quality) merupakan hal terpenting, karena kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Sedangkan menurut Purnama (2022) dengan memaksimalkan kualitas pelayanan yang menyenangkan konsumen dan mengurangi kualitas pelayanan yang

mengecewakan konsumen, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Artinya kualitas pelayanan berhubungan erat dan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien.

Pemberian pelayanan yang lambat dan tidak efektif menjadi salah satu kendala dalam memberikan pelayanan di rumah sakit, yang berakibat pada waktu tunggu yang lebih lama bagi pasien. Menurut Ma et al. (2019) waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan, sehingga menjadi faktor penting dalam evaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut Jannah et al. (2020).

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Waktu tunggu adalah waktu yang dihabiskan oleh pasien sejak saat tiba di unit pelayanan kesehatan dan melakukan pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan oleh dokter/dokter gigi/dokter spesialis (Sun et al., 2017; Kemenkes 2021; Menkes 2008). Definisi ini mencakup semua tahapan yang harus dilalui pasien, termasuk waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan antrian, proses pendaftaran, evaluasi medis, dan lain sebagainya.

Waktu tunggu masih menjadi masalah yang dirasakan oleh seluruh pasien, terlebih pada pasien baru rawat jalan karena hal yang pertama dinilai oleh pasien saat sampai kerumah sakit adalah pelayanan, yang merupakan interaksi awal pasien dengan petugas dan dari hal tersebut pasien akan menilai baik buruknya kualitas rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian oleh AlHarajin et al. (2019) Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan diperoleh sebanyak 57,89% kurang puas dengan waktu tunggu lebih dari 10 menit⁷. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan, karena pasien merasa tidak nyaman, bosan, dan tidak dihargai oleh petugas yang

memberikan pelayanan. Hasil penelitian oleh Rizany (2021) di RSUD Banjarbaru, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien pada layanan rawat jalan, sebanyak 31,2% (29) pasien yang merasa tidak puas menyebutkan bahwa waktu tunggu berada di bawah standar. Berdasarkan penelitian tersebut, terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan, pada penelitian tersebut menggunakan metode penelitian non – eksperimental, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik yaitu penelitian yang dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Standar pelayanan waktu tunggu ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Untuk pendaftaran dan rekam medis adalah ≤ 10 menit, waktu tunggu pelayanan poliklinik adalah ≤ 60 menit dan waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit, obat racikan ≤ 60 menit, dengan tidak adanya hasil kejadian kesalahan pemberian obat sebesar 100%. Standar ini dibuat sebagai acuan penerapan pelayanan di rumah sakit (Menkes, 2008).

Pasien mengatakan kualitas pelayanan rawat jalan yang belum sesuai harapan mereka seperti waktu tunggu pelayanan yang cukup lama, berupa ketidaksesuaian waktu pelayanan yang dijadwalkan, tidak adanya pemberitahuan tentang berapa lama waktu yang diperlukan untuk pelayanan dan tindakan medis, serta tidak sesuainya waktu pemeriksaan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien. Waktu tunggu yang lama pada poliklinik RS dharmais memiliki pengaruh penting dalam tingkat kepuasan bagi pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024 Sampel pada penelitian ini adalah sebagian

pasien rawat jalan di RS Kanker Dharmais sebanyak 200 orang penelitian ini menggunakan *accidental Sampling Desain penelitian pada penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan cross sectional study* Data yang dikumpulkan yaitu data dari penyebaran kuesioner, standar pelayanan minimal dan data kunjungan pasien rawat jalan di RS Kanker Dharmais Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan uji *Chi square* dengan bantuan SPSS *for windows*.

HASIL

Karakteristik Sampel: Table 1.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit Dharmais (sumber Stillo Santhes 2024)

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa dari 200 responden di Rumah Sakit Kanker Dharmais jumlah pasien yang menyatakan puas terhadap waktu tunggu pasien berjumlah 71 orang dengan proporsi (35,5%), sedangkan pasien

No	Kepuasan waktu tunggu pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Puas	71	35,5
2	Kurang Puas	129	64,5
Total		200	100.0

yang merasa kurang puas terhadap waktu tunggu berjumlah 129 orang dengan proporsi (64,5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kurang puas terhadap waktu tunggu rawat jalan Poli Klinik Onkologi di RS Kanker Dharmais.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan waktu tunggu pasien pada pasien Rumah Sakit Dharmais menunjukkan sebanyak 71 pasien (35,5%) menyatakan puas sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 129 orang

(64,5%). Dikarnakan waktu tunggu >60 menit Hasil tersebut menunjukkan sebagian besar responden merasa tidak puas akan waktu tunggu pasien yang terdapat di Rumah Sakit Kanker Dharmais. Hal tersebut disebabkan karena waktu tunggu yang dialami oleh pasien pada RS Dharmais melebihi dari standar rata-rata yaitu 60 menit sehingga menyebabkan pasien harus menunggu lama untuk memperoleh pelayanan.

Waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi kepuasan pasien, sebagaimana yang disampaikan Satrianegara (2014) bahwa waktu tunggu dan ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu komponen yang dapat secara potensial menyebabkan ketidakpuasan yang berdampak pada persepsi terhadap kualitas pelayanan suatu rumah sakit. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang seseorang dikarenakan mendapatkan pelayanan suatu jasa sesuai dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting karena pengguna jasa layanan kesehatan saat ini memiliki pendidikan serta kesadaran lebih tinggi dibandingkan dengan masa lalu.

Menurut Dewi, (2020), tingkat kepuasan pasien terhadap suatu layanan merupakan ukuran pribadi kualitasnya. Meskipun bersifat subjektif, tetap ada dasar yang objektif, terutama penilaian pasien, yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya, Pendidikan, dan psikologis. Keadaan pasien pada saat itu, dan realitas objektif yang ada. Kenyamanan, hubungan pasien dengan staf, dan biaya merupakan empat komponen umum kepuasan pasien.

Ketika layanan rawat jalan mampu untuk mendaftarkan pasien, ketika rekam medis pasien lama dan baru disiapkan dengan segera dan sesuai prosedur, dan ketika petugas dan pasien berkomunikasi secara efektif, pasien puas dengan pelayanan yang mereka terima, terlepas dari status mereka, suku pasien, agama, status sosial, dan budaya. Pasien lebih

puas dengan ruang pemeriksaan rawat jalan yang nyaman, bersih, dan rapi saat petugas rekam medis petugas, dokter, dan perawat berpakaian rapi (Irucha, 2022).

Samura (2022) yang menyatakan responden yang merasa puas terhadap Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan sebanyak 37 responden dan tidak puas sebanyak 25 responden. Hasil penelitian Sara (2019) terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019

Berdasarkan teori hasil ini didapatkan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu masih mengalami ketidakpuasan sehingga pasien masih merasakan kurangnya kenyamanan dan kepuasan yang didapat, sehingga indikator nasional mutu belum menacapai maksimal

Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menilai kualitas *reliability* baik sebanyak 137 orang (68,5%) sedangkan yang menilai *reliability* kurang baik sebanyak 63 orang (31,5%). Di karnakan instalasi rawat jalan tidak melayani sesuai dengan jadwal dan tidak tepat waktu

Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan waktu tunggu pasien di rawat jalan di Poliklinik Onkologi RS Dharmais dengan nilai p (p value). Nilai $p = 0,012 < 0,05$ dengan tingkat kepercayaan $OR = 2,615$; $95\%CI = 1,434-4,771$. Hipotesis alternatif (H_a) diterima, hasil uji chi square juga didapatkan nilai $OR = 2,615$. Artinya pasien yang menilai kualitas *reliability* yang baik akan 2 kali lebih merasakan kepuasan terhadap waktu tunggu pelayanan pasien dibandingkan dengan pasien yang menilai kualitas *reliability*

kurang baik. Penelitian ini sejalan dengan Gultom et,al (2021) bahwa ada hubungan reliability terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai p value 0,001. Reliability adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (Parasuraman, 1988), sehingga kemampuan dalam memenuhi janji pelayanan akan menimbulkan kepuasan. Dalam hal ini, waktu tunggu merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang dijanjikan, yaitu semakin singkat waktu tunggu menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam mengefisienkan proses pelayanannya. Menurut Manurung (2020) kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat dengan sesuai yang ditawarkan, sedangkan Muninjaya (2012) menjelaskan bahwa dari kelima dimensi mutu kualitas jasa, reliability adalah aspek yang paling penting karena sifat produk jasa yang nonstandardized output dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga akan sulit mengharapkan output yang konsisten. Hubungan reliability dengan kepuasan waktu tunggu pasien adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan waktu tunggu pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan pelayanan kesehatan di rumah sakit maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah. Jika petugas kesehatan kurang handal atau memiliki kemampuan yang kurang dalam memberikan pelayanan kesehatan akan menyebabkan pasien tidak puas dan merasa kurang percaya, karena pasien dapat menilai dari tindakan yang dilakukan.

Hubungan Responsiveness (Ketanggapan) dengan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menilai kualitas responsiveness baik sebanyak 139

orang (69,5%) sedangkan yang menilai responsiveness kurang baik sebanyak 61 orang (30,5%). Dikarnakan kejelasan informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan sangat kurang jelas. Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara responsiveness dengan kepuasan waktu tunggu lulusan dengan nilai p (p value) = 0,002 < 0,05. Hipotesis alternatif (Ha) diterima, hasil uji chi square juga didapatkan nilai OR = 2,805. Artinya pasien yang memiliki responsiveness baik 2 kali lebih mengalami kepuasan waktu tunggu pasien puas dibandingkan yang memiliki responsiveness kurang baik. Penelitian ini tidak sejalan dengan Safitri et., al (2022) bahwa tidak terdapat hubungan responsiveness dengan kepuasan waktu tunggu pasien dengan p value = 0,456. Menurut Manurung (2020) responsiveness merupakan kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang responsif menunjukkan kesungguhan perusahaan dalam melayani konsumen. Hal ini akan menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan terbaiknya. Hal ini tentunya akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Hubungan Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh sebagian besar responden menilai kualitas Assurance kurang baik yaitu sebanyak 126 orang (63%) sedangkan yang menilai Assurance baik sebanyak 74 orang (37%). Dikarnakan dokter dpjp telat datang dan pasien tidak meperoleh kata maaf saat dokter terlambat

datang. Berdasarkan uji statistic menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel assurance dengan kepuasan waktu tunggu pasien rawat jalan di Poliklinik Onkologi di RS Dharmais dengan nilai p (p value). = 0,000 < 0,05. Hipotesis alternatif (H_a) diterima, hasil uji chi square juga didapatkan nilai OR = 19,717. Artinya pasien yang memiliki Assurance baik 2 kali lebih mengalami kepuasan waktu tunggu pasien puas dibandingkan yang memiliki Assurance kurang baik. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Nurul W et al., (2023) bahwa tidak ada hubungan assurance dengan kepuasan waktu tunggu pasien dengan p value = 0,052. Menurut Manurung (2020) assurance adalah kemampuan perusahaan dalam membangun keyakinan bagi pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan yang dijanjikan, dimana hal ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa akan merasa terbebas dari resiko, yang pada akhirnya akan membangun kepuasan.

Hubungan *Empathy*, (Empati) dengan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data bahwa sebagian besar responden menilai kualitas *Empathy* adalah baik yaitu sebanyak 103 orang (51,5%) sedangkan yang menilai *Empathy* kurang baik sebanyak 97 orang (48,5%).hal ini dikarenakan petugas poli onkologi tidak mendengarkan dengan sabar dengan keluhan pasien. Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel *Empathy* dengan kepuasan waktu tunggu pasien. Dari hasil uji chi square diperoleh nilai p (p value) = 0,034 < 0,05, Hipotesis alternatif (H_a) diterima, hasil uji chi square juga didapatkan nilai OR = 0,516. Artinya pasien yang memiliki *Empathy* baik 0,5 kali lebih mengalami kepuasan waktu tunggu pasien puas

dibandingkan yang memiliki *Empathy* kurang baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian Nurul W et al., (2023) bahwa ada hubungan empati dengan kepuasan waktu tunggu pasien dengan p value = 0,015. Berdasarkan penelitian ini faktor yang dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan disebabkan oleh waktu yang diberikan dalam pelayanan sangat singkat, sehingga menyebabkan pasien kurang puas

Hubungan Tangible (Penampilan) dengan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien

Hasil analisis multivariat didapatkan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan waktu tunggu pasien di Rawat Jalan Poliklinik Onkologi RS Kanker Dharmais adalah Assurance (Jaminan) dengan OR=22,022, yang artinya pasien yang menilai kualitas jaminan pelayanan yang kurang baik akan merasakan ketidakpuasan lebih banyak 22 kali dibandingkan dengan pasien yang menilai kualitas jaminan baik setelah dikontrol dengan variabel reliability, responsiveness, *emphaty*, dan tangible.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menilai kualitas Tangible berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 124 orang (62%) sedangkan yang menilai Tangible kurang baik sebanyak 76 orang (38%). Hal ini dikarenakan pasien merasa kurang terhadap kebersihan dan kerapian tenaga kesehatan. Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel tangible dengan kepuasan waktu tunggu pasien RS Dharmais dengan nilai p (p value) = 0,033 < 0,05. Hipotesis alternatif (H_a) diterima, Hasil uji chi square juga didapatkan nilai OR = 0,522. Artinya pasien yang memiliki tangible baik 0,5 kali lebih mengalami kepuasan waktu tunggu pasien puas dibandingkan yang memiliki tangible kurang baik.

Assurance (Jaminan) merupakan faktor Dominan yang Berhubungan dengan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien

Hasil analisis multivariat didapatkan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan waktu tunggu pasien di Rawat Jalan Poliklinik Onkologi RS Dharmais adalah Assurance (Jaminan) dengan $OR=22,022$, yang artinya pasien yang menilai kualitas jaminan pelayanan yang kurang baik akan merasakan ketidakpuasan lebih banyak 22 kali dibandingkan dengan pasien yang menilai kualitas jaminan baik setelah dikontrol dengan variabel *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *tangible*. Menurut asumsi peneliti assurance merupakan aspek kualitas pelayanan yang paling dapat memberikan kepuasan waktu tunggu pasien, karena assurance dalam suatu proses pelayanan rumah sakit merupakan kemampuan rumah sakit dalam menjamin kualitas pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan sehingga pasien akan terbebas dari risiko keterlambatan memperoleh layanan kesehatan. Salah satu bentuk kualitas pelayanan adalah waktu tunggu yang singkat, dimana hal tersebut menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam meningkatkan jam praktek dokter agar tepat waktu.

KESIMPULAN

Dari penelitian ini didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik pasien kepuasan waktu tunggu adalah 35,5 dengan puas, sedangkan kepuasan waktu tunggu dengan tidak puas 64,5.
2. Distribusi frekuensi kategori *reliability* (keandalan) baik sebesar 68,5 % dan yang kurang baik sebesar 31,5 %.
3. Distribusi frekuensi kategori *responsiveness* (Ketanggapan) baik sebesar 69,5 % dan yang kurang baik sebesar 30,6%.
4. Distribusi frekuensi kategori assurance (jaminan) baik sebesar 37 % dan yang kurang baik sebesar 63%

5. Distribusi frekuensi kategori *Empathy*, (empati) baik sebesar 51,5% dan yang kurang baik sebesar 48,5%

6. Distribusi frekuensi kategori *Tangible* (Penampilan) baik sebesar 62 % dan yang kurang baik sebesar 38%

7. Berdasarkan uji multivariat didapatkan bahwa variabel Assurance dan *Empathy*, berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu waktu tunggu pada pasien di rawat jalan poli onkologi RS Kanker Dharmais.

8. Variabel Assurance yang paling dominan mempengaruhi Waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di poli Onkologi RS Kanker Darmais

Saran

Bagi Rumah Sakit Kanker Dharmais

Karakteristik pasien kepuasan waktu tunggu adalah 35,5% dengan puas, sedangkan kepuasan waktu tunggu dengan tidak puas 64,5% dikarenakan waktu tunggu < 60 menit sehingga RS Kanker Dharmais untuk lebih meningkatkan pelayanan jadwal dokter yang praktek untuk kehadirannya tepat waktu terutama untuk waktu tunggu.

Distribusi frekuensi kategori assurance (jaminan) baik sebesar 37 % dan yang kurang baik sebesar 63%. Maka RS Kanker Dharmais Mengadakan suatu pertemuan yang bermaksud untuk memberikan edukasi kepada DPJP tentang pentingnya tepat waktu terhadap pelayanan dan Membuat SOP yang jelas antara jadwal poliklinik dan visite rawat inap di Rumah sakit kanker Dharmais. DPJP yang melakukan visit rawat inap terlebih dahulu harus mengikuti SOP/regulasi poliklinik rawat jalan yaitu melakukan pelayanan rawat jalan terlebih dahulu dan yang mengikuti rapat harus menyesuaikan dengan waktu pelayanan poliklinik dan jika Dokter mengalami telat datang Komunikasikan dan memperoleh maaf kepada pasien di saat DPJP telat. Jangka panjang

: Menambahkan SDM dokter spesialis dan Subspesialis.

Distribusi frekuensi kategori Empathy, (empati) baik sebesar 51,5% dan yang kurang baik sebesar 48,5% . Maka Petugas RS Kanker Dharmais harus lebih sabar mendengarkan keluhan pasien dan bersikap ramah terhadap pasien agar menciptakan kepuasan Jangka Panjang : penambahan Ruang Napak dan petugas (Navigator pasien Kanker) dipoliklinik Onkologi I dan penambahkan petugas khusus untuk memberikan konseling pasien.

Bagi Peneliti Lain

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar melakukan pengamatan secara langsung dan melakukan penelitian jangka panjang untuk mengetahui seberapa besar pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

b. Disarankan untuk melakukan penelitian kualitatif agar mendapatkan pendalaman terhadap DPJP RS Kanker Dharmais

DAFTAR PUSTAKA

1. Adhari, L. Z. (2021). Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust
2. Astuti, E. P., & Noranita, L. (2016). Prevalensi Kejadian Gangguan Menstruasi Berdasarkan Indeks Masa Tubuh (Imt), (July), 58–64. Retrieved from http://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=prevalensi+gangguan+menstruasi+berdasarkan+indeks+massa+tubuh+pada+siswa+kelas+VII+SMP+endah+puji+astuti&btnG Al-Harajin, R. S., Al-Subaie, S. A., & Elzubair, A. G. (2019). The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of Family and Community Medicine*, 26(1), 17–22. https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM_14_18
3. Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). *Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan* (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
4. Anindita, S. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. UNIVERSITAS ANDALAS.
5. Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
6. Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/247346>
7. Azwar, A. (2019). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
8. Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52.
9. Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rhineka Cipta.
10. Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi III*. Tangerang: Binarupa Aksara.
11. Dahlan, M. Sopiudin. 2013. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
12. Depkes RI. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi II*. Jakarta: Dirjen Yanmed.

13. Dewi, Sukma Maria. 2014. *Hubungan kualitas pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien pada tempat penerimaan pasien rawat jalan di rumah sakit stroke nasional bukittinggi*. KTI. STIKes Dharma Landbouw Padang.
14. Dewi, Aulia Utami. 2015. *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
15. Hardjo, Irkha Pratiwi. 2014. *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Metode Importance-Performance di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir*. Skripsi. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
16. Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.