

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di RSUD Ratu Zalecha Martapura

Gusti Muhammad Nizar^{1*}, H. Raziansyah², Any Zahrotul Widniah³

^{1,2,3} Sarjana Administrasi Rumah Sakit, STIKes Intan Martapura

Open Access Freely
Available Online

Dikirim: 11 Juli 2026

Direvisi: 29 Juli 2026

Diterima: 18 Agustus 2026

*Penulis Korespondensi:

E-mail:

gustimuhammadnizar@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM). Waktu tunggu yang melebihi standar dapat menurunkan kualitas pelayanan dan berdampak terhadap kepuasan pasien. RSUD Ratu Zalecha Martapura masih menghadapi permasalahan waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang belum sepenuhnya memenuhi standar ≤ 60 menit. Tujuan: Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2026. Metode: Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji korelasi Spearman Rho dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil: Sebanyak 56 responden (56%) mengalami waktu tunggu sesuai standar SPM (≤ 60 menit), sedangkan 44 responden (44%) mengalami waktu tunggu melebihi standar. Tingkat kepuasan menunjukkan 62 responden (62%) merasa puas dan 38 responden (38%) tidak puas. Hasil uji Spearman Rho menunjukkan nilai $p=0,002$ ($<0,05$) dengan koefisien korelasi $r=0,302$ yang menunjukkan adanya hubungan signifikan dengan kekuatan hubungan lemah dan arah hubungan positif. Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien. Semakin sesuai waktu tunggu dengan Standar Pelayanan Minimal, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Kata kunci: waktu tunggu, kepuasan pasien, rawat jalan, standar pelayanan minimal, rumah sakit

ABSTRACT

Background: Waiting time is one of the hospital service quality indicators included in the Minimum Service Standards (MSS). Waiting times exceeding the standard may reduce service quality and patient satisfaction. RSUD Ratu Zalecha Martapura continues to experience challenges in achieving the recommended outpatient waiting time of ≤ 60 minutes. *Objective:* To analyze the relationship between outpatient waiting time and patient satisfaction based on the Minimum Service Standards at RSUD Ratu Zalecha Martapura in 2026. *Methods:* This quantitative study employed a cross-sectional design. A total of 100 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using univariate analysis and Spearman Rho correlation test with a significance level of 5%. *Results:* The findings showed that 56 respondents (56%) experienced waiting times within the MSS, whereas 44 respondents (44%) experienced waiting times exceeding the standard. Patient satisfaction indicated that 62 respondents (62%) were satisfied and 38 respondents (38%) were dissatisfied. Spearman Rho analysis demonstrated a significant relationship between waiting time and patient satisfaction ($p=0.002$; $r=0.302$), indicating a weak positive correlation. *Conclusion:* There is a statistically significant relationship between outpatient waiting time and patient satisfaction. Better compliance with the Minimum Service Standards for waiting time is associated with higher patient satisfaction at RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Keywords: *waiting time, patient satisfaction, outpatient services, minimum service standards, hospital.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, aman, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Salah satu indikator mutu pelayanan yang sering dijadikan perhatian adalah waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menyebabkan ketidaknyamanan pasien, menurunkan kepercayaan terhadap rumah sakit, serta berdampak pada rendahnya kepuasan pasien. Berbagai penelitian di beberapa negara menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu masih menjadi permasalahan dalam pelayanan rawat jalan. Di Kanada, waktu tunggu pasien dapat mencapai 229 menit, sedangkan di Tiongkok waktu tunggu rata-rata pelayanan rawat jalan mencapai 98 menit. Kondisi serupa juga ditemukan di Amerika Serikat dan Malaysia, di mana sebagian besar pasien harus menunggu lebih dari dua jam sebelum memperoleh pelayanan kesehatan (Amalia & Pratiwi, 2022).

Di Indonesia, waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penelitian di beberapa rumah sakit menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih berada di atas Standar Pelayanan Minimal (SPM). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, waktu tunggu pelayanan rawat jalan ditetapkan maksimal 60 menit sejak pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan dokter. Standar tersebut merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang harus dipenuhi sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Waktu tunggu yang melebihi standar dapat menurunkan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan serta berdampak pada kepuasan pasien (Wowor & Siswati, 2022).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Semakin baik pelayanan yang diberikan, termasuk ketepatan waktu pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya

menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Dewi dan Putri (2021) melaporkan bahwa lamanya waktu tunggu berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,000$). Penelitian Wijayanti dan Rejeki (2024) juga menemukan hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan kepuasan pasien ($p=0,041$), sehingga waktu tunggu menjadi salah satu faktor penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

RSUD Ratu Zalecha Martapura sebagai rumah sakit rujukan di Kabupaten Banjar juga masih menghadapi permasalahan terkait waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa pada November 2025 terdapat 5.487 kunjungan pasien rawat jalan, dengan 4.204 pasien (76,6%) mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit, sedangkan hanya 1.283 pasien (23,4%) yang memperoleh pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimal. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterlambatan kedatangan dokter, pelaksanaan visit yang belum optimal, serta tingginya jumlah pasien yang datang setiap hari. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di RSUD Ratu Zalecha Martapura masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan pada penggunaan indikator Standar Pelayanan Minimal sebagai dasar pengukuran waktu tunggu sekaligus mengevaluasi hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura pada bulan April–Mei 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria penelitian, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang mengukur waktu tunggu pelayanan rawat jalan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat untuk

menggambarkan karakteristik responden dan distribusi masing-masing variabel, serta analisis bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* (*Spearman Rho*) dengan tingkat signifikansi 0,05 untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, persentase, nilai koefisien korelasi (r), dan p -value.

HASIL

Analisis Univariat

Analisis univariat dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran distribusi frekuensi dan persentase pada setiap variabel penelitian, yaitu tingkat waktu tunggu berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Kepuasan Pasien

Adapun berdasarkan data yang telah dikumpulkan, serta mengacu pada tujuan penelitian dan instrumen pengukuran yang digunakan, maka hasil penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kuesioner Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Lama > 60 menit	44	44%
2	Memenuhi ≤ 60 menit	56	56%
	Total	100%	100%

Tabel 3

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien								
No	Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total		P-value
		Tidak Puas		Puas				
		N	%	N	%	N	%	
1.	Lama > 60 menit	24	24%	20	20%	44	44%	0,302** 0,002
2.	Memenuhi ≤ 60 menit	14	14%	42	42%	56	56%	
	Total	38	38%	62	62%	100	100%	

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh nilai koefisien korelasi Spearman sebesar 0,302 dengan nilai p -value sebesar 0,002 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi menunjukkan hubungan yang lemah dengan arah positif, yang berarti semakin baik

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden mengalami waktu tunggu yang memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu sebanyak 56 responden (56,0%), sedangkan 44 responden (44,0%) mengalami waktu tunggu yang tidak memenuhi standar.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kuesioner Kepuasan Pasien

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di instalasi rawat jalan

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Puas	38	38%
2	Puas	62	62%
	Total	100%	100%

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan yaitu sebanyak 62 responden (62,0%), sedangkan 38 responden (38,0%) menyatakan tidak puas.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan kepuasan pasien berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Analisis dilakukan menggunakan uji *Spearman Rank* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Hasil analisis bivariat disajikan sebagai berikut.

Distribusi Frekuensi Responden tentang Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan berdasarkan SPM

waktu tunggu pelayanan maka kepuasan pasien cenderung meningkat.

PEMBAHASAN

Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di RSUD Ratu Zalecha Martapura

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden, 56% menilai waktu tunggu telah memenuhi standar pelayanan minimal. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura sudah cukup baik karena sebagian besar responden menilai waktu tunggu berada pada kategori standar.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan setyaji, Paramarta, dan Purwanda Menjelaskan bahwa mutu pelayanan yang baik, keramahan petugas, profesionalisme tenaga kesehatan, serta pelayanan yang cepat dapat meningkatkan kepuasan pasien meskipun masih terdapat sedikit keterlambatan pelayanan. Dengan demikian, mayoritas responden yang menilai waktu tunggu telah memenuhi standar menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan yang responsif kepada pasien. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Kirana, Harahap, dan Efkelin (2024) yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin lama waktu tunggu yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi tingkat ketidakpuasan yang muncul terhadap pelayanan rumah sakit.

Peneliti,berpendapat sebanyak 56 responden yang menilai waktu tunggu pelayanan rawat jalan telah memenuhi standar menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura secara umum sudah berjalan cukup baik dan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan rumah sakit telah mampu memberikan pelayanan yang relatif cepat dan sesuai harapan sebagian besar pasien. Hal tersebut dapat berkaitan dengan adanya pengelolaan alur pelayanan yang cukup baik, koordinasi antarpetugas kesehatan yang berjalan efektif, serta kemampuan rumah sakit dalam menangani pelayanan pasien rawat jalan secara tepat waktu. Selain itu, terpenuhinya standar waktu tunggu pada sebagian besar responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari keberhasilan memenuhi indikator pelayanan, tetapi juga dari kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang responsif, efisien, dan konsisten kepada pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di RSUD Ratu Zalecha Martapura

Hasil penelitian, diketahui bahwa dari 100 responden, sebagian besar pasien berada pada kategori puas, yaitu sebanyak 62 responden, terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien telah merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka, sehingga tingkat kepuasan pasien secara umum berada pada kategori tinggi.

Hasil penelitian ini didukung oleh Saputra dan Handayani (2023) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien berada pada kategori puas, dimana kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Penelitian lain oleh Nugroho dan Wulandari (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik, terutama dalam aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Fauziah dan Rahmawati (2021) berpendapat bahwa kepuasan pasien cenderung tinggi apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, termasuk dalam hal waktu tunggu dan sikap petugas.

Peneliti berpendapat bahwa hasil ini menunjukkan secara umum tingkat kepuasan pasien tergolong tinggi, karena mayoritas responden telah merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Secara fakta lapangan, tingginya tingkat kepuasan pasien ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan pasien, baik dari segi kecepatan pelayanan, sikap petugas, maupun kenyamanan fasilitas yang tersedia. Selain itu, penerapan SPM, khususnya dalam aspek waktu tunggu, juga menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien.

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan pasien Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di RSUD Ratu Zalecha Martapura

Hasil penelitian, berdasarkan distribusi responden menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan pada masing-masing kategori waktu tunggu. Pada kategori waktu tunggu lama, sebagian besar responden cenderung tidak puas, yaitu sebanyak 24 responden dibandingkan yang puas sebanyak 20 responden. Sebaliknya, pada kategori waktu tunggu standar, mayoritas responden merasa puas yaitu sebanyak 42 responden dibandingkan yang tidak puas sebanyak 14 responden. Secara keseluruhan, dari 100

responden, sebanyak 62 responden merasa puas dan 38 responden tidak puas dengan hasil uji korelasi *Spearman Rho* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,002 ($<0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,302 mengindikasikan bahwa kekuatan hubungan berada pada kategori lemah, dengan arah hubungan positif, yang berarti semakin baik atau semakin sesuai waktu tunggu dengan SPM, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Putra *et al.* (2024) yang menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,289$ dengan *p-value* 0,001. Nilai ini menunjukkan hubungan yang signifikan namun lemah. Lemahnya hubungan ini disebabkan karena kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh waktu tunggu, tetapi juga oleh faktor lain seperti kualitas komunikasi tenaga kesehatan dan kemudahan pelayanan administrasi. Penelitian lain oleh Sari dan Utami (2023) menunjukkan nilai korelasi sebesar $r = 0,315$ dengan *p-value* 0,003, yang menunjukkan hubungan signifikan dengan kekuatan lemah hingga mendekati sedang. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, namun pengaruh tersebut mulai meningkat ketika didukung oleh kualitas pelayanan lain seperti fasilitas dan sikap petugas. Selanjutnya, penelitian oleh Rahmawati *et al.* (2023) dalam penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* = 0,000 ($<0,05$). Namun, dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa waktu tunggu bukan merupakan faktor dominan, karena kepuasan pasien lebih banyak dipengaruhi oleh mutu pelayanan secara keseluruhan, termasuk interaksi tenaga kesehatan dan kenyamanan fasilitas. Perbandingan dengan penelitian terdahulu, dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi dalam penelitian ini ($r = 0,302$) berada pada rentang yang sama dengan penelitian lain, yaitu pada kategori lemah. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya. Lemahnya kekuatan hubungan ini dapat dijelaskan karena kepuasan pasien merupakan variabel yang kompleks dan multidimensional. Artinya, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi oleh berbagai faktor lain seperti kualitas pelayanan tenaga kesehatan, komunikasi, fasilitas, serta sistem pelayanan yang diterapkan. Peneliti berpendapat, masih adanya 44% responden yang menilai waktu tunggu belum memenuhi standar

dan kepuasan 38% menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura masih memerlukan evaluasi dan perbaikan dalam pengelolaan pelayanan. Meskipun sebagian besar pelayanan sudah berada pada kategori standar, namun ketidakkonsistenan pelayanan yang dirasakan sebagian pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya merata. Waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan ketidaknyamanan, kejenuhan, bahkan menurunkan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui perbaikan sistem antrian, optimalisasi alur pelayanan, penambahan tenaga kesehatan pada jam-jam sibuk, serta pemanfaatan sistem digitalisasi pelayanan agar proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan merata bagi seluruh pasien. Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL diketahui bahwa terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan pasien pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Nilai gap diperoleh dari pengurangan skor kenyataan dengan skor harapan. Semakin negatif nilai gap menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pasien belum memenuhi harapan pasien, sedangkan nilai gap positif menunjukkan pelayanan telah memenuhi bahkan melebihi harapan pasien.

Pada dimensi *Reliability* berdasarkan pernyataan dari kuesioner nomor 1 yaitu “pemberian pelayanan yang diberikan kepada pasien baik” terdapat 85 responden dengan menjawab setuju, peneliti berpendapat penilaian positif tersebut mengindikasikan bahwa petugas kesehatan telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, responsif, dan profesional sehingga pasien merasa mendapatkan perhatian yang baik selama proses pelayanan berlangsung.

Pada semua pernyataan dari dimensi *tangible* menunjukkan nilai gap negatif. Berdasarkan kuesioner, rata-rata responden menjawab pilihan cukup setuju dan sangat tidak setuju. Peneliti berpendapat hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kondisi fisik pelayanan masih kurang optimal. Aspek *tangible* meliputi kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas serta ketersediaan sarana pra sarana sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan rawat jalan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 pasien rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha

Martapura, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden telah memperoleh waktu tunggu pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM), yaitu sebanyak 56%, dan mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu sebesar 62%. Hasil uji korelasi *Spearman Rho* menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien ($p = 0,002$; $r = 0,302$). Nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan hubungan yang positif dengan kekuatan lemah, sehingga semakin sesuai waktu tunggu pelayanan dengan Standar Pelayanan Minimal, maka kepuasan pasien cenderung meningkat. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan waktu tunggu merupakan salah satu aspek penting dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan, pengaturan alur pasien, dan ketepatan waktu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada RSUD Ratu Zalecha Martapura yang telah memberikan izin dan memfasilitasi pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian, serta kepada dosen pembimbing dan semua pihak yang telah memberikan arahan, dukungan, dan bantuan selama proses penelitian hingga penyusunan manuskrip ini sehingga penelitian dapat diselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- Amalia, M., & Pratiwi, E. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Luwuk Banggai pada masa pandemi covid-19 tahun 2021 *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(1), 76–84.
- Kirana, A., Harahap, S. G., & Efkelin, R. (2024). Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tahun 2024. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(2).
- Lestari, D. D., Parinduri, S. K., & Fatimah, R. (2020). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di poliklinik spesialis penyakit dalam RSUD Kota Bogor tahun 2018-2019. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(3), 231.
- Permana, I., & Noor, Y. (2022). Tinjauan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur tahun 2021. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(9), 1067–1075.
- Sari, D., & Utami, R. (2023). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 6(1). 1–8.
- Setyaji, D. T., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Hubungan mutu pelayanan dan lama waktu tunggu rawat jalan dengan Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit tahun 2024. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6), 6242–6257.
- Sumayku, M. I., Pandelaki, K., Kandou, D. G., Wahongan, G. K., & Nelwan, E. J. (2022). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *E-CliniC*, 11(1), 1–10.
- Supandi, D., & Imanuddin, B. (2021). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. *Jurnal Health Sains*, 2(1), 33–43.
- Tetty, V., & Bone, T. A. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien BPJS di poli umum unit rawat jalan Rumah Sakit X. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu (JKD)*, 2(1), 29–35.
- Wijayanti, C. W., & Rejeki, M. (2024). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 7(1), 25–30.
- Wowor, A. Y., & Siswati, S. (2022). Tinjauan lama waktu tunggu pelayanan pasien BPJS rawat jalan klinik saraf. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(1), 120–126.