

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN POLIKLINIK DAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA TJAKRA TAHUN 2024

Risqi Dwi Praptiwi¹; Rahmat Supriyatna²; Rahma Yeni³

¹Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia Maju

²Departemen Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Maju

Email Korespondensi : tiwitiwey86@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien ialah metrik penting untuk menilai kualitas layanan. Pasien yang mencari pengobatan mengharapkan layanan yang ramah, responsif, akurat, dan kinerja sumber daya manusia yang dapat bisa. Untuk menumbuhkan kepuasan pasien, klinik harus memberikan layanan yang sejalan dengan standar yang ditetapkan maupun memenuhi harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain cross-sectional, melibatkan 89 responden yang dipilih secara insidental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 70% responden merasa waktu tunggu sesuai dengan standar, dan 81% responden merasakan perilaku caring yang baik dari perawat. Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu dan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien, dengan nilai $p < 0,05$. penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan perilaku caring perawat dan pengurangan waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Klinik Pratama Tjakra dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Waktu Tunggu, Caring, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important metric for assessing service quality. Patients seeking treatment expect friendly, responsive, accurate service and human resource performance that can. To foster patient satisfaction, clinics must provide services that are in line with established standards and meet patient expectations. This study aims to analyze the relationship between service waiting time and nurse caring behavior on patient satisfaction. The method used is quantitative with a cross-sectional design, involving 89 respondents selected incidentally. The results showed that 70% of respondents felt that the waiting time was in accordance with the standard, and 81% of respondents felt that the nurses' caring behavior was good. Bivariate analysis using the Chi-Square test showed that there was a significant relationship between waiting time and nurse caring behavior with patient satisfaction, with a p value < 0.05 . This study indicates that increasing nurse caring behavior and reducing waiting time can increase patient satisfaction. This study is expected to be a reference for the Tjakra Pratama Clinic in improving service quality.

Keywords: Waiting Time, Caring, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien berfungsi sebagai metrik untuk mengevaluasi efektivitas pemberian layanan kepada pasien. Pasien akan merasakan kepuasan jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, sehingga mendorong mereka untuk kembali; sebaliknya, mereka akan merasa kecewa jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka, sehingga menyebabkan keengganan untuk mencari layanan di masa depan. Pengaruh kepuasan pasien akan menumbuhkan persaingan yang sehat antar fasilitas kesehatan, sehingga menonjolkan pelayanan yang paling profesional dan berkualitas tinggi, yang akan menarik masyarakat (Maarif, 2023).

Kepuasan pasien ialah metrik penting untuk menilai kualitas layanan. Pasien yang mencari pengobatan mengharapkan layanan yang ramah, responsif, akurat, dan kinerja sumber daya manusia yang dapat bisa. Untuk menumbuhkan kepuasan pasien, klinik harus memberikan layanan yang sejalan dengan standar yang ditetapkan maupun memenuhi harapan pasien (Herliani et al., 2022).

Kepuasan ialah respons emosional individu atas kepuasan atau ketidakpuasan yang muncul dari evaluasi kesenjangan antara persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk dan harapan mereka (Sholihah & Khodijah Parinduri, 2021). Kepuasan pasien dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan bergantung pada cara seorang profesional medis menerapkan praktik caring selama pemberian layanan. Perihal ini bisa berdampak pada rasa percaya maupun kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan, yang pada akhirnya memengaruhi volume pasien dalam layanan tersebut (Aisyah et al., 2022).

Kepuasan pasien bukan sekadar mencakup kesembuhan dari penyakitnya namun juga kualitas pelayanan yang diterima selama berobat di klinik. bila klinik menyediakan layanan berkualitas, ihwal ini akan menumbuhkan kepuasan ataupun loyalitas pasien sehingga mendorong pasien untuk kembali berobat sewaktu merasa tidak sehat dan merujuk klinik tersebut ke orang lain yang membutuhkan perawatan (Nur Rahmah Andayani & Sabrina Safira Sasi Sasasqi, 2024).

Di Indonesia, waktu tunggu ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan berdasarkan persyaratan layanan minimal. Setiap klinik wajib mematuhi standar pelayanan minimal waktu tunggu. Penggolongan selang waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang dinilai untuk mengetahui kepuasan atau ketidakpuasan pasien, meliputi jangka waktu mulai pendaftaran pasien di loket, antrian, hingga pemanggilan anamnesis dan pemeriksaan oleh dokter, perawat, atau bidan. Dikategorikan sebagai berikut: lebih dari 90 menit (berkategori panjang), 30 hingga 60 menit (berkategori sedang), dan 30 menit atau kurang (berkategori cepat) (Wijayanti et al., 2023). Namun hal ini tidak sejalan dengan situasi yang terjadi di berbagai Instansi Kesehatan di Indonesia.

Beberapa temuan studi memperoleh data terkait kepuasan pasien yang berhubungan dengan waktu tunggu. Menurut Agus (2019) di Surabaya, kepuasan pasien terkait waktu tunggu menunjukkan angka 52%. Neng (2020) memperlihatkan bila kepuasan terhadap waktu tunggu mencerminkan peringkat kepuasan pasien sejumlah 50% di Kerinci. Ardiansyah (2019) melaporkan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di Jawa Timur sejumlah 52%. Berdasarkan statistik ini, tingkat kepuasan pasien masih relatif rendah, yang memperjelas bahwasanya kepuasan pasien merupakan masalah dalam layanan kesehatan di Indonesia.

Korelasi antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah signifikan. Waktu tunggu yang berlebihan bagi pasien menimbulkan ketidakpuasan, sedangkan waktu tunggu yang optimal atau singkat menumbuhkan rasa puas, sehingga pasien bertahan lebih lama dan memberikan umpan balik yang baik mengenai layanan kesehatan (Sulisna et al., 2023).

Selain waktu tunggu, perawatan yang penuh perhatian akan memberi pengalaman yang memuaskan bagi pasien. Perawat dengan memperlihatkan caring akan memberi sikap suportif

yang memfasilitasi pencapaian pasien dalam meningkatkan kesehatan dan pemulihan. Dalam teori perawatan manusia (2006), Watson menyampaikan bila kehadiran perawatan antara penyedia dan penerima layanan keperawatan sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga pasien, sehingga memengaruhi kapasitas pemulihan pasien. Perilaku kepedulian atau caring yang ditunjukkan dengan baik oleh perawat selanjutnya akan memengaruhi kepuasan pasien (Watson, 2006 dalam Erita, 2021).

Persyaratan utama bagi pasien untuk mencapai kesehatan yang optimal ialah perilaku caring yang ditunjukkan oleh petugas medis. Perilaku welas asih dalam pemberian layanan kesehatan akan memaksimalkan kualitas layanan kesehatan. Salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Di Indonesia, caring berperan sebagai kriteria penilaian konsumen layanan kesehatan. Survei kepuasan konsumen yang terlaksana di beberapa rumah sakit di Jakarta memperlihatkan bila 14% konsumen menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, hal ini disebabkan oleh perilaku pengasuhan yang tidak memadai (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2015 dalam Khasanah, 2020).

Klinik dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien yang berobat supaya bisa menumbuhkan rasa kepuasan. Memaksimalkan perilaku pengasuhan pada perawat dan mengurangi waktu tunggu layanan akan meningkatkan kepuasan pasien selama perawatan. Dengan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan, maka temuan dalam studi ini bisa menjadi tolok ukur untuk memberikan pelayanan kesehatan sehingga bisa memaksimalkan kepuasan pasien yang mengunjungi Klinik Pratama Tjakra.

Temuan studi Rohmah (2024) menyampaikan hubungan antara perilaku caring perawat pelaksana dengan kepuasan rawat inap. Temuan penelitian memperlihatkan bila sebagian besar perawat memperlihatkan caring yang baik, dengan 15 orang (65,2%) termasuk dalam kategori ini. Selain itu, sebagian besar pasien melaporkan merasa sangat puas, juga sejumlah 65,2%. Selanjutnya ditemukan hubungan yang signifikan antara kepedulian perawat dengan kepuasan rawat inap di Klinik Al-Ikhlas Sragen. Uji Spearman Rank (Rho) dipergunakan untuk analisis data, menghasilkan hasil statistik dengan nilai p 0,000. Ada korelasi penting antara kehadiran perawat yang penuh perhatian dengan tingkat kepuasan rawat inap di Klinik Al-Ikhlas Sragen.

Untuk mendukung hal tersebut, peneliti telah melakukan studi pendahuluan kepada pasien yang berkunjung ke Klinik Pratama Tjakra untuk mendapatkan pelayanan. Dari hasil studi pendahuluan juga didapatkan informasi dari 10 orang pasien yang di wawancara sebanyak 4 orang mengatakan sudah cukup puas terhadap waktu tunggu baik pelayanan kesehatan maupun administrasi dan perilaku caring perawat dalam berkomunikasi maupun menyiapkan. Hasil lainnya adalah 4 orang menyatakan belum puas terhadap dua hal tersebut, dan 2 orang menyatakan sudah biasa jika pelayanan kesehatan membutuhkan waktu yang lama.

Klinik Pratama Tjakra merupakan sebuah klinik yang memberikan pelayanan baik rawat jalan seperti pelayanan Poli Umum, Poli Gigi dan Poli KIA. Berdasarkan studi pendahuluan didapatkan data jumlah pasien berobat yang fluktuatif dengan segala keterbatasan dari jumlah dokter dan tenaga medis lainnya. Jumlah pasien yang sangat banyak sehingga kadang tidak memperhatikan perilaku caring atau perhatian perawat terhadap pasien tidak sepenuhnya. Perawat menjadi kurang informatif dan kurang sabar melayani pertanyaan dari pasien. Jumlah kunjungan selama 3 bulan terakhir juga sangat fluktuatif dan terlihat ada penurunan dibandingkan dengan awal tahun. Untuk bulan Mei 2024 sebanyak 705 pasien, bulan Juni 2024 sebanyak 920 pasien, dan bulan Juli 2024 sebanyak 841 pasien. Dibandingkan dengan data awal tahun, pada bulan Januari 2024 sebanyak 1.027 pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Populasi pada penelitian ini 841 orang yang berobat ke poliklinik umum Klinik Pratama Tjakra pada bulan Juli 2024. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus Slovin, yakni Jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini sebanyak 89 orang. Peneliti menggunakan metode pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling yaitu insidental sampling dimana pengambilan sampel sesuai dengan responden yang ditemui oleh peneliti.

Instrumen penelitian pengumpulan data pada penelitian ini ada 3, yaitu lembar observasi waktu tunggu, kuesioner *caring* perawat, dan kuesioner kepuasan pasien. Kuesioner *caring* perawat dengan jumlah 10 pernyataan telah di uji validitas oleh peneliti didapatkan hasil uji validitas r tabel dengan $db = 30 - 2 = 28$ adalah 0,361 sehingga r hitung 0,745-0,771 > r tabel 0,361 dan kuesioner kepuasan pasien dengan jumlah 10 pernyataan telah di uji validitas oleh peneliti didapatkan hasil uji validitas r tabel dengan $db = 30 - 2 = 28$ adalah 0,361 sehingga r hitung 0,755-0,768 > r tabel 0,361 serta hasil uji reliabilitas untuk kuesioner perilaku *caring* yaitu 0,775 yang berarti reliabilitas tinggi dan kuesioner kepuasan pasien yaitu 0,782 yang juga berarti reliabilitas tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner *caring* perawat, dan kuesioner kepuasan pasien adalah reliabel dengan interpretasi tinggi, sebab hasil nilai uji reliabilitas lebih besar dari 0,6.

HASIL PENELITIAN

1. Analisa Univariat

Analisis univariat terlaksana dengan tujuan menguraikan dan/atau menjelaskan masing-masing variabel berdasarkan karakteristiknya masing-masing (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini, didapatkan data univariat waktu tunggu, perilaku *caring*, dan kepuasan pasien sebagai berikut:

a. Waktu Tunggu

Berdasar pada temuan yang didapat, tersaji data waktu tunggu pelayanan poliklinik.

Tabel 1. Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik di Klinik Pratama Tjakra Tahun 2024

Waktu Tunggu	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Sesuai	27	30
Sesuai	62	70
Total	89	100

Berdasarkan tabel 1, didapatkan data waktu tunggu pelayanan poliklinik di Klinik Pratama Tjakra Tahun 2024. Mayoritas responden mendapatkan waktu tunggu yang sesuai, yaitu sebanyak 62 responden (70%). Responden lainnya sebanyak 27 orang (30%) mendapatkan waktu tunggu yang tidak sesuai.

b. Perilaku Caring

Berdasar pada temuan yang didapat, tersaji data perilaku *caring* oleh tenaga kesehatan di pelayanan poliklinik.

Tabel 2. Perilaku *Caring* Oleh Tenaga Medis di Pelayanan Poliklinik di Klinik Pratama Tjakra Tahun 2024

Perilaku <i>Caring</i>	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang <i>Caring</i>	17	19
<i>Caring</i>	72	81
Total	89	100

Berdasarkan tabel 4.2, didapatkan perilaku kurang caring oleh tenaga medis di Pelayanan Poliklinik di Klinik Pratama Tjakra tahun 2024 yaitu sebanyak 17 responden (19%) dan sebanyak 72 responden (81%) menyatakan mendapatkan caring yang baik.

c. Kepuasan Pasien

Berdasar pada temuan yang didapat, tersaji variabel kepuasan pasien di Klinik Pratama Tjakra tahun 2024.

Tabel 3. Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Tjakra Tahun 2024

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang Puas	21	24
Puas	68	76
Total	89	100

Berdasarkan tabel 4.3, dijelaskan bahwa sebanyak 21 responden (24%) merasa kurang puas dan ada 68 responden (76%) yang merasa puas terhadap pelayanan di Poliklinik Klinik Pratama Tjakra tahun 2024.

2. Analisa Bivariat

a. Hubungan perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Tjakra tahun 2024

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku *Caring* dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Tjakra Tahun 2024

Perilaku u <i>Caring</i>	Kepuasan Pasien				Total		P value	Odds ratio
	Kurang Puas		Puas					
	N	%	N	%	n	%		
Kurang <i>Caring</i>	16	18,0	1	1,1	17	19,1	0.000	214.400 (23.397- 19628)
<i>Caring</i>	5	5,6	67	75	72	80,9		
Total	21	23,6	68	76,4	89	100,0		

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, diperoleh bahwa responden dengan perilaku caring dan puas sebanyak 67 responden (75%). Responden dengan perilaku caring dan merasa puas yaitu sebanyak 5 responden (5,6%). Selain itu, ada 16 responden (18,0%) dengan perilaku kurang caring serta merasa kurang puas. Sebanyak 1 responden (1,1%) mendapatkan perilaku kurang caring dan tetap merasa puas.

Dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan uji Chi-Square, nilai Asymp.sig menggunakan 2-sided yaitu $0,000 < 0.005$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa ada hubungan waktu tunggu pelayanan poliklinik dan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Tjakra tahun 2024.

Hasil analisis nilai Odds Ratio (OR) = 214.400 yang dimana artinya responden yang memiliki perilaku caring baik lebih memberikan kepuasan sebesar 214.400 kali dibandingkan dengan yang memiliki caring kurang.

b. Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Tjakra tahun 2024

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Tjakra Tahun 2024

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total		P value	Odds Ratio
	Kurang Puas		Puas					
	N	%	N	%	n	%		
Tidak Sesuai	17	19	10	11	27	30	0.000	24.650 (6.858-88.599)
Sesuai	4	4,5	58	65,2	62	70		
Total	21	24	68	76,4	89	100		

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, diperoleh bahwa responden dengan waktu tunggu sesuai dan puas sebanyak 58 responden (65,2%). Responden dengan waktu tunggu sesuai dan kurang puas hanya 4 responden (4,5%). Kemudian, responden yang tidak sesuai dan merasa kurang puas ada 17 responden (19%) dan hanya ada 10 responden (11%) yang waktu tunggu tidak sesuai namun puas.

Dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan uji Chi-Square, nilai Asymp.sig menggunakan 2-sided yaitu $0,000 < 0.005$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa ada hubungan waktu tunggu pelayanan poliklinik dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Tjakra tahun 2024.

Hasil analisis nilai Odds Ratio (OR) = 24.650 yang dimana artinya responden yang memiliki waktu tunggu sesuai lebih memberikan kepuasan sebesar 24.650 kali dibandingkan dengan yang memiliki waktu tunggu tidak sesuai.

PEMBAHASAN

Perilaku *Caring* Perawat

Perawat menunjukkan perilaku caring melalui kenyamanan, perhatian, kasih sayang, kepedulian, perawatan kesehatan, dorongan, empati, minat, cinta, kepercayaan, perlindungan, kehadiran, dukungan, keterlibatan sentuhan, dan kesiapan untuk membantu dan mengunjungi klien. Perilaku ini mendorong pelanggan untuk meningkatkan dimensi fisik, psikologis, spiritual, dan sosialnya (Aisyah et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan data bahwa perilaku caring oleh tenaga medis di Pelayanan Poliklinik di Klinik Pratama Tjakra tahun 2024, yaitu sebanyak 17 responden kurang caring (19%) dan sebanyak 72 responden (81%) mendapatkan caring yang baik. Dalam theory of human care (2006), Watson memperlihatkan bila adanya caring

antara penyedia dan penerima layanan keperawatan sangat penting untuk memaksimalkan dan menjaga pasien sehingga memengaruhi kapasitas pemulihan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan tahun 2021 tentang “Hubungan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Haji Surabaya”, dimana dalam penelitian tersebut terlihat adanya hubungan antara kedua variabel. Dari sisi manajemen kesehatan masyarakat sendiri, caring diperlukan agar dapat me-manage perilaku perawat pada pasien sehingga lebih banyak kunjungan yang berarti bertambahnya pemasukan. Penelitian milik Wuwung (2020) mendeskripsikan adanya hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di rumah Sakit, yang dibuktikan dengan hasil uji chi-square. Temuan memperlihatkan bahwasanya perawat memperlihatkan perilaku caring sejumlah 58,9%, dengan nilai p 0,04, kurang dari ambang batas 0,05.

Perilaku caring yang ditunjukkan dengan baik oleh perawat selanjutnya akan berdampak pada kepuasan pasien. Awalnya, mengakui keberadaan manusia (assurance of human presence). Area ini mencakup perilaku caring termasuk mengunjungi maupun berinteraksi dengan pasien, gaya komunikasi perawat, membina lingkungan yang mendorong pasien untuk mencari bantuan, ketepatan waktu respons perawat, mengurangi ketidaknyamanan pasien, dan memberikan obat tepat waktu. Kedua, membalas dengan hormat (respectful deference). Kategori ini mencakup tindakan caring, termasuk mendengarkan pasien dengan penuh perhatian, menghormati martabat mereka, menawarkan bantuan, memfasilitasi ekspresi keluhan, dan menyambut pasien. Ketiga, keahlian dan kompetensi. Kategori ini mencakup praktik caring, termasuk pelaksanaan intervensi keperawatan, menunjukkan kepercayaan diri, dan menggunakan gaya bahasa yang lugas dan mudah dipahami oleh pasien. Keempat, membina hubungan positif (positive connectedness). Kategori ini mencakup tindakan caring, termasuk berinteraksi dengan pasien, menanamkan harapan, menawarkan kenyamanan, dan memfasilitasi interaksi dengan pasien. Kelima, kesadaran akan pengalaman orang lain. Kategori ini mencakup tindakan yang mengutamakan kepentingan pasien, menunjukkan empati, dan memfasilitasi ekspresi emosi pasien.

Asumsi peneliti disini bahwa dengan mempertahankan kualitas pelayanan dari berbagai sisi maka harapannya kepuasan pasien dapat tetap terjaga. Kepuasan menjadi penting sebab akan menambah minat masyarakat untuk berkunjung, memberikan informasi yang bersifat sugesti pada orang lain, dan lain sebagainya.

Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik

Waktu tunggu mengacu pada lamanya waktu yang dihabiskan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan, mulai dari titik pendaftaran hingga memasuki ruang pemeriksaan dokter (Wulandari et al., 2020). Render dkk (2009.P418) dalam Nurlian (2021) mendefinisikan bahwasanya waktu tunggu sebagai lamanya individu ataupun barang tetap berada dalam antrean menunggu layanan, misalnya pasien di ruang praktik dokter. Tujuan dari teori waktu tunggu ialah untuk menganalisis aktivitas antrean dan fasilitas pelayanan dalam kondisi stokastik suatu sistem antrean.

Hasil penelitian mendapatkan bahwa mayoritas responden mendapatkan waktu tunggu yang sesuai, yaitu sebanyak 62 responden (70%). Responden lainnya sebanyak 27 orang (30%) mendapatkan waktu tunggu yang tidak sesuai. Faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan tersebut (Supandi & Imanuddin, 2021), yaitu lamanya waktu pendaftaran di loket, terbatasnya jumlah dokter, dan terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya.

Hal ini sejalan dengan penelitian tahun 2019 dengan judul “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr muhammad zein painan”, yang menyatakan adanya hubungan antar variabel.

Dari sisi manajemen kesehatan masyarakat sendiri, waktu tunggu diperlukan agar dapat *me-manage* pelayanan rumah sakit pada pasien sehingga lebih banyak kunjungan yang berarti bertambahnya pemasukan. Penelitian milik Nurfadillah (2021) mendeskripsikan bila pengaruh waktu tunggu rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di Klinik X Kota Bandung tidak tertuang dalam standar operasional prosedur (SOP). Perihal ini memperlihatkan bila waktu tunggu pasien rawat jalan akan meningkat karena ketidakpuasan terhadap layanan pendaftaran yang diberikan oleh petugas. Temuan uji *chi-square* memperjelas bila waktu tunggu rawat jalan mampu memengaruhi kepuasan pelayanan pendaftaran, dengan nilai *p-value* 0,004.

Terdapat kekurangan tenaga administrasi di kalangan profesional kesehatan, sehingga mengharuskan sejumlah orang yang mengelola tugas-tugas ini, sehingga mengakibatkan pemberian layanan yang berkepanjangan dan peningkatan kemungkinan kesalahan entri data. Kesalahan pada sistem komputer pada saat entri data memengaruhi lamanya pendaftaran di loket. Terbatasnya jumlah dokter yang tidak sebanding dengan banyaknya antrian pasien yang menunggu pemeriksaan oleh dokter, membuat waktu tunggu pelayanan menjadi lama. Terbatasnya jumlah perawat yang melakukan anamnesa pasien sebelum pasien di periksa oleh dokter, sehingga menjadi faktor yang mempengaruhi waktu tunggu.

Asumsi peneliti disini bahwa dengan waktu tunggu yang sesuai, pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien. Waktu tunggu menjadi salah satu variabel yang dirasa menentukan terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik dan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien

Kepuasan secara garis besar merupakan sebuah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Sholihah & Khodijah Parinduri, 2021). Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah pasien menerima pelayanan jasa perawatan dan pengobatan dengan memakai, menikmati fasilitas rumah sakit serta mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh rumah sakit.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Uji Bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square* untuk mengukur kepuasan dengan disandingkan dua variabel, yaitu waktu tunggu dan perilaku *caring*. Hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan uji *Chi-Square*, nilai *sig. (2-tailed)* atau *p value* sebesar $0.000 < 0.005$. Ini artinya H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa ada hubungan waktu tunggu pelayanan poliklinik dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Tjakra tahun 2024. Hal ini dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh 2022 dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mehalaan” yang menyatakan ada hubungan antar dua variabel.

Terdapat banyak faktor yang ikut andil dalam memengaruhi tingkat kepuasan seseorang, termasuk salah satunya ialah faktor relasi antarmanusia. Kepedulian yang ditunjukkan oleh dokter dan paramedis terhadap pasien dan keluarganya merupakan faktor penting dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, beberapa faktor penting yang perlu diperhatikan: kemauan dan kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pasien dan keluarga mereka, pentingnya *caring*, waktu yang diberikan dokter kepada pasien, pemenuhan kebutuhan emosional pasien oleh dokter, kesiapan untuk membantu sesama anggota staf, keramahan yang ditunjukkan oleh resepsionis dan personel lainnya, keterampilan layanan interpersonal yang ditujukan kepada pasien, dan dampak merugikan dari staf yang tidak berpengalaman, enggan atau ketidaksediaan, dan kasar terhadap pengalaman pasien. Selain itu, kerja lembur yang berlebihan bisa melanggar hak-hak tenaga kerja.

Kenyamanan ialah faktor lainnya. Faktor ini relatif mudah untuk diterapkan, namun berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Berbagai tindakan dapat diterapkan untuk meningkatkan kenyamanan dan menanamkan rasa keistimewaan di antara pasien. Penyediaan fasilitas dan layanan tambahan kepada pasien dan keluarga mereka meningkatkan rasa penghargaan, hak istimewa, dan perawatan, sehingga mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepuasan. Perilaku yang dilakukan antara lain: menawarkan AC, menyediakan majalah, koran, dan teka-teki silang di ruang tunggu, menyediakan pilihan televisi atau VCD, membagikan materi promosi kesehatan (seperti *booklet*, *leaflet*, dan poster), promosi nutrisi, menata bunga dan pengharum ruangan, dan menjaga toilet tetap bersih dan nyaman dengan air mengalir.

Faktor waktu merupakan hal yang sangat penting. Masalah terkait waktu dalam pelayanan sering kali berkontribusi terhadap ketidakpuasan pelanggan di kalangan pasien dan karyawan. Permasalahan ini mencakup lamanya waktu tunggu di ruang pemeriksaan, tidak cukupnya waktu yang dialokasikan bagi dokter untuk melakukan pemeriksaan, keterlambatan dalam mendapatkan rujukan yang diperlukan, antrean di ruang perawatan, menunggu tes laboratorium, radiologi, dan transfusi darah, kesulitan dalam menemukan ruang pemeriksaan atau perawatan, waktu yang dihabiskan untuk proses administrasi dan pembayaran, ketidakefisienan dalam menghubungi dokter darurat, dan kurangnya kepatuhan dokter terhadap waktu, yang sangat penting dalam perawatan pasien.

Hal ini dijelaskan pula oleh Afra (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “*Review Article: Human Caring: A Concept Analysis*”. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa “*Human Care*” melibatkan upaya perawat untuk menanamkan perasaan sejahtera. Menciptakan lingkungan fisik dan psikologis yang membuat pasien merasa nyaman dapat membantunya merasa sehat. Penguasaan terhadap lingkungan, hubungan positif dengan orang lain, kemandirian, perasaan memiliki tujuan hidup dan kemampuan untuk mewujudkannya, realisasi potensi, dan penerimaan diri juga menyebabkan seseorang merasa sejahtera.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap “Hubungan waktu tunggu pelayanan poliklinik dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Tjakra tahun 2024” yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan uji *Chi-Square*, nilai *Asymp.sig* menggunakan *2-sided* yaitu $0,000 < 0,005$ dan analisis nilai *Odds Ratio* (OR) = 214.400 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Tjakra tahun 2024. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan uji *Chi-Square*, nilai *Asymp.sig* menggunakan *2-sided* yaitu $0,000 < 0,005$ dan analisis nilai *Odds Ratio* (OR) = 24.650 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Tjakra tahun 2024.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka pada penelitian ini peneliti memberikan saran sebagai berikut: Bagi Klinik Pratama Tjakra sebaiknya menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk membangun pelayanan agar lebih baik lagi dengan mempertahankan waktu tunggu yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Bagi peneliti sendiri sebaiknya bisa menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan untuk meneliti variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan. Bagi peneliti selanjutnya bisa mempertimbangkan hasil penelitian ini sebagai referensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afra Ganbari, L., Adib-Hajbaghery, M., & Dianati, M. (2022). *Human Caring: A Concept Analysis*. *Journal of Caring Sciences*, 11(4), 246–254. <https://doi.org/10.34172/jcs.2022.21>
- Agus Suryo Murtopo, dkk. 2023. ‘Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Karanganyar’. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada* 14 (1): 106–16
- Aisyah, S., Imani, C. M. W., & Rahayu, P. (2022). Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2), 236–244.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Anggreni, D. (2022). *BUKU AJAR METODOLOGI PENELITIAN KESEHATAN*.
- Br Karo, M., Ginting, A., & Harefa, I. (2021). PERILAKU *CARING* BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN. *Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, Vol 11 Nom, 917–926. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM%0A>
- Chrisnawati, C., Lima, M. C., Trihandini, B., & Maratning, A. (2020). Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin 2020. *Journal of Nursing Invention E-ISSN 2828-481X*, 1(2), 99–106. <https://doi.org/10.33859/jni.v1i2.43>
- Chrisnawati, Lima, M., Trihandini, B., & Maratning, A. (2020). Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin 2020. *Journal of Nursing Invention*, 1(2), 17–30.
- Day (dalam Tse dan Wilton), 1988. Pengertian Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen
- Dewi, A. S. (2021). Pengaruh Penggunaan Website Brisik.Id Terhadap Peningkatan Aktivitas Jurnalistik Kontributor. *Komunika*, 17(2), 1–14. <https://doi.org/10.32734/komunika.v17i2.7560>
- Dewi, R. (2021). Pengaruh kemampuan kerja, motivasi dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan Pt. Bina Buana Semesta. *JEBI) Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 16Dewi, R.(1), 19–21. www.jurnal.stiebi.ac.id
- Erita. (2021). Modul Bahan Ajar *Caring*. Jakarta: Universitas Kristen Indonesia
- Ferry Dwi, K., & Zulfikar, T. (2022). Tingkat Stres dan Kejenuhan Tenaga Kerja Masa Pandemi COVID-19 RSUD Dr. Zainoel Abidin, Banda Aceh. *Journal of Medical Science*, 3(1), 31-38. <https://doi.org/10.55572/jms.v3i1.61>
- Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistic in Psychology and Education*. 3rd Ed. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc
- Hasanah, U., & Suhada, B. (2022). Pengaruh Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Penanggulangan Kemiskinan di Kota Metro (Studi Kasus Kecamatan Metro Barat). *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 2(8.5.2017), 2003–2005. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>.
- Herliani, D., Fatmawati, T., & Dewi, R. (2022). Pelayanan Administrasi Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 4(2), 59–67. <https://doi.org/10.31539/jka.v4i2.4327>
- Kakiay, T. (2004). *Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan Nyata*. Yogyakarta: Andi.
- Karno, D. (2023). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT*. 1(2), 22–32. file:///C:/Users/tpp/Downloads/Artikel+4_Darma-3.pdf
- Kemenkes RI. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Kemenkes RI. (2022). Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, Philip. 1994. Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Alih bahasa Ancella Anitawat Hermawan. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2015). Manajemen Pemasaran. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kristyaningsih, dkk. (2020). Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Rumah Sakit X Kota Kediri. *Adi Husada Noursing Journal*, IV(2), 47-50.
- Kusnanto. (2019). Perilaku *Caring* Perawat Profesional. Surabaya: AUP.
- Lidya, M., Ardiansyah, A. T. T., & Budi T, R. (2020). 1 hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta bpjs di puskesmas pingkan tengah kabupaten minahasa selatan. 9(2), 1–6
- Maarif, I. (2023). Journal Of Muslim Community Health (JMCH) Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023*, 4(2), 79–88. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Notoatmodjo, S. 2018, Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2012). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. In Jakarta: rineka cipta. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nur Rahmah Andayani, & Sabrina Safira Sasi Sasasqi. (2024). Analisis Pengaruh Prosedur Administrasi dan Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Loyalitas Pasien Klinik XYZ. *Jurnalbisnismahasiswa.Com*, 77–92. <https://doi.org/10.60036/jbm.v4i1.art11>
- Nurlian, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan. STIK Bina Husada Palembang.
- Rahayu, H. R., & Badruzzaman, F. H. (2023). Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Di Klinik Pratama Mirah Medika. *Jurnal ...*, 4(9), 1023–1029. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/15005%0Ahttp://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/download/15005/11969>
- Salembun, F. B. (2022). Evaluasi Penaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. Thesis. STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Sholihah, N., & Khodijah Parinduri, S. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. *Promotor*, 3(6), 585–597. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i6.5565>
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulisna, A., Fitria, D., Fauzi, M., & Tarigan, A. M. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Spesialistik Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kabupaten Aceh Tamiang. *IJOH: Indonesian Journal of Public Health*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.61214/ijoh.v1i1.22>
- Supandi, D., & Imanuddin, B. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020. *Jurnal Health Sains*, 2(1), 33–43. <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i1.71>
- Swanson, K. M. (1991). Empirical Development of a Middle Range Theory of *Caring*. *Journal of Nursing Scholarship*, 40(3).
- Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>

- Watson, J . (1979). *Theory Of Human Caring And Subjective Living Experiences : Carative Factors / Caritas Processes As A Disciplinary Guide To The Professional Nursing Practice* (1st edn). Jakarta: EGC.
- Wijayanti, F. E. R., Lidiana, E. H., & Widiastuti, A. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *ASJN (Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing)*, 4(1), 40–45. <https://doi.org/10.30787/asjn.v4i1.1195>
- Wolf. Gosh. 1994. “Pricing in International Markets: Lessons From The Economist”. NBER Working Paper No. 4806.
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, Vol. 3 no., 265–269.
- Yani, R. W. E., handayani, a. t. w., kriswaluyo, k., hadnyanawati, h., dwiatmoko, s., & misrohmasari, e. a. a. (2020). *Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*.
- Yetmir, N., Bustami, E., & Jaya, P. N. A. (2020). Pengaruh Waktu Tunggu Dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 2(5), 37–55. <https://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/view/311>
- Yunitasari, E., Triningsih, A., & Pradanie, R. (2020). Analysis of Mother Behavior Faktor in Following Program of Breastfeeding Support Group in the Region of Asemrowo Health Center, Surabaya. *NurseLine Journal*, 4(2), 94. <https://doi.org/10.19184/nlj.v4i2.11515>
- Zhang, H. et al. (2023) „Effect of waiting time on patients“ satisfaction in outpatient: An empirical investigation“, pp. 1–12. Available at: <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-2469793/v1>.