



## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU DI POLI ANAK EKSEKUTIF RUMAH SAKIT X JATINEGARA

Amzah Febrian<sup>1)</sup>; Sylvi Adiana<sup>2)</sup>; Anna Uswatun Hasanah Rochjana<sup>3)</sup>; Devi Maulina<sup>4)</sup>

- 1) [amzahpebrian173@gmail.com](mailto:amzahpebrian173@gmail.com), Institut Kesehatan Hermina
- 2) [sylviadiana2701@gmail.com](mailto:sylviadiana2701@gmail.com), Institut Kesehatan Hermina
- 3) [annauswatun.hr@gmail.com](mailto:annauswatun.hr@gmail.com), Institut Kesehatan Hermina
- 4) [maulinadevi2011@gmail.com](mailto:maulinadevi2011@gmail.com), Institut Kesehatan Hermina

### Abstrack

*Patient satisfaction is an emotional response to the quality of services received. This study aimed to determine the level of patient satisfaction with waiting time at the Executive Pediatric Clinic of X Hospital Jatinegara, based on five dimensions of satisfaction: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research employed a descriptive method with a quantitative approach using a prospective questionnaire. The study sample consisted of 50 respondents who met the inclusion criteria. The results showed the level of patient satisfaction in five dimensions: tangibility at 78.8% (satisfied), reliability at 68.8% (satisfied), responsiveness at 72% (satisfied), assurance at 79.4% (satisfied), and empathy at 73.2% (satisfied)*

**Keywords:** Hospital services; Patient satisfaction; Servqual; Waiting time

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan respons emosional terhadap kualitas layanan yang diterima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di poli anak eksekutif Rumah Sakit X Jatinegara, berdasarkan lima dimensi kepuasan yaitu berwujud (*Tangible*), dimensi kehandalan (*Reliability*), dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dan dimensi empati (*Empathy*). Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang berupa kuesioner berdasarkan penelitian prospektif. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 responden sesuai dengan kriteria inklusi. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi berwujud (*tangible*) sebesar 78,8% kategori puas, dimensi kehandalan (*Realibility*) sebesar 68,8% kategori puas, dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 72% kategori puas, dimensi jaminan (*Assurance*) 79,4% kategori puas, dimensi empati (*Empathy*) sebesar 73,2% kategori puas.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien; Pelayanan rumah sakit; Servqual; Waktu tunggu

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan, termasuk kecepatan dalam waktu tunggu, menjadi indikator penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap layanan rumah sakit. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Sekalipun pengertian mutu yang terkait dengan kepuasan ini telah diterima secara luas, namun penerapannya tidaklah semudah yang diperkirakan. Masalah pokok yang ditemukan disebabkan karena tingkat kepuasan tersebut bersifat subjektif, tergantung dari latar belakang yang dimiliki tiap individu karena setiap orang bisa memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk suatu mutu pelayanan kesehatan (Diana et al., 2022)

Salah satu upaya dalam bidang kesehatan adalah terciptanya pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Wti et al., 2022)

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan yang timbul setelah seseorang menerima suatu pelayanan dan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya. Pasien akan puas apabila waktu yang ditunggu sesuai dengan harapannya (Tokan et al., 2023)



Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh pasien keluarga pasien berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya sebab kepuasan pasien keluarga pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki sehingga jaminan kualitas merupakan prioritas utama dan dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing dan kinerja tenaga kesehatan (Zees et al., 2022)

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Di Poli Anak Eksekutif Rumah Sakit X Jatinegara.

## **METODE**

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang berupa kuesioner berdasarkan penelitian prospektif bahwa data dikumpulkan melalui kuesioner likert untuk mengukur kepuasan pasien, serta bahwa analisis dilakukan secara statistik deskriptif.

### **Tempat dan Waktu Penelitian Sampel**

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poli Anak Eksekutif Rumah Sakit X Jatinegara dan waktu penelitian dilakukan pada Maret-April 2025.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono.Prof.Dr, 2016). Dalam penelitian populasi yang digunakan adalah pasien atau keluarga pasien yang menebus obat di instalasi farmasi poli anak eksekutif Rumah Sakit X Jatinegara.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk sampel yang diambil dari populasi harus representatif atau mewakili sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden pasien atau keluarga pasien yang menebus obat di instalasi farmasi poli anak eksekutif Rumah Sakit X Jatinegara (Sugiyono.Prof.Dr, 2016).

### **Teknik Sampling**

Teknik *sampling* adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Cara pengambilan sampel ini adalah *non probability sampling* dengan Teknik *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Teknik penelitian *insidental* digunakan karena peneliti mengambil data dari pasien yang kebetulan hadir di poli saat penelitian berlangsung. Cara ini lebih cepat dan praktis, terutama kalau waktu atau sumber daya terbatas. Jadi, peneliti bisa mendapatkan data tentang kepuasan pasien tanpa harus memilih sampel secara khusus (Sugiyono.Prof.Dr, 2016).

Kriteria Inklusi:

1. Pasien atau keluarga pasien rawat jalan poli anak di Rumah Sakit Hermina Jatinegara yang mampu mengisi kuesioner
2. Pasien yang mendapatkan obat atau menebus obat di poli anak di Rumah Sakit Hermina Jatinegara
3. Bersedia menjadi responden kuesioner

Kriteria Eksklusi:

1. Pasien rawat inap Rumah Sakit X Jatinegara
2. Pasien yang tidak mendapatkan obat atau menebus obat di poli anak Rumah Sakit X Jatinegara
3. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden



### Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menentukan sejauh mana suatu alat ukur akurat dan konsisten dalam mengukur hal yang dimaksudkan (Cholifatun et al., 2020). Dalam uji validitas menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Uji validitas dikatakan valid apabila butir pertanyaan kuesioner  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan taraf signifikan 0,05 (Mulyani, 2017). Uji reliabilitas pada suatu instrumen penelitian adalah pengujian yang dilakukan untuk menentukan apakah kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian dapat dianggap *reliabel* atau tidak (Cholifatun et al., 2020). Dalam uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Uji reliabilitas dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha*  $>$  0,6 (Mulyani, 2017).

### Skala pengukuran

Pengukuran penelitian ini menggunakan skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono.Prof.Dr, 2016). Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan akan memberikan jawaban yang menghasilkan skor, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel berikut

**Tabel 1 Skor Jawaban Kuesioner Berdasarkan Skala Likert**

Nilai	kategori
1	Sangat tidak puas
2	Tidak puas
3	Cukup puas
4	Puas
5	Sangat puas

### Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan instrumen berupa kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi *Servqual*. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara insidental kepada pasien yang menebus obat di instalasi farmasi poli anak eksekutif. Analisis data dilakukan secara statistik deskriptif, dengan menghitung persentase skor setiap dimensi untuk menentukan tingkat kepuasan pasien

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, digunakan uji statistika sebagai alat untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. Analisis ini bertujuan untuk memahami penilaian pasien terhadap kualitas kepuasan mereka terkait waktu tunggu di poli anak eksekutif Rumah Sakit Hermina Jatinegara. Analisis tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan format jawaban skala *Likert* yang memungkinkan pasien memberikan respon dengan berbagai tingkat nilai (1-5) (Yetmir & AP, 2020).

Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabel dan dianalisis serta dibuat pembahasan dan kesimpulannya. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan rumus persentase

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase (%)

F = Frekuensi Jawaban

N = Jumlah Total Responden



Tingkat kepuasan dapat diklasifikasikan ke dalam lima kategori utama. Pembagian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih terperinci mengenai variasi tingkat kepuasan responden terhadap suatu layanan atau produk. Dengan memahami kategori-kategori tersebut, peneliti dapat menganalisis dan menginterpretasikan data kepuasan secara lebih komprehensif serta memberikan rekomendasi yang tepat berdasarkan hasil penelitian (Mulyani, 2017).

**Tabel 2 Persentase Kepuasan**

persentase (%)	kategori
0 % - 20 %	Sangat Tidak Puas
21 % - 40 %	Tidak Puas
41 % - 60 %	Cukup Puas
61 % - 80 %	Puas
81 % - 100 %	Sangat Puas

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Di Poli Anak Eksekutif Rumah Sakit X Jatinegara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara menghitung persentase kuesioner.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 responden yang sudah memenuhi kriteria inklusi. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner di ruang tunggu poli anak eksekutif rumah sakit X jatinegara.

### Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan pada uji validitas kuesioner mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu di Poli Anak Esekutif Rumah Sakit X Jatinegara terdiri 11 pernyataan sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Tentang Tingkat Kepuasan Pasien**

Pernyataan	Nilai r hitung	r tabel	Hasil
P1	0,518	0,273	Valid
P2	0,736	0,273	Valid
P3	0,783	0,273	Valid
P4	0,839	0,273	Valid
P5	0,845	0,273	Valid
P6	0,645	0,273	Valid
P7	0,706	0,273	Valid
P8	0,873	0,273	Valid
P9	0,859	0,273	Valid
P10	0,804	0,273	Valid
P11	0,804	0,273	Valid



Sumber : data diolah

Berdasarkan hasil dari tabel 3 diatas menunjukkan bahwa nilai r hitung setiap pernyataan pada kuesioner lebih dari nilai r tabel (0,273), diketahui nilai r hitung lebih dari r tabel dengan signifikansi (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dinyatakan valid.

**Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien**

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Tentang Tingkat Kepuasan Pasien**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,930	11

Sumber : data diolah

Berdasarkan dari nilai tabel 4. menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitasnya yaitu 0,930 yang artinya telah memenuhi persyaratan yaitu dengan nilai Cronbach's alpha > 0,6.

**Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu tunggu**

Kepuasan pasien berdasarkan pada 5 dimensi yaitu dimensi berwujud (*Tangible*), dimensi kehandalan (*Reliability*), dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dan dimensi empati (*Empati*).

**Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud**

Berdasarkan data yang terkumpul dari 50 responden diperoleh hasil mengenai persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Dimensi Berwujud**

No.	Pernyataan	Jumlah	Persentase	Kategori
1	Fasilitas ruang tunggu nyaman dan bersih.	206	82,4%	Sangat puas
2	Informasi yang disediakan (brosur, papan informasi) mudah diakses dan jelas.	188	75,2%	Puas
<b>Rata-rata</b>		197	78,8%	Puas

Sumber : data diolah

Berdasarkan data tabel 5. diperoleh hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud terdiri dari dua pernyataan di antaranya pernyataan pertama mengenai fasilitas ruang nyaman dan bersih sebesar 82.4% dengan kategori sangat puas. Dan pada pernyataan kedua mengenai informasi yang disediakan (brosur, papan informasi) mudah diakses sebesar 75,2% dengan kategori puas. Hasil rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan dimensi berwujud sebesar 78,8% termasuk dalam kategori puas. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Evi Mulyani (2017) yang sebagian responden mengatakan puas atas fasilitas ruang tunggu nyaman dan bersih Informasi yang disediakan mudah diakses dan jelas yang di berikan Rumah Sakit Islam PKU muhammadiyah Palangkaraya (Mulyani, 2017).

**Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan**

Berdasarkan data yang terkumpul dari 50 responden diperoleh hasil mengenai persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 6. Dimensi Kehandalan**

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase	Kategori
3	Waktu tunggu sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak rumah sakit, obat non racikan <10 menit dan obat racikan <20 menit.	172	68,8%	Puas
4	Petugas selalu memberikan informasi yang akurat tentang waktu tunggu.	171	68,4%	Puas
<b>Rata-rata</b>		171,5	68,6%	Puas

Sumber : data diolah

Berdasarkan data tabel 6. diperoleh hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan terdiri dari dua pernyataan di antaranya pada pernyataan ketiga mengenai waktu tunggu sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak rumah sakit. Sebesar 68,8% dengan kategori puas. Sedangkan pada pernyataan keempat mengenai petugas selalu memberikan informasi yang akurat tentang waktu tunggu sebesar 68,4% dengan kategori puas. Hasil rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan sebesar 68,6% dengan kategori puas. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Evi Mulyani (2017) yang sebagian responden mengatakan puas atas waktu tunggu sesuai dengan yang dijanjikan, informasi yang akurat tentang waktu tunggu yang di berikan Rumah Sakit Islam PKU muhammadiyah Palangkaraya (Mulyani, 2017).

**Kepuasan Pasien Berdasarkan Daya Tanggap**

Berdasarkan data yang terkumpul dari 50 responden diperoleh hasil mengenai persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7. Dimensi Daya Tanggap**

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase	Kategori
5	Petugas rumah sakit cepat dalam memberikan informasi obat kepada pasien.	187	74,8%	Puas
6	Informasi tentang waktu tunggu obat diberikan dengan jelas.	173	69,2%	Puas
<b>Rata-rata</b>		180	72%	Puas

Sumber : data diolah

Berdasarkan data tabel 7. diperoleh hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap terdiri dari dua pernyataan di antaranya pernyataan kelima mengenai petugas rumah sakit cepat dalam memberikan informasi obat kepada pasien sebesar 74,8% dengan kategori puas. Sedangkan pada pernyataan keenam mengenai informasi tentang waktu tunggu obat diberikan dengan jelas sebesar 69,2% dengan kategori puas. Hasil rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan dimensi daya tanggap mendapatkan persentase 72% dengan kategori puas. Hasil ini sejalan dengan



hasil penelitian Evi Mulyani (2017) yang sebagian responden mengatakan puas atas layanan yang cepat dalam memberikan informasi obat kepada pasien. waktu tunggu obat diberikan dengan jelas yang di berikan Rumah Sakit Islam PKU muhammadiyah Palangkaraya (Mulyani, 2017).

**Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan**

Berdasarkan data yang terkumpul dari 50 responden diperoleh hasil mengenai persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8. Dimensi Jaminan**

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase	Kategori
7	Petugas memberikan penjelasan tentang informasi obat pasien.	199	79,6%	Puas
8	Petugas menunjukkan sikap profesional dalam menangani pasien.	198	79,2%	Puas
<b>Rata-rata</b>		198,5	79,4%	Puas

Sumber : data diolah

Berdasarkan data tabel 8. diperoleh hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan terdiri dari dua pernyataan di antaranya pernyataan ketujuh mengenai petugas memberikan penjelasan tentang informasi obat pasien. sebesar 79,6% dengan kategori puas. Sedangkan pada pernyataan kedelapan mengenai petugas menunjukkan sikap profesional dalam menangani pasien sebesar 79,2% dengan kategori puas. Hasil rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan sebesar 79,4% dengan kategori puas. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Evi Mulyani (2017) yang sebagian responden mengatakan puas atas penjelasan tentang informasi obat pasien yang di berikan Rumah Sakit Islam PKU muhammadiyah Palangkaraya (Mulyani, 2017).

**Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati**

Berdasarkan data yang terkumpul dari 50 responden diperoleh hasil mengenai persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 9. Dimensi Empati**

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase	Kategori
9	Petugas menunjukkan perhatian terhadap pasien selama menunggu.	178	71,2%	Puas
10	Petugas bersikap ramah dan sopan kepada pasien dan keluarga pasien.	190	76%	Puas
11	Petugas menangani keluhan pasien selama menunggu.	181	72,4%	Puas
<b>Rata-rata</b>		183	73,2%	Puas

Sumber : data diolah

Berdasarkan data tabel 9. diperoleh hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati terdiri dari tiga pernyataan di antaranya pernyataan kesembilan mengenai petugas menunjukkan perhatian terhadap pasien selama menunggu sebesar 71,2% dengan kategori puas. Sedangkan



pernyataan kesepuluh mengenai petugas bersikap ramah dan sopan kepada pasien dan keluarga pasien sebesar 76% dengan kategori puas. Sedangkan pernyataan kesebelas mengenai petugas menangani keluhan pasien selama menunggu sebesar 72,4% dengan kategori puas. Hasil rata-rata tingkat kepuasan dimensi empati sebesar 73,2% dengan kategori puas. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Evi Mulyani (2017) yang sebagian responden mengatakan puas atas perhatian petugas terhadap pasien selama menunggu yang di berikan Rumah Sakit Islam PKU muhammadiyah Palangkaraya (Mulyani, 2017).

### Hasil Rata-Rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lima Dimensi

Berdasarkan rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Di Poli Anak Eksekutif Rumah Sakit X Jatinegara dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 10. Rata- Rata Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi**

No	Dimensi	Persentase	Kategori
1	Berwujud	78,8%	Puas
2	Kehandalan	68,6%	Puas
3	Daya Tanggap	72%	Puas
4	Jaminan	79,4%	Puas
5	Empati	73,2%	Puas

Sumber : data diolah

Berdasarkan hasil penelitian ini pada tabel 10. bahwa hasil tingkat kepuasan pasien terhadap Waktu Tunggu Di Poli Anak Eksekutif Rumah Sakit X. Berdasarkan 5 yaitu dimensi berwujud (*Tangible*), dimensi kehandalan (*Reliability*), dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dan dimensi empati (*Empathy*) termasuk dalam kategori puas. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *Assurance* (79,4%) dan *Tangible* (78,8%) menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, yang menandakan bahwa pasien merasa nyaman dengan fasilitas fisik dan profesionalisme petugas. Namun, dimensi *Reliability* memperoleh nilai paling rendah (68,6%), menunjukkan bahwa akurasi informasi dan konsistensi pelayanan perlu ditingkatkan. Hal ini menjadi masukan penting bagi manajemen rumah sakit dalam memperbaiki komunikasi operasional serta efisiensi waktu tunggu pasien. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan dalam jumlah sampel dan metode sampling insidental, yang dapat memengaruhi generalisasi hasil. Kepuasan pada pasien, Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan karena dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya oleh karena itu mereka akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa tersebut dimasa yang akan datang (Raising, 2019).

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di Poli Anak Eksekutif Rumah Sakit X Jatinegara, yang melibatkan 50 responden, menunjukkan hasil Penilaian berdasarkan lima dimensi, yaitu dimensi berwujud



sebesar (78,8%) dengan kategori puas, kehandalan (68,6%) dengan kategori puas, daya tanggap sebesar (72%) dengan kategori puas, jaminan sebesar (79,4%) dengan kategori puas, dan empati sebesar (73,2%) dengan kategori puas. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan terkait waktu tunggu.

### Saran

Kepada peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif), menambah jumlah responden, dan mempertimbangkan waktu tunggu aktual sebagai variabel kuantitatif yang dapat dikorelasikan dengan tingkat kepuasan pasien.

### DAFTAR PUSTAKA

- Cholifatun, D., Amananti, W., & Barlian, A. A. (2020). Tingkat Pengetahuan Masyarakat tentang Dagusibu Obat Desa Karanggintung Kec. Sumbang Kab. Banyumas. *Jurnal Politeknik Harapan Bersama Tegal*, 9 (1), 1–8.
- Diana, E. S., Mutmainnah, M., & Darwis, D. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan usimar*, 1(2), 50–67.
- Mulyani, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya: Level of Patient Satisfaction on Service Quality at the PKU Muhammadiyah Islamic Hospital Pharmacy Installation in Palangkaraya. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 2(2), 64–75.
- Raising, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37.
- Sugiyono.Prof.Dr. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Tokan, R., Regaletha, T. A. L., & Sinaga, M. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Kota Ende, Kabupaten Ende. *Kelimutu Nursing Journal*, 2(1), 136–145.
- Wti, F. R., Igiyany, P. D., & Asriati, Y. (2022). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Pracimantoro 1. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Indonesia*, 2(2), 13–18.
- Yetmir, N., & AP, S. (2020). Pengaruh Waktu Tunggu Dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinc. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 2(5), 37–55.
- Zees, R. F., Luawo, H. P., & Thalib, R. (2022). Discharge Planning Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Nursing Care*, 7(2).