

Hubungan Waktu Tunggu Dan Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Bukit Kangka Tahun 2025

Amrun¹, Nur Rahma²

1²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) IST Buton
email: amrun70@yahoo.co.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Tingkat kepuasan pasien memiliki dampak langsung terhadap loyalitas pasien, kunjungan ulang, serta citra pelayanan kesehatan di masyarakat. Pasien yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain, sedangkan pasien yang tidak puas dapat memilih fasilitas pelayanan kesehatan lain. Berdasarkan data kunjungan ditemukan 2.118 kunjungan selama tahun 2024 dengan rata-rata 177 perbulan. Rata-rata ini jauh dari sasaran kunjungan yaitu 234 kunjungan sehingga diduga memiliki hubungan dengan faktor ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti waktu tunggu dan daya tanggap terhadap keluhan pasien.

Tujuan penelitian : hubungan waktu tunggu dan daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bukit Kangka Kabupaten Buton Selatan tahun 2025.

Metode penelitian yang digunakan yaitu desain penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional studi serta menggunakan uji chi-square. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh rata-rata pasien rawat jalan berjumlah 234. Sampel dalam penelitian ini yaitu 148 responden.

Hasil penelitian : terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan nilai p-value 0,001 dan OR =4,547 , dan ada hubungan daya tanggap dengan nilai p-value 0,025 dan OR = 2,668 dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Bukit Kangka

Saran : Puskesmas agar senantiasa dapat meningkatkan upaya pengembangan sumber daya manusia disetiap unsur pelayanan sehingga dapat membentuk rasa tanggung jawab yang profesional dalam bekerja, Kepada pihak dinas kesehatan terkait agar selalu melakukan evaluasi kepada masyarakat tentang kepuasan pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas. Kepada masyarakat agar selalu melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas dan terus memberikan saran dan masukan kepada Puskesmas terhadap setiap indikator pelayanan yang diterimanya.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, daya tanggap, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi kunci dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu indikator penting dari mutu pelayanan adalah kepuasan pasien, yang mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diterima dapat memenuhi harapan pasien (Kemenkes RI, 2022). Kepuasan pasien bukan hanya sekadar perasaan puas, tetapi berpengaruh terhadap kunjungan ulang, kepatuhan, dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik (Putri et al., 2021). Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan dari pasien terhadap beberapa aspek pelayanan, seperti waktu tunggu yang lama, ketidaksopanan petugas, kurangnya kompetensi, dan respon yang lambat terhadap keluhan. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima, yang jika tidak segera diperbaiki dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan.

Pelayanan kesehatan primer di Indonesia diselenggarakan melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas bertugas memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Kemenkes RI, 2022). Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan primer (Indrayani dkk., 2022).

Puskesmas dapat menjalankan fungsinya secara optimal melalui pengelolaan organisasi secara baik yang meliputi kinerja pelayanan, proses pelayanan, serta sumber daya yang digunakan. Hal ini perlu dilakukan dalam rangka upaya peningkatan mutu, manajemen risiko dan keselamatan pasien di puskesmas serta menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu. Perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas sehingga didapatkan tingkat kepuasan pasien dan diperlukan adanya penilaian oleh pihak eksternal dengan mengacu pada standar yang telah ditetapkan, yaitu melalui mekanisme akreditasi (Adinda Lutfiana, 2023)

Pelayanan kesehatan primer memegang peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara global. Menurut laporan World Health Organization (WHO) tahun 2023, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator kunci mutu pelayanan kesehatan primer di berbagai negara, dengan rata-rata tingkat kepuasan pasien dunia sebesar 74% (WHO, 2023). Di wilayah Asia, survei Asia Pacific Observatory menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan primer berkisar antara 70-80%, dengan tantangan utama terkait aksesibilitas, ketersediaan obat, dan kompetensi tenaga kesehatan (APO, 2022).

Di Indonesia, Kementerian Kesehatan melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas secara nasional mencapai 77,4% pada tahun 2022, mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yang berada pada angka 75% (Kemenkes RI, 2022). Meski demikian, variasi tingkat kepuasan terjadi antar wilayah, dipengaruhi oleh perbedaan fasilitas, sumber daya manusia, dan budaya pelayanan.

Khusus di Provinsi Sulawesi Tenggara, laporan Dinas Kesehatan menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas mencapai 76,2% pada tahun 2022, sedikit di bawah rata-rata nasional yaitu standar nasionalnya 90% (Dinkes Sultra, 2022). Kabupaten Buton Selatan sebagai bagian dari provinsi ini mencatat tingkat kepuasan pasien sebesar 74,8% pada tahun yang sama, dengan keluhan utama pasien terkait lamanya waktu tunggu,

keterbatasan obat, dan kurangnya komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dengan pasien (Dinkes Buton Selatan, 2023).

Berdasarkan hasil observasi awal di UPTD Puskesmas Bukit Kangka Kabupaten Buton Selatan menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan belum berjalan optimal. Pasien masih mengeluhkan waktu tunggu yang lama sebelum pemeriksaan, kurangnya penjelasan dari tenaga medis terkait kondisi penyakit, serta sikap petugas yang cenderung belum maksimal. Selain itu, tidak semua keluhan pasien mendapat tanggapan atau penyelesaian yang cepat, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan hasil studi Putri et al. (2021) yang menyatakan bahwa waktu tunggu, kompetensi petugas, perilaku tenaga kesehatan, dan daya tangkap terhadap keluhan pasien merupakan determinan utama kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas meliputi kualitas pelayanan yang mencakup dimensi kehandalan (reliability), perilaku pelaksana, jaminan (assurance), empati (empathy), bukti fisik (tangible), waktu tunggu pelayanan, kompetensi pelaksana, serta daya tanggap (responsiveness) (Indrayani dkk., 2022). Selain itu, fasilitas fisik yang memadai, ketersediaan obat, kenyamanan ruang tunggu, serta komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien juga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien (Yuliana & Hadi, 2021). Dalam penelitian terbaru oleh (Nuraini dkk, 2023), disebutkan bahwa faktor komunikasi interpersonal tenaga kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas.

Waktu tunggu merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan yang secara langsung memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien. Semakin lama pasien menunggu, semakin besar potensi ketidakpuasan yang dirasakan, meskipun kualitas pelayanan lainnya tergolong baik. Menurut Munawwaroh dan Indrawati (2022), waktu tunggu yang cepat dan terukur mencerminkan efisiensi sistem pelayanan dan menjadi indikator pertama yang dinilai oleh pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Pasien cenderung menilai kualitas pelayanan secara keseluruhan dari seberapa cepat mereka dilayani, terutama dalam layanan rawat jalan. Oleh karena itu, pengelolaan waktu tunggu yang efektif harus menjadi prioritas dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fauzziyyah (2021) menyatakan bahwa sebagian besar responden waktu tunggu, sebanyak 27 orang (90%), sedangkan untuk kepuasan pasien sebagian besar sangat puas dengan pelayanan, sebanyak 18 orang (53%), dan terdapat hubungan yang memadai antar waktu tunggu dengan kepuasan di klinik waluya sawahan malang ($p\text{-value } 0,025 < 0,05$) dan $r=0,408$. Pasien dengan waktu tunggu yang tepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar.

Kopetensi pelaksana yaitu terdiri dari tiga komponen utama, yaitu pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan sikap (attitude). Ketiga komponen ini harus dimiliki oleh tenaga pelaksana agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan aman bagi pasien (Notoatmodjo, 2023). Penelitian terdahulu mengatakan bahwa kopetensi pelaksana tidak selalu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kopetensi yang dimaksud meliputi kemampuan tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas sesuai standar prosedur, menjelaskan informasi medis dengan tepat, serta menunjukkan sikap profesional. Pasien akan merasa lebih percaya dan puas apabila ditangani oleh tenaga kesehatan yang memiliki penguasaan kinerja dan komunikasi yang baik (Wahyuni, 2023).

Daya tangkap keluhan merupakan dimensi penting dalam pelayanan kesehatan yang mencerminkan sejauh mana pelaksana pelayanan mampu mendengarkan, memahami, dan merespon keluhan pasien secara efektif (WHO, 2016). Berdasarkan penelitian sebelumnya, studi oleh Safitri et al (2022) di Puskesmas Inderapura memberikan data kuantitatif dengan nilai p-value untuk hubungan antara daya tangkap keluhan dan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan nilai p-value sebesar 0,456 (lebih besar dari 0,05), yang berarti secara statistik tidak terdapat hubungan signifikan antara daya tangkap keluhan dengan kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun daya tangkap keluhan merupakan aspek penting, faktor lain mungkin lebih dominan mempengaruhi kepuasan pasien.

Tingkat kepuasan pasien memiliki dampak langsung terhadap loyalitas pasien, kunjungan ulang, serta citra pelayanan kesehatan di masyarakat (Yuliana & Hadi, 2021). Pasien yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain, sedangkan pasien yang tidak puas dapat memilih fasilitas pelayanan kesehatan lain. Oleh karena itu, meningkatkan kepuasan pasien merupakan prioritas utama dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan pengambilan data awal di UPTD Puskesmas Bukit Kangka di dapat data kunjungan pasien rawat jalan tahun 2024 diperoleh pada bulan januari kunjungan pasien sebanyak 203 orang, pada bulan februari 294 orang, pada bulan maret sebanyak 330 orang, pada bulan april sebanyak 164 orang, pada bulan mei sebanyak 209 orang, pada bulan juni sebanyak 240 orang, pada bulan juli sebanyak 239 orang, pada bulan agustus sebanyak 187 orang, pada bulan September sebanyak 315 orang, pada bulan oktober sebanyak 217 orang, pada bulan November sebanyak 231 orang, pada bulan desember sebanyak 183 orang. Total keseluruhan kunjungan pasien selama Januari hingga Desember 2024 mencapai 2.118 kunjungan dan untuk total sasaran sebanyak 234 kunjungan, angka ini menunjukkan adanya fluktuasi kunjungan. Hal ini menjadi perhatian khusus mengingat kepuasan pasien merupakan cerminan dari efektivitas pelayanan yang diselenggarakan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi “hubungan waktu tunggu dan daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Bukit Kangka”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian menggunakan pendekatan survei analitik dengan desain Cross Sectional study yang dimaksud untuk mencari hubungan variabel independen (waktu tunggu dan daya tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di UPTD Puskesmas Bukit Kangka Kabupaten Buton Selatan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2025 dengan populasi seluruh pasien rawat jalan. Sampel diambil dengan rumus Slovin, dengan hasil jumlah sampel berjumlah 148 pasien. Teknik pengambilan sampel dengan cara simple random sampling, yaitu pengambilang sampel secara acak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Jenis kelamin

Tabel 1. Ditribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-Laki	54	36,5
Perempuan	94	63,5
Total	148	100.0

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 1 dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu 94 responden (63,5%) dan hanya sebagian kecil berjenis kelamin laki-laki yaitu 54 responden (36,5%).

b. Kelompok umur

Tabel 2. Ditribusi Frekuensi Berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
15-20	26	17,6
21-25	19	12,8
26-30	32	21,6
31-35	15	10,1
36-40	9	6,1
41-45	10	6,8
>46	37	25,0
Total	148	100.0

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 2 dapat diperoleh informasi bahwa kelompok umur responden yang banyak adalah kelompok umur > 46 tahun sebesar 37 responden (25%) sedangkan yang paling sedikit jumlahnya adalah kelompok umur 36-40 tahun sebesar 9 responden (6,1%)

c. Tingkat Kepuasan

Tabel 3. Ditribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien rawat Jalan

Tingkat Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Puas	117	79,1
Tidak Puas	31	20,9
Total	148	100.0

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 3 dapat diperoleh informasi bahwa tingkat kepuasan responden yang paling banyak adalah puas sejumlah 117 responden (79,1%) sedangkan yang paling sedikit adalah tidak puas sejumlah 31 responden (20,9%).

d. Waktu Tunggu

Tabel 4 Ditribusi Frekuensi Berdasarkan Waktu Tunggu

Waktu Tunggu	Jumlah (n)	Persentase (%)
Cepat	113	76,4
Lambat	35	23,6
Total	148	100,0

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 4 dapat diperoleh informasi bahwa waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan yang banyak adalah waktu tunggu cepat sejumlah 113 responden (76,4%), sedangkan yang sedikit adalah waktu tunggu lambat sejumlah 35 responden (23,6%).

e. Daya Tanggap

Tabel 5. Ditribusi Frekuensi Berdasarkan Daya Tanggap

Daya Tanggap	Jumlah (n)	Persentase (%)
Tanggap	117	79.1
Kurang Tanggap	31	20.9
Total	148	100.0

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 5 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan tentang daya tanggap yaitu pada kategori tanggap sebesar 117 responden (79,1%), sedangkan kurang tanggap hanya berjumlah 31 responden (20,9%)

2. Analisis Bivariat

a. Pengaruh waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan

Tabel 6. Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Waktu Tunggu	Tingkat Kepuasan				Jumlah		Hasil uji (<i>p</i>)	OR
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Cepat	97	85,8	16	14,2	113	100	<i>p</i> = 0.001	4.547 (1.937 - 10.672)
Lambat	20	57,1	15	42,9	35	100		
Total	117	79,1	31	20,9	148	100		

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 6 tentang pengaruh waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan diperoleh informasi bahwa responden dengan waktu tunggu yang cepat berjumlah 113 ditemukan 97 responden (85,8%) menyatakan puas dan lebih besar bila dibandingkan yang tidak puas yang hanya berjumlah 16 responden (14,2%). Sedangkan responden dengan waktu tunggu yang lambat berjumlah 35 ditemukan 20 responden (57,1%) menyatakan puas, lebih besar dibandingkan yang tidak puas berjumlah 15 responden (42,9%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Continuity Correction*, dihasilkan nilai p value = 0,000, dimana bila dibandingkan dengan ketentuan yaitu nilai $\alpha = 0,05$ maka nilai $p < \alpha$ ($0,001 < 0,05$) maka H_0 di tolak. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Bukit Kangka Kabupaten Buton

Selatan tahun 2025. Dari hasil analisis tersebut juga diperoleh nilai Odds Ratio (OR) yaitu 4,547, yang dapat berarti bahwa aspek waktu tunggu yang lambat berpeluang 4,547 kali menyebabkan ketidakpuasan pasien rawat jalan dibandingkan dengan waktu tunggu yang cepat terhadap pelayanan yang diterima di UPTD Puskesmas Bukit Kangka Kabupaten Buton Selatan.

b. Pengaruh daya tanggap terhadap tingkat kepuasan

Tabel 7 Hubungan Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Daya Tanggap	Tingkat Kepuasan				Jumlah		Hasil uji (<i>p</i>)	OR
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Tanggap	97	82,9	20	17,1	117	100	<i>p</i> = 0.047	2.668
Kurang Tanggap	20	64,5	11	35,5	31	100		(1.107 -
Total	117	79.1	31	20.9	148	100		6.426)

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.12 tentang pengaruh daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan diperoleh informasi bahwa dari 117 responden yang menyatakan daya tanggap adalah tanggap ditemukan 97 responden (82,9%) menyatakan puas dan lebih besar bila dibandingkan yang tidak puas yang hanya berjumlah 20 responden (17,1%). Sedangkan dari 31 responden yang menyatakan daya tanggap adalah kurang tanggap ditemukan 20 responden (64,5%) menyatakan puas, lebih besar dibandingkan yang tidak puas berjumlah 11 responden (35,5%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Continuity Correction*, dihasilkan nilai *p* value = 0,047, dimana bila dibandingkan dengan ketetapan yaitu nilai $\alpha = 0,05$ maka nilai $p < \alpha$ ($0,047 < 0,05$) maka H_0 di tolak. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Bukit Kangka Kabupaten Buton Selatan tahun 2025. Dari hasil analisis tersebut juga diperoleh nilai Odds Ratio (OR) yaitu 2,668 yang dapat berarti bahwa aspek daya tanggap yang kurang tanggap berpeluang 2,668 kali menyebabkan ketidakpuasan pasien rawat jalan dibandingkan dengan daya tanggap yang baik/tanggap terhadap pelayanan yang diterima di UPTD Puskesmas Bukit Kangka Kabupaten Buton Selatan.

PEMBAHASAN

1. Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan

Waktu tunggu adalah periode di mana pasien harus menunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Waktu tunggu yang lama sering kali menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan pasien. Waktu tunggu yang berlebihan dapat menciptakan pengalaman negatif yang berdampak pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima (Febry Ivone Mamun, Cokorda I. Ariwidyastuti, 2024)

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh informasi bahwa terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bukit Kangka Kabupaten Buton Selatan, hal ini berarti bahwa kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dipengaruhi pula oleh seberapa lama mereka memperoleh pelayanan sejak mereka tiba di Puskesmas. Hasil penelitian ini mempertegas bahwa semakin

lama pasien untuk mendapatkan pelayanan sejak pertama kali tiba di Puskesmas semakin mereka tidak puas, sebaliknya bila waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan sangat cepat maka semakin puas mereka terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada penelitian ini diperoleh juga bahwa waktu tunggu pasien yang lambat atau lama dalam memperoleh pelayanan rawat jalan berpeluang 4,547 menyebabkan ketidakpuasan pasien rawat jalan. Ini artinya bahwa semakin lambat pelayanan yang diberikan maka semakin tidak puas pasien sehingga menyebabkan penilaian yang kurang baik. Hal ini dapat beresiko memanfaatkan kembali pelayanan di kunjungan selanjutnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitria Eka Resti Wijayanti dkk, (2023) yang menyimpulkan bahwa berdasarkan Hasil perhitungan menggunakan Uji *Chi-Square* diperoleh p-value sebesar $0,005 < (0,05)$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien di klinik Mitra Sehat di Karanganyar.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauziyyah, (2021), menyatakan bahwa sebagian besar responden Waktu Tunggu benar, sebanyak 27 orang (90%), sedangkan untuk kepuasan pasien sebagian besar sangat puas dengan pelayanan, sebanyak 18 orang (53%), dan terdapat hubungan yang memadai antara Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Klinik Waluya Sawahan Malang ($p\text{-value } 0,025 < 0,05$) dan $r = 0,408$. Pasien dengan Waktu Tunggu yang tepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar

Waktu tunggu merupakan masalah yang masih sering ditemui dalam praktik pelayanan kesehatan dan salah satu komponen yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan di mana menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien. Waktu tunggu pasien untuk layanan kesehatan diidentifikasi oleh WHO sebagai salah satu pengukuran utama kesehatan responsive. Laporan IOM (*Institute of Medicine*), menguraikan bahwa setidaknya 90% pasien harus dilihat dalam waktu 30 menit dari waktu janji temu yang dijadwalkan. Disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan di klinik atau Puskesmas adalah < 60 menit. Jika waktu tunggu > 60 menit, dikatakan lama atau tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Mengurangi waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien di layanan kesehatan seperti Puskesmas, rumah sakit ataupun klinik (Adhikari et al., 2021).

Pada penelitian ini ditemukan pula bahwa terdapat responden yang menyatakan bahwa waktu tunggu cepat akan tetapi merasakan ketidakpuasan dalam pelayanan yang diterima. Berdasarkan wawancara dari beberapa responden yang menyatakan tidak puas ditemukan informasi bahwa mereka mendapatkan pelayanan pertama kali dengan cepat akan tetapi cenderung apa yang diharapkan dari pemeriksaan belum sesuai harapan seperti keluhannya belum langsung diatasi dengan hanya memberikan edukasi sama seperti sebelumnya. Selain itu empati petugas terhadap pasien masih kurang dirasakan dan bersifat kaku sehingga pasien ragu-ragu untuk meminta solusi yang baik serta ragu-ragu untuk menyampaikan hal lain dari kondisi kesehatannya.

Pada aspek lainnya, terdapat waktu tunggu lama akan tetapi pasien tetap merasakan kepuasan dalam pelayanan di Puskesmas tersebut, hal ini disebabkan beberapa hal yaitu sikap atau perilaku petugas yang baik, sering dan saling mengenalnya pasien dengan petugas kesehatan menyebabkan hubungan yang baik sehingga tidak membuat jenuh, serta terdapatnya sarana yang memadai untuk menunggu seperti ruangan tunggu luas, bersih, serta disediakan

dengan televisi sebagai hiburan. Pada kenyataan lainya bahwa pasien rawat jalan di Puskesmas Bukit Kangka juga memiliki hubungan kekeluargaan sehingga berdampak pada keadaan psikologis sehingga waktu tunggu pun bukan menjadi suatu permasalahan bagi mereka apalagi jarak rumah dan Puskesmas cenderung sangat dekat.

2. Hubungan Daya Tanggap dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan

Daya tanggap mencakup ketanggapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang diperlukan dan dapat menangani dengan cepat dan tepat. Kecepatan pelayanan kesehatan yang diberikan tergantung pada ketanggapan pihak berwenang dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sikap reaktif inilah makna dan pemikiran yang ditunjukkan kepada pasien. Daya tanggap mengacu pada kesediaan petugas kesehatan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pasien (Safitri et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh informasi bahwa terdapat pengaruh antara daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bukit Kangka Kabupaten Buton Selatan, hal ini berarti bahwa semakin bagus daya tanggap petugas kesehatan dalam hal cepat merespons setiap keluhan pasien maka semakin puas masyarakat atau pasien terhadap layanan yang diterimanya, sebaliknya bila daya tanggap tidak dilakukan dengan baik atau lambat maka menimbulkan ketidakpuasan pasien.

Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Munawir, et.al (2018) yang menyimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul dari hasil pelayanan medis yang diterima pasien pada saat menerima pengobatan atau pelayanan, kemudian menentukan apa yang diterima pasien selama dirawat, apa yang diinginkan pasien dan apa yang diterimanya dengan mengajukan keluhan jika pasien merasa tidak puas. Apabila complain dari pasien tidak ditanggapi dapat menyebabkan penurunan kapabilitas pelayanan rumah sakit, dalam hal ini kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan dalam menjaga kualitas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuraini (2019) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. Hal ini dapat diartikan bahwa pegawai telah memaksimalkan daya tanggap yang dimilikinya sebagaimana mestinya, sehingga kepuasan pasien tercipta seperti apa yang diharapkan. Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan mau mendengar serta mengatasi keluhan pasien dengan penuh kesigapan petugas, sehingga dapat dipahami bahwa daya tanggap pegawai dengan membantu pasien secara cepat dan dapat bertindak sesuai dengan apa yang di keluhkan serta sigap dalam menghadapi situasi apapun belum dapat dilakukan dengan baik mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien.

Pada penelitian ini ditemukan pula bahwa terdapat responden dengan daya tanggap yang baik akan tetapi terdapat responden yang tidak puas. Hasil dari wawancara beberapa responden sebagian yang tidak puas tersebut menyatakan bahwa keluhan yang disampaikan kepada petugas kesehatan selalu mendapat respon akan tetapi normatif atau biasa biasa saja dimana yang diharapkan oleh pasien belum sesuai yang diharapkan. Bahwa petugas kesehatan datang dengan baik dan senyum serta mendengar keluhan adalah sangat sering dilakukan namun solusi yang diberikan terkadang tidak membuahkan hasil untuk menurunkan keluhan

yang dideritanya. Kondisi ini membuat pasien cenderung merasa bosan dan kurang percaya apa yang diberikannya untuk setiap keluhan yang dideritanya.

Pada penelitian ini pula ditemukan bahwa terdapat responden dengan daya tanggap yang kurang akan tetapi mereka puas, hal ini tentu dapat saja terjadi karena faktor lain seperti sikap atau perilaku petugas kesehatan yang baik dan ramah, kompetensi petugas kesehatan yang baik sehingga walaupun lambat merespon keluhan penyakitnya akan tetapi mereka tetap mendapatkan pelayanan yang baik serta sesuai dengan harapannya. Beberapa responden menyatakan bahwa setiap keluhan yang disampaikan kepada petugas kesehatan tidak mesti langsung direpon akan tetapi kehadiran mereka, sikap dan perilakunya yang baik dapat membuat mereka puas terhadap setiap pelayanan yang diterimanya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Bukit Kangka Kabupaten Buton Selatan dengan nilai $p\text{-value} = 0,001$ serta odds ration (OR) = 4.547
2. Terdapat hubungan daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Bukit Kangka Kabupaten Buton Selatan dengan nilai $p\text{-value} = 0,025$ serta odds ration (OR) = 2,668

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patients satisfaction and its socio demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal : a cross-sectional study. BMC Health Services Research
- Asia Pacific Observatory on Health Systems. (2022). *Patient Satisfaction in Primary Health Care in Asia: A Regional Survey*. Manila: WHO Regional Office.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Buton Selatan. (2023). Laporan Tahunan UPT Puskesmas Bukit Kangka Tahun 2023. Batauga: Dinkes Buton Selatan.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara. (2022). Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2022. Kendari: Dinkes Sultra.
- Elvina Sari, Maghrifah Jannati Ani & Ingg Puspita Sari. (2022). “Pemberdayaan Puskesmas Sebagai Sarana Peningkatan Derajat Kesehatan Masyarakat Di Gampong Sungai Pauh Tanjung Kota Langsa”. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Sains dan Teknologi* 1 (3): 414-420
- Fauzziyyah, N. (2021). Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Klinik Waluya Sawahan Malang. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 112–118
- Febry Ivone Mamun, Cokorda I. Ariwidyastuti, (2024). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien pada Pemeriksaan USG di RSUD Kertha Usada Buleleng. *itamin : Jurnal Ilmu Kesehatan Umum Volume 3. Nomor.1 Tahun 2025*
- Hildawati, H., Suhirman, L., Prisuna, B. F., Husnita, L., Mardikawati, B., Isnaini, S., & Saktisyahputra, S. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif & Aplikasi Pengolahan Analisa Data Statistik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Indrayani, N. L. P. E., Purnami, N. L. K., & Mahaputra, I. M. A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 19(1), 35-41.
- Joewono, T. B. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimum. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Pedoman Pelayanan Publik Berbasis Kepuasan Masyarakat di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kemenkes RI. <https://pusdatin.kemkes.go.id>
- Purnamasari, R. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Akademika.
- Laeliyah, N. and Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), p. 102. doi: 10.22146/jkesvo.27576.
- Munawwaroh, N., & Indrawati, D. (2022). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 25(1), 15–22.
- Notoatmodjo, S. (2023). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nuraini, D., Susilowati, R., & Pradana, R. D. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 110-117.
- Nurhadi, A., & Putra, R. (2023). Pengaruh Perilaku Pelaksana Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Jawa Tengah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 55-63.
- Putri, A. D., Widyastuti, Y., & Rahmawati, D. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 56–64..
- Rismayanti, Ilyas, G. B. and Kadir, I. (2018) „Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru“, *YUME Journal of Management*, 1(2).
- Safitri, D., Nuraini, L., & Ramadhani, R. (2022). Hubungan antara daya tangkap keluhan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Inderapura. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 45–52.
- Sari, E. (2022). Manajemen Puskesmas dalam pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 123–130.
- Sugiyono, 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, D. (2023). Analisis kompetensi tenaga kesehatan dalam pelayanan rawat jalan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 11(1), 55–62.

World Health Organization. (2023). *Primary Health Care Quality Report 2023*. Geneva: WHO.
Yuliana, S., & Hadi, S. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Keperawatan Komprehensif*, 7(1), 50-5