



Hubungan Persepsi Pasien Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan

Alfin Sufi Ruhyani^{1*}, Nahardian Vica Rahmawati², Nuryati³

^{*1,2,3} Universitas Muhammadiyah Lamongan

Alamat: Jl. Plalangan No.KM, RW.02, Wahyu, Plosowahyu, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62218, Indonesia

Corresponding: ruhyanialfin8@email.com

Abstract. Outpatient waiting time is one of the indicators of hospital service quality that can influence patients' perceptions of service timeliness. This study aims to analyze the relationship between patients' perceptions of service timeliness and outpatient waiting times at Nashrul Ummah Islamic Hospital in Lamongan. This study employed a cross-sectional design with purposive sampling of 98 respondents. Data were collected using questionnaires and observation sheets, then analyzed using the Spearman rank test. The results showed that the majority of respondents, 57 respondents (58.2%), perceived the timeliness of service as "fairly good." The average outpatient waiting time was 59.86 minutes, ranging from 13 to 168 minutes. The results of the Spearman's rank correlation test showed a significant negative relationship between patients' perceptions of service timeliness and outpatient waiting times ($r = -0.760$; $p = 0.000$). The better patients' perceptions of service timeliness, the shorter their waiting times tend to be. It is hoped that the hospital will improve service timeliness to ensure waiting times meet standards and enhance service quality.

Keywords : Patient Perceptions, Timeliness of Care, Wait Times, Outpatient Care.

Abstrak. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap ketepatan waktu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan teknik purposive sampling pada 98 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan lembar observasi, kemudian dianalisis menggunakan uji Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden memiliki persepsi ketepatan waktu pelayanan kategori cukup baik sebanyak 57 responden (58,2%). Rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan sebesar 59,86 menit dengan rentang 13–168 menit. Hasil uji Spearman Rank menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan antara persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan ($r = -0,760$; $p = 0,000$). Semakin baik persepsi pasien terhadap ketepatan waktu pelayanan, maka waktu tunggu pasien cenderung semakin singkat. Diharapkan rumah sakit meningkatkan ketepatan waktu pelayanan untuk mendukung waktu tunggu yang sesuai standar dan meningkatkan mutu pelayanan.

Kata kunci : Persepsi Pasien, Ketepatan Waktu Pelayanan, Waktu Tunggu, Pelayanan Rawat Jalan

1. LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan yang aman, bermutu, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan tindakan medis yang diberikan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang dijalankan, termasuk ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan yang dirasakan pasien selama memperoleh layanan kesehatan. Salah satu indikator mutu pelayanan yang sering menjadi perhatian masyarakat adalah waktu tunggu pasien, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan ketidakpuasan

pasien dan mencerminkan belum optimalnya sistem pelayanan yang diterapkan di rumah sakit (Miranda et al., 2025).

Waktu tunggu pasien rawat jalan didefinisikan sebagai rentang waktu sejak pasien melakukan pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan dari dokter. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu pelayanan rawat jalan seharusnya tidak melebihi 60 menit sejak pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter. Apabila waktu tunggu melebihi standar tersebut, kondisi ini dapat mengindikasikan adanya kendala dalam proses pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, keterlambatan dokter, tingginya jumlah kunjungan pasien, maupun koordinasi pelayanan yang belum berjalan optimal. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien serta dapat menurunkan penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan rumah sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Di samping faktor operasional pelayanan, persepsi pasien terhadap ketepatan waktu pelayanan juga berperan dalam membentuk penilaian terhadap kualitas layanan yang diterima. Pasien yang menilai pelayanan diberikan secara tepat waktu cenderung memiliki tingkat kepuasan dan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap rumah sakit dibandingkan pasien yang mengalami keterlambatan pelayanan. Persepsi tersebut tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien, tetapi juga memengaruhi minat pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit pada masa mendatang. Dengan demikian, persepsi pasien mengenai ketepatan waktu pelayanan menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam evaluasi mutu pelayanan rawat jalan. (Wulandari & Keni, 2024).

Berdasarkan hasil observasi di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan pada tanggal 24–30 Oktober 2025, diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan sebesar 105 menit, melebihi standar yang ditetapkan yaitu ≤ 60 menit. Dari sepuluh pasien yang diamati, enam pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit, dengan waktu tunggu terlama mencapai 292 menit. Berdasarkan informasi dari petugas rawat jalan, keterlambatan kehadiran dokter pada jam praktik menjadi salah satu penyebab utama lamanya waktu tunggu pasien. Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan, khususnya terkait pengelolaan waktu tunggu pasien rawat jalan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan pendekatan cross-sectional. Desain ini dipilih untuk menggambarkan kondisi variabel penelitian sekaligus menganalisis hubungan antara persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan pada waktu yang sama. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan pada periode Oktober 2025 hingga April 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan dengan rata-rata kunjungan sebanyak 3.887 pasien per bulan. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 98 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria inklusi pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden, sedangkan pasien yang tidak bersedia atau bukan pasien rawat jalan dikeluarkan dari penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah waktu tunggu pasien rawat jalan.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan lembar observasi. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan berdasarkan 18 pernyataan yang disusun menggunakan skala Likert empat tingkat, meliputi ketepatan jadwal pelayanan, kehadiran dokter, kecepatan pendaftaran, ketertiban antrean, dan kesesuaian waktu pelayanan dengan standar yang berlaku. Sementara itu, data waktu tunggu diperoleh melalui observasi langsung dengan mencatat durasi pelayanan mulai dari pendaftaran hingga pasien mendapatkan pelayanan dokter. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dengan nilai r hitung seluruh item lebih besar dari r tabel (0,361) dan uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,959 yang menandakan instrumen sangat reliabel. Data dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman Rank dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

1) Karakteristik Responden

a) Usia

Tabel 1 Distribusi Usia Responden di RSI Nahrul Ummah Lamongan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
18-25 tahun	32	32,7%
26-29 tahun	6	6,1%
30-34 tahun	10	10,2%
35-39 tahun	6	6,1%
40-60 tahun	44	44,9%
Jumlah	98	100%

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa hampir sebagian responden (44,9%) di RSI Nashrul Ummah Lamongan berusia 40–60 tahun dan sebagian kecil (6,1%) berusia 26–29 tahun dan 35–39 tahun.

b) Jenis Kelamin

Tabel 2 Distribusi Jenis Kelamin di RSI Nashrul Ummah Lamongan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	37	37,8%
Perempuan	61	62,2%
Jumlah	98	100%

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar (62,2%) responden di RSI Nashrul Ummah Lamongan berjenis kelamin perempuan dan hampir sebagian (37,8%) berjenis kelamin laki-laki.

c) Jenis Pasien

Tabel 3 Distribusi Jenis Pasien Responden di RSI Nashrul Ummah Lamongan

Jenis Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Lama	55	56,1%
Baru	43	43,9%
Jumlah	98	100%

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (56,1%) di RSI Nashrul Ummah Lamongan adalah pasien lama dan hampir sebagian (43,9%) adalah pasien baru.

d) Jenis Pembiayaan

Tabel 4 Distribusi Jenis Pembiayaan Responden di RSI Nashrul Ummah Lamongan

Jenis Pembiayaan	Frekuensi	Persentase (%)
Umum	22	22,4%
BPJS	71	72,4%
Asuransi	2	2,0%
Lainnya	3	3,1%
Jumlah	98	100%

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (72,4%) di RSI Nashrul Ummah Lamongan menggunakan pembiayaan BPJS, sedangkan sebagian kecil menggunakan pembiayaan umum (22,4%), asuransi (2,0%), dan lainnya (3,1%).

e) PoliKlinik

Tabel 5 Distribusi PoliKlinik di RSI Nashrul Ummah Lamongan

Poliklinik	Frekuensi	Persentase (%)
Gigi Umum	7	7,1
Umum	50	51,0

Saraf	1	1,0
Paru	5	5,1
Urologi	14	14,3
Bedah	5	5,1
Jantung	7	7,1
Mata	2	2,0
Rehabilitasi Medik	1	1,0
Orthopedi	6	6,1
Jumlah	98	100%

Berdasarkan Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (51,0%) di RSI Nashrul Ummah Lamongan berasal dari PoliKlinik Umum, sedangkan sebagian kecil responden (1,0%) terdapat pada PoliKlinik Saraf dan PoliKlinik Rehabilitasi Medik.

f) Pendidikan Terakhir

Tabel 6 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden di RSI Nashrul Ummah Lamongan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD	12	12,2%
SMP	18	18,4%
SMA	43	43,9%
S1	25	25,5%
Jumlah	98	100%

Berdasarkan tabel 6 di atas menunjukkan bahwa hampir sebagian responden (43,9%) di RSI Nashrul Ummah Lamongan dengan pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA), sedangkan sebagian kecil SD (12,2%).

g) Pekerjaan

Tabel 7 Distribusi Pekerjaan Responden di RSI Nashrul Ummah Lamongan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar / Mahasiswa	13	13,3%
TNI / POLRI	1	1,0%
PNS	11	11,2%
Petani	23	23,5%
Wiraswasta	28	28,6%
Lain-lain	22	22,4%
Jumlah	98	100%

Berdasarkan tabel 7 di atas menunjukkan bahwa hampir sebagian responden (28,6%) di RSI Nashrul Ummah Lamongan bekerja sebagai wiraswasta dan sebagian kecil responden (1,0%) bekerja sebagai TNI/POLRI.

h) Metode Pendaftaran

Tabel 8 Distribusi Metode Pendaftaran Responden di RSI Nashrul Ummah Lamongan

Metode	Frekuensi	Persentase (%)
Offline	33	33,7%
Online	65	66,3%

Jumlah	98	100%
--------	----	------

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden di RSI Nashrul Ummah Lamongan menggunakan metode pendaftaran online (66,3%).

2) Data Khusus

a) Persepsi Ketepatan Waktu Pelayanan di Rawat Jalan RSI Nashrul Ummah Lamongan

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Persepsi Ketepatan Waktu Pelayanan di Rawat Jalan RSI Nashrul Ummah Lamongan

Persepsi Ketepatan Waktu Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	4	4,1%
Cukup Baik	57	58,2%
Baik	37	37,8%
Jumlah	98	100%

Berdasarkan tabel 9 terlihat bahwa sebagian besar responden di RSI Nashrul Ummah (58,2%) menilai persepsi ketepatan waktu pelayanan dengan kategori cukup baik dan sebagian kecil responden (4,1%) menilai persepsi ketepatan waktu pelayanan dengan kategori tidak baik.

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Persepsi Ketepatan Waktu Pelayanan Berdasarkan Poliklinik Rawat Jalan di RSI Nashrul Ummah Lamongan

Poliklinik	Tidak Baik n (%)	Cukup Baik n (%)	Baik n (%)	Jumlah
Gigi Umum	0 (0,0 %)	4 (57,1%)	3 (42,9%)	7
Umum	3 (6,0%)	28 (56,0%)	19 (38,0%)	50
Saraf	0 (0,0 %)	1 (100,0%)	0 (0,0%)	1
Paru	0 (0,0 %)	4 (80,0%)	1 (20,0%)	5
Urologi	1 (7,1%)	7 (50,0%)	6 (42,9%)	14
Bedah	0 (0,0%)	3 (60,0%)	2 (40,0%)	5
Jantung	0 (0,0%)	3 (42,9%)	4 (57,1%)	7
Mata	0 (0,0%)	2 (100,0%)	0 (0,0%)	2
Rehabilitasi Medik	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (100,0%)	1
Orthopedi	0 (0,0%)	5 (83,3%)	1 (16,7%)	6
Jumlah	4 (4,1%)	57 (58,2%)	37 (37,8%)	98

Berdasarkan Tabel 10 terlihat bahwa sebagian besar responden di RSI Nashrul Ummah Lamongan (58,2%) memiliki persepsi ketepatan waktu pelayanan dalam kategori cukup baik, hampir sebagian responden (37,8%) memiliki persepsi ketepatan waktu pelayanan dalam kategori baik, dan sebagian kecil responden (4,1%) memiliki persepsi ketepatan waktu pelayanan dalam kategori tidak baik.

b) Waktu Tunggu Pasien di Rawat Jalan RSI Nashrul Ummah Lamongan

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien di Rawat Jalan RSI Nashrul Ummah Lamongan

Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
≤60 menit	65	66,3%
>60 menit	33	33,7%
Total	98	100%

Berdasarkan Tabel 11 terlihat bahwa sebagian besar responden di RSI Nashrul Ummah Lamongan memiliki waktu tunggu pelayanan dengan kategori ≤60 menit (66,3%) dan hampir sebagian responden memiliki waktu tunggu pelayanan dengan kategori >60 menit (33,7%).

Tabel 12 Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan PoliKlinik di RSI Nashrul Ummah Lamongan

Klinik	Rata-rata				Keterangan
	Administrasi	Dipanggil PoliKlinik	Dilayani Dokter	Total	
Gigi Umum	4,43	10,29	68,00	82,72	Tidak Sesuai Standar
Umum	3,96	10,46	45,32	59,74	Sesuai Standar
Saraf	5,00	10,00	30,00	45,00	Sesuai Standar
Urologi	3,36	12,14	59,86	75,36	Tidak Sesuai Standar
Jantung	2,71	10,00	26,57	37,28	Sesuai Standar
Mata	5,00	9,00	46,00	54,00	Sesuai Standar
Rehabilitasi Medik	6,00	9,00	15,00	30,00	Sesuai Standar
Orthopedi	5,00	13,33	58,33	76,66	Tidak Sesuai Standar
Bedah	2,00	8,80	42,60	53,40	Sesuai Standar
Paru	4,80	7,40	73,40	85,60	Tidak Sesuai Standar

Berdasarkan Tabel 12 terlihat bahwa PoliKlinik Paru memiliki rata-rata total waktu tunggu paling lama 85,60 menit dengan kategori tidak sesuai standar, sedangkan PoliKlinik Rehabilitasi Medik memiliki rata-rata total waktu tunggu paling cepat 30,00 menit dengan kategori sesuai standar.

Tabel 13 *Statistik Deskriptif* Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSI Nashrul Ummah Lamongan

Kegiatan	Nilai		
	Minimum	Maksimum	Rata-rata
Dipanggil di PoliKlinik	3	27	10,54
Dilayani Dokter	5	160	49,32

Total	13	168	59,86
-------	----	-----	-------

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSI Nashrul Ummah Lamongan dengan nilai maksimum 168 menit dan rata-rata waktu tunggu 59,86 menit.

- c) Hasil Uji Korelasi Spearman Rank Persepsi Pasien Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di RSI Nashrul Ummah Lamongan

Tabel 14 Pengujian Hubungan Antar Variabel

Variabel	Waktu Tunggu (Y)		Tingkat Hubungan
	Koefisien Korelasi	Tingkat Signifikansi	
Persepsi Ketepatan Waktu Pelayanan (X)	-0,760	0,000	Terdapat hubungan dan korelasi kuat

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 13 menggunakan uji korelasi Spearman Rank yang dianalisis dengan SPSS 21 for Windows, diperoleh nilai koefisien korelasi Spearman (rs) sebesar -0,760 dengan nilai signifikansi (sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Karena nilai $p < 0,05$, maka H_1 diterima, yang berarti terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di RSI Nashrul Ummah Lamongan. Nilai koefisien korelasi sebesar -0,760 menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang kuat dengan arah hubungan berlawanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap ketepatan waktu pelayanan berhubungan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan. Semakin baik persepsi pasien terhadap ketepatan waktu pelayanan, maka waktu tunggu yang dirasakan pasien akan lebih singkat.

b. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai ketepatan waktu pelayanan rawat jalan di RSI Nashrul Ummah Lamongan berada pada kategori cukup baik (58,2%), diikuti kategori baik (37,8%) dan tidak baik (4,1%). Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien pada tingkat tertentu, namun belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai standar pelayanan kesehatan. Ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam mutu pelayanan rumah sakit karena berkaitan langsung dengan pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Penilaian responden yang dominan pada kategori cukup baik menunjukkan masih adanya kendala dalam aspek kesesuaian

jadwal pelayanan, kecepatan proses pemeriksaan, serta kelancaran alur pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Wijayanti dan Rejeki (2024) yang menyatakan bahwa pasien cenderung memberikan penilaian cukup apabila pelayanan masih berada dalam batas toleransi yang dapat diterima, serta didukung oleh penelitian Hartanti dan Antonio (2022) yang menjelaskan bahwa ketidakkonsistenan kualitas pelayanan dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Selain itu, Setyaji et al. (2024) juga menegaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, RSI Nashrul Ummah Lamongan perlu melakukan upaya perbaikan melalui peningkatan efisiensi proses pelayanan, optimalisasi manajemen antrean, serta pengelolaan alur pelayanan yang lebih terintegrasi agar waktu pelayanan menjadi lebih efektif, sehingga dapat meningkatkan persepsi positif dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pasien rawat jalan di RSI Nashrul Ummah Lamongan mengalami waktu tunggu ≤ 60 menit (66,3%) dengan rata-rata waktu tunggu 59,86 menit, sehingga secara umum telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yang menetapkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan tidak lebih dari 60 menit. Temuan ini menunjukkan bahwa proses pelayanan rawat jalan di RSI Nashrul Ummah Lamongan telah berjalan cukup baik dan mampu memberikan pelayanan yang relatif cepat kepada sebagian besar pasien. Namun demikian, masih terdapat 33,7% responden yang mengalami waktu tunggu > 60 menit serta beberapa poliklinik, seperti klinik paru, gigi umum, orthopedi, dan urologi yang memiliki rata-rata waktu tunggu melebihi standar. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Renata et al. (2024) yang menyatakan bahwa waktu tunggu dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, sistem administrasi, serta sarana dan prasarana pelayanan, serta didukung oleh penelitian Munggaran et al. (2025) yang menjelaskan bahwa lamanya waktu tunggu dipengaruhi oleh setiap tahapan pelayanan yang dilalui pasien mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan dokter. Berdasarkan hasil observasi, keterlambatan dokter dalam memulai pelayanan serta tingginya jumlah kunjungan pasien pada waktu tertentu menjadi faktor yang berkontribusi terhadap meningkatnya waktu tunggu. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan manajemen pelayanan, pengaturan jadwal praktik yang lebih disiplin, serta optimalisasi alur pelayanan pasien agar waktu tunggu dapat lebih terkendali dan kualitas pelayanan rawat jalan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan, diperoleh nilai signifikansi uji Korelasi Spearman Rank sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan

koefisien korelasi negatif yang kuat ($r = -0,760$), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan. Arah hubungan yang negatif mengindikasikan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap ketepatan waktu pelayanan, maka semakin singkat waktu tunggu yang dirasakan pasien, sedangkan persepsi yang kurang baik cenderung berkaitan dengan waktu tunggu yang lebih lama. Hasil penelitian ini didukung oleh data rata-rata waktu tunggu pasien sebesar 59,86 menit yang telah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu ≤ 60 menit sejak pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan dokter. Namun demikian, masih ditemukan beberapa poli dengan waktu tunggu yang melebihi standar, sehingga diperlukan upaya peningkatan efektivitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Setyasih et al. (2024) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan waktu tunggu pasien, dimana pelayanan yang tidak tepat waktu berpotensi meningkatkan lamanya waktu tunggu di fasilitas kesehatan. Menurut peneliti, hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, optimalisasi manajemen pelayanan, pengaturan jadwal praktik dokter yang lebih disiplin, serta pengelolaan alur pasien yang lebih efisien perlu dilakukan untuk meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi yang cukup baik terhadap ketepatan waktu pelayanan (58,2%). Rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan adalah 59,86 menit dengan rentang waktu 13–168 menit, dimana waktu tunggu tertinggi terdapat pada Klinik Paru, Klinik Gigi Umum, Klinik Orthopedi, dan Klinik Urologi, sedangkan waktu tunggu terendah terdapat pada Klinik Rehabilitasi Medik. Hasil analisis menggunakan uji Spearman Rank menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan ($p=0,000$), dengan koefisien korelasi sebesar $-0,760$ yang menunjukkan hubungan kuat dan berarah negatif, sehingga semakin baik persepsi pasien terhadap ketepatan waktu pelayanan maka semakin pendek waktu tunggu yang dirasakan pasien. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar institusi pendidikan memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai referensi dalam pembelajaran mengenai mutu pelayanan rumah sakit. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan

penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi waktu tunggu maupun persepsi pasien guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang mutu pelayanan rawat jalan.

DAFTAR REFERENSI

- Ananta, W. S., Ichsan, B., & Isa, M. (2024). Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia: Sebuah Tinjauan Naratif Komprehensif. *Plexus Medical Journal*, 4(3). <https://journal.uns.ac.id/index.php/pmj/article/view/2554>
- Fachri, M. (2023). Pelayanan dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK/article/view/21851>
- Handayany, G. N. (2023). Evaluasi waktu tunggu layanan resep pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit. *HelFin Journal*, 2(1). <https://ejournal.uki.ac.id/index.php/hfj/article/view/6823>
- Hartanti, L. K., & Antonio, F. (2022). The Effect of Service Quality Dimensions on Hemodialysis Patient Satisfaction in Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10, 50–59. <https://doi.org/https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.50-59>
- Heryana, A. (2024). *Pengolahan Data Penelitian: Desain Riset Kuantitatif dan Kualitatif*. Universitas Esa Unggul. https://www.researchgate.net/publication/382249649_Pengolahan_Data_Penelitian_Desa_in_Riset_Kuantitatif_dan_Kualitatif
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan*.
- Miranda, E. D., Mayasari, A. D., Hastuti, & Harun, L. (2025). *Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat jalan*. 7(3), 145–148.
- Munggaran, R. P. . N., Hosizah, M. ., & H.; Krismawati, D. (2025). *Prediksi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan menggunakan metode Random Forest*. 5(1), 35–40. <https://journal.irpi.or.id/index.php/malcom/article/view/1529>
- Notoatmodjo, S. (2012). *Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni*. Rineka Cipta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Putri, N. A., Asmuji, & Dewi, S. R. (2024). *Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Kalisat*. 5(2). <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644xa>
- Renata, C. A. ., Wisnu, A. C. ., & Siregar, E. S. (2024). Analysis of the length of waiting time for outpatient services at BPJS FMC Hospital. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 6(4).

<https://doi.org/10.59141/jiss.v6i4.1697>

- Sasmita & Erpidawati. (2024). *Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi*. 3, 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.60126/maras.v2i4.519>
- Setyaji, D. T., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Hubungan mutu pelayanan dan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6).
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Widyawati & Wardani. (2024). *Faktor Determinan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di RSUD Lawang Malang*. 7(2). <https://doi.org/10.31983/jrmik.v7i2.12274>
- Wijayanti, C. W. ., & Rejeki, M. (2024). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 7(1), 25–30. <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/4527>
- Wijono, D. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* (Issue October). Airlangga University Press.
- World Health Organization. (2020). *Hospitals: Health Service Delivery Guidelines*. WHO Press. <https://www.who.int/publications/i/item/WPR-DSE-2020-017>
- Wulandari & Keni. (2024). *Peranan Perceived Service Quality Dan Perceived Waiting Time Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Dan Intensi Berkunjung Kembali Di Rumah Sakit Umum Daerah* (pp. 1–15).