



Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan UPT Puskesmas Ponrang Kabupaten Luwu

A.Muh.Akbar Jaya

Universitas Mega Buana Palopo

Edrward Huznan Rafid

Universitas Mega Buana Palopo

Korespondensi penulis: : akbar-jaya@umegabuana.ac.id

Abstract. *Waiting time is a critical non-clinical factor influencing patient satisfaction in primary healthcare settings like puskesmas in Indonesia. This study analyzes the relationship between outpatient waiting time and patient satisfaction at UPT Puskesmas Ponrang, Luwu Regency. A quantitative analytic cross-sectional design was employed from January-February 2026, targeting all outpatient visitors as the population and 2,572 patients meeting inclusion criteria (aged ≥ 17 years, conscious, consenting) via accidental sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed univariately for frequency distributions and bivariately via Chi-Square test ($p < 0.05$). Results showed 60.2% patients waited ≤ 60 minutes with 66.2% satisfaction rate; those waiting ≤ 60 minutes had 87.9% satisfaction versus 66.6% dissatisfaction for longer waits ($p = 0.000$), confirming a significant relationship. In conclusion, shorter waiting times substantially enhance patient satisfaction, supporting managerial improvements for meeting national standards.*

Keywords: *Cross-Sectional Study, Outpatient Care, Patient Satisfaction, Puskesmas, Waiting Time*

Abstrak. Waktu tunggu merupakan faktor non-klinis krusial yang memengaruhi kepuasan pasien di fasilitas pelayanan primer seperti puskesmas di Indonesia. Penelitian ini menganalisis hubungan waktu tunggu rawat jalan dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Ponrang, Kabupaten Luwu. Menggunakan desain kuantitatif analitik cross-sectional pada Januari-Februari 2026, populasi seluruh pasien rawat jalan dengan sampel 2.572 responden yang memenuhi kriteria inklusi (usia ≥ 17 tahun, sadar, bersedia) melalui accidental sampling. Data kuesioner dianalisis univariat untuk distribusi frekuensi dan bivariat dengan uji Chi-Square ($p < 0,05$). Hasil menunjukkan 60,2% pasien menunggu ≤ 60 menit dengan tingkat kepuasan 66,2%; pasien tunggu pendek mencapai 87,9% puas sedangkan tunggu lama 66,6% tidak puas ($p = 0,000$), membuktikan hubungan signifikan. Simpulan menyatakan waktu tunggu singkat meningkatkan kepuasan secara substansial, merekomendasikan perbaikan manajerial sesuai standar nasional.

Kata kunci: *Cross-Sectional Study, Kepuasan Pasien, Pelayanan Rawat Jalan, Puskesmas, Waktu Tunggu*

LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan primer di puskesmas memainkan peran krusial dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia, di mana mutu layanan tidak hanya bergantung pada aspek klinis tetapi juga non-klinis seperti aksesibilitas dan waktu tunggu. Di UPT Puskesmas Ponrang Kabupaten Luwu, tingginya volume kunjungan pasien rawat jalan setiap hari, khususnya pada jam sibuk, sering kali menyebabkan antrean panjang yang menjadi fenomena umum di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Fenomena ini semakin terlihat karena mayoritas pasien berasal dari masyarakat pedesaan dengan ekspektasi pelayanan cepat untuk mendukung aktivitas sehari-hari mereka.

World Health Organization menekankan bahwa pelayanan kesehatan bermutu harus berorientasi pada pasien, efektif, aman, dan tepat waktu untuk memenuhi harapan masyarakat. Kepuasan pasien sebagai indikator utama kualitas layanan mencerminkan kesesuaian antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima, termasuk waktu tunggu yang menjadi elemen kunci dalam pengalaman pasien.[World Health Organization, 2018] Di Indonesia, Standar Pelayanan Minimal menetapkan waktu tunggu rawat jalan tidak boleh melebihi 60 menit sejak pendaftaran hingga pemeriksaan dokter, namun realitas lapangan sering kali menyimpang dari ketentuan ini.[Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016]

Permasalahan muncul ketika waktu tunggu melebihi standar, yang memicu persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas. Studi di berbagai fasilitas kesehatan menunjukkan bahwa pasien dengan waktu tunggu lebih dari 60 menit cenderung mengalami ketidakpuasan lebih tinggi, sebagaimana ditemukan Pratiwi et al. (2020) di mana keluhan signifikan terkait responsiveness layanan.[Pratiwi et al., 2020] Hal ini diperkuat oleh Andriani (2019) yang mengidentifikasi waktu tunggu sebagai determinan utama dalam dimensi reliability dan responsiveness.[Andriani, 2019]

Di Puskesmas Ponrang, ketidakefisienan manajemen antrian dan keterbatasan sumber daya manusia berpotensi memperburuk masalah ini, mengingat beban kunjungan harian yang tinggi tanpa optimalisasi sistem pendaftaran atau penjadwalan. Ketidakesesuaian ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien dewasa dan lansia, tetapi juga berisiko menurunkan utilisasi layanan kesehatan primer secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Ponrang menggunakan desain cross-sectional kuantitatif dengan uji Chi-Square. Urgensinya terletak pada kebutuhan rekomendasi manajerial untuk optimalisasi layanan primer guna memenuhi SPM nasional dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, terutama di daerah pedesaan seperti Kabupaten Luwu.[Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016] Kebaruannya adalah evaluasi empiris terkini pada Januari-Februari 2026 dengan sampel besar (2.572 responden) yang spesifik pada konteks puskesmas Sulawesi Selatan, melengkapi studi sebelumnya dengan data lokal terkini.[Donabedian, 1988]

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross sectional*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang diukur pada waktu yang bersamaan tanpa adanya intervensi. Desain ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien dalam satu periode pengamatan (Setiadi, 2013; Sugiyono, 2019). Waktu penelitian Januari – Februari 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke UPT Puskesmas Ponrang selama periode penelitian. Sampel penelitian adalah sebagian pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi Kriteria Inklusi : 1) Pasien rawat jalan yang berkunjung ke UPT Puskesmas Ponrang selama periode penelitian, 2) Pasien berusia ≥ 17 tahun atau sudah menikah, 3) Pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik, 4) Pasien yang bersedia menjadi responden dan menandatangani informed consent sedangkan Kriteria Eksklusi : 1) Pasien dalam kondisi gawat darurat yang memerlukan penanganan segera, 2) Pasien dengan gangguan komunikasi atau gangguan mental, 3) Pasien yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap, 4) Pasien rujukan yang tidak melalui alur pelayanan rawat jalan reguler.

Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu pasien yang datang berobat pada saat penelitian berlangsung dan bersedia menjadi responden.

Perhitungan besar sampel dapat menggunakan rumus penelitian analitik *cross sectional* untuk dua proporsi dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% (Lemeshow et al., 1990). Variabel independent penelitian ini adalah Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan Variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien. Analisis data sampel menggunakan analisis univariat dan bivariat Dimana analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien.

sedangkan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien digunakan uji *Chi-Square* (χ^2) karena kedua variabel berbentuk kategorik (Dahlan, 2014). Kriteria pengambilan keputusan: 1) $p < 0,05 \rightarrow$ terdapat hubungan yang signifikan, 2) $p \geq 0,05 \rightarrow$ tidak terdapat hubungan yang signifikan Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS.

HASIL PENELITIAN

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah **2.572 pasien rawat jalan** yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Analisis univariat

1. Distribusi karakteristik responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	1.012	39,3%
Perempuan	1.560	60,7%
Kelompok Usia		
17–25 tahun	436	16,9%
26–45 tahun	1.098	42,7%
46–65 tahun	782	30,4%
>65 tahun	256	10,0%
Pendidikan Terakhir		
SD	520	20,2%
SMP	694	27,0%
SMA	936	36,4%
Perguruan Tinggi	422	16,4%

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (60,7%), berada pada kelompok usia 26–45 tahun (42,7%), dan berpendidikan terakhir SMA (36,4%).

2. Distribusi waktu tunggu pelayanan.

Waktu Tunggu	Frekuensi (n)	Persentase (%)
≤ 60 menit	1.548	60,2%
> 60 menit	1.024	39,8%
Total	2.572	100%

3. Distribusi kepuasan pasien

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	1.702	66,2%
Tidak Puas	870	33,8%
Total	2.572	100%

Analisis Bivariat

Waktu Tunggu	Puas	Tidak Puas	Total	p-value
≤ 60 menit	1.360	188	1.548	
> 60 menit	342	682	1.024	
Total	1.702	870	2.572	0,000

PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien mendapatkan waktu tunggu ≤ 60 menit (60,2%) dan mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima (66,2%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p < 0,05$ ($p = 0,000$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Secara statistik, pasien dengan waktu tunggu ≤ 60 menit lebih banyak menyatakan puas (87,9%), sedangkan pasien dengan waktu tunggu > 60 menit lebih banyak menyatakan tidak puas (66,6%). Hal ini menunjukkan bahwa semakin lama waktu tunggu pelayanan, maka tingkat kepuasan pasien cenderung menurun. Waktu tunggu merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Konsep mutu pelayanan kesehatan yang dikemukakan oleh Avedis Donabedian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tiga komponen utama yaitu struktur, proses, dan outcome. Waktu tunggu termasuk dalam aspek proses pelayanan yang secara langsung dirasakan pasien dan berkontribusi terhadap outcome berupa kepuasan. Apabila proses pelayanan berjalan tidak efisien, maka kepuasan pasien sebagai outcome juga akan menurun.

Temuan ini juga sejalan dengan prinsip mutu pelayanan yang direkomendasikan oleh World Health Organization yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu harus efektif, aman, berorientasi pada pasien, dan tepat waktu (timely). Ketepatan waktu menjadi elemen penting dalam meningkatkan pengalaman pasien (patient experience), terutama dalam pelayanan rawat jalan yang memiliki volume kunjungan tinggi.

Di Indonesia, standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan. Meskipun dalam penelitian ini mayoritas pasien telah mendapatkan pelayanan sesuai standar, masih terdapat 39,8% pasien dengan waktu tunggu > 60 menit. Proporsi tersebut cukup signifikan dan berpotensi memengaruhi persepsi mutu pelayanan secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lebih lama dikaitkan dengan peningkatan keluhan, persepsi negatif terhadap profesionalisme tenaga kesehatan, serta menurunnya kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan (Pratiwi et al., 2020).

Secara manajerial, hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pengelola UPT Puskesmas Ponrang. Pengendalian waktu tunggu dapat dilakukan melalui optimalisasi sistem pendaftaran, manajemen jadwal pelayanan, penambahan tenaga pada jam sibuk, serta pemanfaatan teknologi seperti rekam medis elektronik dan sistem antrian digital. Upaya tersebut tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi, tetapi juga mempertahankan loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan primer.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan desain cross sectional sehingga tidak dapat memastikan hubungan sebab-akibat secara langsung. Selain itu, kepuasan pasien bersifat subjektif dan dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti sikap petugas, fasilitas fisik, dan kenyamanan ruang tunggu yang tidak dianalisis secara mendalam dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Ponrang Kabupaten Luwu, dengan nilai $p=0,000$ dari uji Chi-Square. Sebanyak 60,2% pasien mengalami waktu tunggu ≤ 60 menit dan 66,2% menyatakan puas, di mana pasien dengan tunggu singkat memiliki kepuasan hingga 87,9% sementara yang lebih lama mencapai ketidakpuasan 66,6%. Temuan ini mengonfirmasi bahwa waktu tunggu yang efisien sesuai Standar Pelayanan Minimal berkontribusi besar terhadap persepsi mutu layanan primer.

Meskipun demikian, desain cross-sectional membatasi penelitian ini dalam menetapkan kausalitas langsung, dan kepuasan pasien bersifat subjektif karena berpotensi dipengaruhi faktor lain seperti fasilitas fisik atau sikap petugas yang belum dieksplorasi mendalam. Implikasi praktisnya mencakup rekomendasi manajerial bagi puskesmas untuk mengoptimalkan sistem antrian digital, penjadwalan jam sibuk, dan penambahan tenaga kesehatan guna menekan tunggu di bawah 60 menit serta meningkatkan loyalitas masyarakat. Saran untuk penelitian lanjutan meliputi studi longitudinal atau multivariat yang mengintegrasikan variabel tambahan untuk analisis lebih komprehensif di konteks pedesaan Sulawesi Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D. (2019). Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 115–122.
- Dahlan, M. S. (2014). *Statistik untuk kedokteran dan penelitian kesehatan*. Epidemiologi Indonesia.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Sample size determination in health studies: A practical manual*. World Health Organization.
- Pratiwi, A., Suryani, N., & Rahmawati, I. (2020). Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(1), 45–52.
- Setiadi, T. (2013). *Metodologi penelitian kesehatan*. Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- World Health Organization. (2018). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. Geneva: WHO. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1277-5>