Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI)
Vol. 10 No 4, Oktober 2026
https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI
E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9097

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT TK.III DR. BRATANATA KOTA JAMBI

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE WAITING TIME AND BPJS PATIENT SATISFACTION IN THE INTERNAL MEDICINE CLINIC AT DR. BRATANATA LEVEL III HOSPITAL, JAMBI CITY

Dina Nabila Utami[1], Erna Elfrida Simanjuntak[2], dan Reny Pordaningsih[3]
[1,2,3] Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi, Indonesia
alamat email : dinaanabilaa@gmail.com

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 100 pasien BPJS yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling.* Data dikumpulkan melalui observasi waktu tunggu dan kuesioner kepuasan pasien berdasarkan dimensi *SERVQUAL*, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 74 responden (74,0%) memiliki waktu tunggu sesuai standar (≤60 menit) dan 26 responden (26,0%) memiliki waktu tunggu tidak sesuai standar (>60 menit). Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* (p=0,813), *reliability* (p=0,226), *responsiveness* (p=0,432), *assurance* (p=0,591), dan *empathy* (p=0,287), karena seluruh nilai *p-value* >0,05. Disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi. Kepuasan pasien dipengaruhi tidak hanya oleh waktu tunggu, tetapi juga oleh kualitas pelayanan secara keseluruhan, seperti komunikasi petugas, pelayanan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, dan sistem pelayanan yang terorganisir.

Kata kunci: waktu tunggu pelayanan, kepuasan pasien, BPJS, SERVQUAL.

ABSTRACT

Waiting time is one of the indicators of healthcare service quality that may influence patient satisfaction. This study aimed to determine the relationship between waiting time and the satisfaction of BPJS patients at the Internal Medicine Outpatient Clinic of Tk. III Dr. Bratanata Hospital, Jambi. The study used a quantitative method with a cross-sectional design. The research sample consisted of 100 BPJS patients selected using purposive sampling techniques. Data was collected through observation of waiting times and patient satisfaction questionnaires based on the SERVQUAL dimensions, then analyzed univariately and bivariately using the Chi-Square test. The results showed that 74 respondents (74.0%) had waiting times within the standard (≤60 minutes) and 26 respondents (26.0%) had waiting times exceeding the standard (>60 minutes). The bivariate analysis results showed that there was no significant relationship between service waiting time and patient satisfaction in the dimensions of tangibles (p=0.813), reliability (p=0.226), responsiveness (p=0.432), assurance (p=0.591), and empathy (p=0.287), because all p-values were >0.05. The conclusion of this study is that there is no significant relationship between service waiting time and BPJS patient satisfaction at the Internal Medicine Clinic of Dr. Bratanata Hospital, Jambi City. Patient

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9097

satisfaction is influenced not only by waiting time but also by the overall quality of service, such as staff communication, healthcare services, facility comfort, and an organized service system.

Keywords : service waiting time, patient satisfaction, BPJS, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas hidup masyarakat dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang didukung oleh keberadaan fasilitas kesehatan, terutama rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan yang komprehensif untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat [1]. Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif melalui pelayanan rawat jalan, rawat inap, serta gawat darurat [2]. Dalam pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), meningkatnya jumlah peserta BPJS Kesehatan menyebabkan beban pelayanan rawat jalan semakin tinggi sehingga rumah sakit dituntut mengelola alur pelayanan, kapasitas tenaga kesehatan, dan sistem antrean secara lebih efektif agar waktu tunggu tidak semakin panjang dan kepuasan pasien tetap terjaga [3].

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rawat jalan karena menjadi pengalaman awal pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan ketidaknyamanan, meningkatkan kecemasan, serta menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan [4]. Oleh karena itu, pemerintah menetapkan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan maksimal 60 menit sebagai bagian dari upaya menjaga efisiensi pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien [5]. Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan karena menggambarkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien, namun masih sering dipengaruhi oleh lamanya pelayanan, kurangnya informasi, dan ketidaknyamanan selama menunggu [6].

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Semakin lama waktu tunggu pasien BPJS, semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan sehingga ketepatan waktu menjadi indikator mutu pelayanan yang sangat sensitif [7]. Penelitian lain melaporkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien BPJS rawat jalan berkisar antara 45–70 menit dan menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan pasien [8].

Kondisi tersebut juga terlihat di Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi. Data kunjungan rawat jalan menunjukkan beban pelayanan yang tinggi dengan total kunjungan sebanyak 102.575 pasien pada tahun 2023 dan meningkat menjadi 108.540 pasien pada tahun 2024, kemudian menurun menjadi 74.256 pasien pada tahun 2025 berdasarkan data sekunder rumah sakit. Meskipun terjadi penurunan

pada tahun 2025, jumlah kunjungan tersebut tetap menunjukkan tingginya kebutuhan pelayanan rawat jalan. Penurunan kunjungan diduga dipengaruhi oleh optimalisasi sistem rujukan berjenjang BPJS, meningkatnya peran fasilitas kesehatan tingkat pertama, serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap upaya promotif dan preventif sehingga kebutuhan pelayanan kuratif di rumah sakit berkurang [9]. Namun demikian, tingginya jumlah kunjungan pada periode sebelumnya tetap berpotensi menimbulkan kepadatan pelayanan apabila tidak diimbangi dengan manajemen pelayanan yang efektif.

Di antara seluruh poli rawat jalan, Poli Penyakit Dalam menunjukkan peningkatan kunjungan paling tinggi dibandingkan Poli Anak maupun Poli Bedah. Jumlah kunjungan Poli Penyakit Dalam meningkat dari 3.883 pasien pada tahun 2023 menjadi 6.009 pasien pada tahun 2024 dan kembali meningkat menjadi 9.262 pasien pada tahun 2025 berdasarkan data sekunder Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi. Tingginya kunjungan tersebut berkaitan dengan banyaknya pasien BPJS yang menjalani kontrol rutin penyakit kronis sehingga berpotensi meningkatkan kepadatan antrean pelayanan.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa waktu pelayanan di Poli Penyakit Dalam, mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan dokter, masih melebihi standar, yaitu lebih dari 60 menit. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan pasien dan menunjukkan perlunya evaluasi terhadap sistem pelayanan. Meskipun hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien telah banyak diteliti, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi. Oleh karena itu, penelitian mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di poli tersebut penting dilakukan untuk memberikan bukti empiris yang dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan rawat jalan secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain analitik korelasional menggunakan pendekatan cross sectional. Penelitian ini bersifat replikasi dengan melakukan penyesuaian pada aspek sampel, variabel, dan periode penelitian. Penelitian dilaksanakan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi pada Februari–Mei 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang memperoleh pelayanan rawat jalan di Poli Penyakit Dalam RS Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi selama tahun 2025 sebanyak 9.262 pasien. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 100 responden dengan teknik purposive sampling [10]. Responden memenuhi kriteria inklusi, yaitu peserta BPJS Kesehatan, menjalani pelayanan rawat jalan di Poli Penyakit Dalam, telah menyelesaikan seluruh proses pelayanan, berusia minimal 18 tahun, dalam kondisi sadar, kooperatif, mampu berkomunikasi, bersedia

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9097

menjadi responden, serta bagi pasien lanjut usia (≥60 tahun) dapat didampingi keluarga atau penanggung jawab yang bersedia mewakili pengisian kuesioner apabila pasien mengalami keterbatasan.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien BPJS rawat jalan serta observasi langsung terhadap waktu tunggu pelayanan menggunakan lembar observasi. Data sekunder diperoleh dari unit Rekam Medik dan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi serta berbagai referensi ilmiah yang berkaitan dengan pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

Instrumen penelitian meliputi kuesioner kepuasan pasien dan lembar observasi waktu tunggu pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan pengukuran menggunakan Skala Likert lima tingkat, yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien, sedangkan variabel independennya adalah waktu tunggu pelayanan.

Pengolahan data meliputi editing untuk memeriksa kelengkapan dan konsistensi jawaban responden, coding dengan memberikan kode numerik pada setiap jawaban skala Likert (1–5), entry data ke dalam program SPSS, serta tabulating untuk menyusun data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagai dasar analisis univariat dan bivariat [9].

Analisis statistik terdiri atas analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik setiap variabel melalui distribusi frekuensi dan persentase. Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi (α) 0,05.

Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan Korelasi Pearson Product Moment sedangkan Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji Chi-Square. Penelitian ini menerapkan prinsip etika penelitian kesehatan yang meliputi informed consent, yaitu pemberian penjelasan dan persetujuan, confidentiality, nonmaleficence, dan justice.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Bukti Fisik (Tangibles)	P01	0,684	0,361	Valid
	P02	0,772	0,361	Valid
	P03	0,595	0,361	Valid
	P04	0,834	0,361	Valid

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9097

	P05	0,488	0,361	Valid
	P06	0,606	0,361	Valid
	P07	0,577	0,361	Valid
Keandalan (Reliability)	P01	0,760	0,361	Valid
	P02	0,543	0,361	Valid
	P03	0,666	0,361	Valid
	P04	0,345	0,361	Tidak Valid
	P05	0,403	0,361	Valid
	P06	0,610	0,361	Valid
	P07	0,714	0,361	Valid
Daya Tanggap (Responsiveness)	P01	0,656	0,361	Valid
	P02	0,660	0,361	Valid
	P03	0,614	0,361	Valid
	P04	0,680	0,361	Valid
	P05	0,607	0,361	Valid
	P06	0,631	0,361	Valid
	P07	0,558	0,361	Valid
Jaminan (Assurance)	P01	0,775	0,361	Valid
	P02	0,575	0,361	Valid
	P03	0,506	0,361	Valid
	P04	0,637	0,361	Valid
	P05	0,816	0,361	Valid
	P06	0,721	0,361	Valid
	P07	0,550	0,361	Valid
Empati (Empathy)	P01	0,587	0,361	Valid
	P02	0,691	0,361	Valid
	P03	0,613	0,361	Valid
	P04	0,627	0,361	Valid
	P05	0,657	0,361	Valid
	P06	0,592	0,361	Valid
	P07	0,652	0,361	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa hampir seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,361) sehingga dinyatakan valid. Hanya terdapat satu butir yang tidak valid, yaitu item P04 pada variabel Keandalan (Reliability) dengan nilai r hitung 0,345, sedangkan 34 butir lainnya memenuhi kriteria validitas sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	(n)	Keterangan
Bukti Fisik (Tangibles)	0,723	7	Reliabel
Keandalan (Reliability)	0,666	7	Reliabel
Daya Tanggap (Responsiveness)	0,734	7	Reliabel
Jaminan (Assurance)	0,730	7	Reliabel
Empati (Empathy)	0,746	7	Reliabel

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9097

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena memiliki tingkat konsistensi internal yang baik sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 3. Deskripsi Responden

Karakteristik	Kategori	(n)	(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	44	44%
	Perempuan	56	56%
Total		**100**	**100%**
Umur	18–29 tahun	24	24%
	30–39 tahun	21	21%
	40–49 tahun	25	25%
	50–59 tahun	19	19%
	≥60 tahun	11	11%
Total		**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 3, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang (56%), sedangkan laki-laki sebanyak 44 orang (44%). Berdasarkan umur, responden terbanyak berada pada kelompok 40–49 tahun sebanyak 25 orang (25%), diikuti kelompok 18–29 tahun sebanyak 24 orang (24%), 30–39 tahun sebanyak 21 orang (21%), 50–59 tahun sebanyak 19 orang (19%), dan kelompok ≥60 tahun sebanyak 11 orang (11%).

Deskripsi Jawaban Responden

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu Tunggu	(n)	(%)
Tidak Memenuhi Standar	26	26,0%
Memenuhi Standar	74	74,0%
Total	**100**	**100,0%**

Berdasarkan tabel 4, sebagian besar responden memperoleh waktu tunggu yang memenuhi standar yaitu sebanyak 74 orang (74,0%), sedangkan 26 orang (26,0%) mengalami waktu tunggu yang tidak memenuhi standar. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pelayanan di Poli Penyakit Dalam RS Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi telah memenuhi standar waktu tunggu yang ditetapkan.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Service Quality

Dimensi Service Quality	Kategori Kepuasan	(f)	(%)
Tangibles (Bukti Fisik)	Tidak Puas	3	3,0%
	Cukup Puas	19	19,0%
	Puas	43	43,0%
	Sangat Puas	35	35,0%
	Total	**100**	**100,0%**
Reliability (Keandalan)	Tidak Puas	1	1,0%
	Cukup Puas	12	12,0%

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9097

	Puas	51	51,0%
	Sangat Puas	36	36,0%
	Total	**100**	**100,0%**
Responsiveness (Daya Tanggap)	Sangat Tidak Puas	1	1,0%
	Tidak Puas	1	1,0%
	Cukup Puas	19	19,0%
	Puas	43	43,0%
	Sangat Puas	36	36,0%
	Total	**100**	**100,0%**
Assurance (Jaminan)	Sangat Tidak Puas	1	1,0%
	Cukup Puas	20	20,0%
	Puas	37	37,0%
	Sangat Puas	42	42,0%
	Total	**100**	**100,0%**
Empathy (Empati)	Tidak Puas	2	2,0%
	Cukup Puas	20	20,0%
	Puas	35	35,0%
	Sangat Puas	43	43,0%
	Total	**100**	**100,0%**

Berdasarkan tabel 5, mayoritas responden menyatakan puas hingga sangat puas pada seluruh dimensi kualitas pelayanan. Dimensi Tangibles didominasi kategori puas (43,0%), Reliability didominasi puas (51,0%), Responsiveness didominasi puas (43,0%), sedangkan Assurance (42,0%) dan Empathy (43,0%) didominasi kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Poli Penyakit Dalam RS Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi secara umum telah memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada pasien BPJS.

Tabel 6. Deskripsi Jawaban Responden

Indikator	Item	Mean	Kategori
Tangibles (Bukti Fisik)	P1	4,26	Sangat Puas
	P2	3,92	Puas
	P3	3,65	Puas
	P4	4,02	Puas
	P5	3,71	Puas
	P6	3,78	Puas
	P7	4,04	Puas
	Mean	**3,91**	**Puas**
Reliability (Keandalan)	P1	4,14	Puas
	P2	3,89	Puas
	P3	4,03	Puas
	P4	4,26	Sangat Puas
	P5	3,83	Puas
	P6	4,00	Puas
	Mean	**4,03**	**Puas**
Responsiveness (Daya Tanggap)	P1	4,14	Puas
	P2	3,74	Puas
	P3	4,11	Puas
	P4	3,80	Puas
	P5	4,17	Puas

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9097

	P6	3,71	Puas
	P7	3,94	Puas
	Mean	**3,94**	**Puas**
Assurance (Jaminan)	P1	4,18	Puas
	P2	3,77	Puas
	P3	4,26	Sangat Puas
	P4	3,93	Puas
	P5	4,05	Puas
	P6	3,96	Puas
	P7	4,02	Puas
	Mean	**4,02**	**Puas**
Empathy (Empati)	P1	4,09	Puas
	P2	3,98	Puas
	P3	3,84	Puas
	P4	4,25	Sangat Puas
	P5	3,88	Puas
	P6	4,06	Puas
	P7	3,87	Puas
	Mean	**4,00**	**Puas**

Berdasarkan tabel 6, seluruh dimensi Service Quality memperoleh kategori puas dengan akumulasi rata-rata skor berkisar antara 3,91–4,03. Beberapa indikator memperoleh kategori sangat puas, yaitu P1 pada dimensi Tangibles (4,26), P4 pada dimensi Reliability (4,26), P3 pada dimensi Assurance (4,26), dan P4 pada dimensi Empathy (4,25). Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien BPJS menilai kualitas pelayanan di Poli Penyakit Dalam RS Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi telah memberikan tingkat kepuasan yang baik pada seluruh dimensi pelayanan.

Pengujian Hipotesis

Tabel 7. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Dimensi Kepuasan Pasien

Dimensi Service Quality	Waktu Tunggu	Tidak Puas		Puas		Total		p-value
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	
Tangibles (Bukti Fisik)	Tidak memenuhi standar	4	15,4	22	84,6	26	100	0,813
	Memenuhi standar	10	13,5	64	86,5	74	100	
Reliability (Keandalan)	Tidak memenuhi standar	0	0,0	26	100	26	100	0,226
	Memenuhi standar	4	5,4	70	94,6	74	100	
Responsiveness (Daya Tanggap)	Tidak memenuhi standar	2	7,7	24	92,3	26	100	0,432
	Memenuhi standar	10	13,5	64	86,5	74	100	
Assurance (Jaminan)	Tidak memenuhi standar	1	3,8	25	96,2	26	100	0,591
	Memenuhi standar	5	6,8	69	93,2	74	100	
Empathy (Empati)	Tidak memenuhi standar	4	15,4	22	84,6	26	100	0,287
	Memenuhi standar	6	8,1	68	91,9	74	100	

Berdasarkan hasil uji Chi-Square, seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai p > 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan masing-masing dimensi kepuasan pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam RS Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi.

Pembahasan

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9097

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi (p>0,05), sehingga hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_1) ditolak. Secara teori, waktu tunggu merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang memengaruhi pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan [11]. Namun, kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh lamanya waktu menunggu, melainkan oleh kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien [12]. Hal ini juga sejalan dengan teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy [13].

Tidak ditemukannya hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien diduga dipengaruhi oleh semakin baiknya sistem pelayanan BPJS melalui pemanfaatan Health Facilities Information System (HFIS), Mobile JKN, dan sistem antrean daring yang membuat alur pelayanan lebih teratur serta memberikan kepastian jadwal pelayanan. Selain itu, mayoritas pasien di Poli Penyakit Dalam merupakan pasien kontrol rutin yang telah memahami prosedur pelayanan sehingga memiliki ekspektasi yang lebih realistis terhadap waktu tunggu. Kondisi tersebut menyebabkan pasien lebih menilai aspek komunikasi petugas, kualitas pelayanan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, serta keteraturan sistem dibandingkan lamanya waktu menunggu.

Hasil uji berdasarkan dimensi kualitas pelayanan juga menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan Tangibles (p=0,813), Reliability (p=0,226), Responsiveness (p=0,432), Assurance (p=0,591), maupun Empathy (p=0,287). Pada dimensi Tangibles, pasien lebih menghargai kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas, dan penampilan petugas dibandingkan lamanya waktu menunggu. Pada dimensi Reliability, pasien lebih mengutamakan ketepatan diagnosis, keakuratan pelayanan, dan kepastian prosedur yang didukung pengelolaan pelayanan melalui HFIS. Pada dimensi Responsiveness, komunikasi yang baik serta pemberian informasi mengenai alur pelayanan mampu mengurangi kecemasan pasien selama menunggu. Pada dimensi Assurance, kompetensi, profesionalisme, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman menjadi faktor yang lebih menentukan kepuasan. Sementara itu, pada dimensi Empathy, sikap ramah, perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang baik membuat pasien tetap merasa puas meskipun waktu tunggu bervariasi [14].

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri et al. yang melaporkan tidak adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien BPJS (p=1,000) [15]. Hasil serupa juga ditemukan oleh Manyering et al. dengan nilai p=0,626. Sebaliknya, penelitian Supandi dan Imanuddin serta Nasyicha et al. menemukan adanya hubungan yang signifikan, yang kemungkinan dipengaruhi oleh

perbedaan karakteristik responden, jumlah kunjungan pasien, sistem pelayanan, fasilitas kesehatan, serta perkembangan transformasi digital pelayanan BPJS di masing-masing lokasi penelitian [16].

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa kepuasan pasien merupakan konsep multidimensional yang tidak hanya dipengaruhi oleh waktu tunggu, tetapi juga oleh kualitas pelayanan secara menyeluruh sebagaimana dijelaskan dalam teori kepuasan pelanggan dan SERVQUAL. Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi sebaiknya tidak hanya difokuskan pada pengurangan waktu tunggu, tetapi juga pada peningkatan kualitas komunikasi, keramahan dan empati tenaga kesehatan, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, serta optimalisasi sistem pelayanan berbasis teknologi agar kepuasan pasien dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar waktu tunggu pelayanan telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yaitu ≤ 60 menit, dengan 74 responden (74,0%) berada pada kategori memenuhi standar dan 26 responden (26,0%) pada kategori tidak memenuhi standar. Selain itu, sebagian besar pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan nilai rata-rata keseluruhan berada pada rentang 3,65–4,26 yang termasuk kategori puas hingga sangat puas. Namun, hasil analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS pada seluruh dimensi SERVQUAL, yang ditunjukkan oleh nilai p-value pada dimensi tangibles (0,813), reliability (0,226), responsiveness (0,432), assurance (0,591), dan empathy (0,287), seluruhnya lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian, H_o diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan tidak berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Kota Jambi.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Percunda AD, Laksono A, Nur Widiyas Rama H. Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. JK: Jurnal Kesehatan 2024;2:220–32.

[2] Permenkes Nomor 3 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Permenkes Nomor 3 Thn 2020. Permenkes Nomor 3 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit 2020;69:1–53.

[3] Tama LA, Suryani SA. IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI INDONESIA 2022.

[4] Dewi A, Eravianti, Putri DK. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. Seminar Nasional Syedza Saintika 2020:45–54.

[5] Permenkes RI No. 30. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan. Bioinformatics 2022;22:4.

[6] Ali, M., & Yusuf A. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di IGD. Jurnal Ilmu Keperawatan 2020;8:103–10.

[7] Narulitha A. Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Journal of Public Administration and Management Studies 2025;6:15–9.

[8] Renata, Angel C, Wisnu AC, Siregar ES. Analysis of the Length of Waiting Time for Outpatient Services at BPJS FMC Hospital in October - December 2024. Jurnal Indonesia Sosial Sains 2025;6.

[9] Notoatmodjo S. Metodelogi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.

[10] Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Alfabeta; 2023.

[11] Lovelock, C., & Wirtz J. Services Marketing: Manusia, Teknologi, Strategi. 9th ed. Jakarta: Pearson Education; 2021.

[12] Kotler P, Keller KL, Chernev A. Marketing Management. 16th ed. Harlow: Pearson Education Limited; 2021.

[13] Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing 1988;64:12–40.

[14] Anisah I, Nasution Z. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota Quality Factors of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction at Binjai Kota Puskesmas 2022;8:1252–62.

[15] Putri VJ, Firdaus, Adriansyah AA. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. Global Health Science 2018;3:387–93.

[16] Manyering GG, Wartiningsih M, Messakh BD, Silitonga HTH. Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Holistik Jurnal Kesehatan 2023;17:93–100.