

PENGARUH WAKTU ANTRI POLI DAN PELAYANAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU ROYAL PRIMA MEDAN

Joster Grasiah, Chrismis Novalinda Ginting, Herbert Wau

Universitas Prima Indonesia, Indonesia

*Corresponding Author:
Email: manalujoster@gmail.com

Abstract.

Patient satisfaction is a very valuable asset, because if patients are satisfied, they will continue to use the service of their choice, but if patients are dissatisfied they will tell other people twice as much about their bad experience. Several factors that can influence patient satisfaction at the hospital include waiting or queue times and the quality of empathetic service. Waiting time for services is a problem that is still often encountered in health service practice, and one factor that might cause dissatisfaction is waiting for a long time. The aim of this research is to determine the effect of poly queue times and empathy services on outpatient satisfaction at RSU Royal Prima Medan. This type of research is quantitative research that is analytical in nature. The population in this study was an average of 1,653 outpatients who came for treatment to RSU Royal Prima Medan in the last 3 months. In this study, samples were taken using the Slovin formula with a total sample of 178 patients. Data analysis in this study used univariate, bivariate and multivariate analysis. The results of the study showed that there was an influence of poly queue time on outpatient satisfaction at RSU Royal Prima Medan $P - Value < 0.05$. There is an influence of empathetic service on outpatient satisfaction at RSU Royal Prima Medan $P - Value < 0.05$. There is an influence of poly queue time and empathetic service on outpatient satisfaction at RSU Royal Prima Medan $P - Value < 0.05$. The independent variable that has the most influence on outpatient satisfaction at RSU Royal Prima Medan is the poly queue time variable.

Keywords: Waiting time, empathetic service, patient satisfaction, outpatient care

I. PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah, 2021). Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pengendalian untuk diagnosis, pengobatan, terapi, pemulihan klinis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di rumah sakit. Jenis utama dari administrasi rawat jalan adalah yang diberikan oleh pusat yang diidentifikasi dengan keadaan darurat (perawatan berjalan berbasis klinik) (Peraturan Pemerintah, 2021). Menunggu waktu yang tepat untuk administrasi adalah waktu yang diperlukan oleh pasien untuk

mendapatkan perawatan kesehatan dari tempat pendaftaran masuk ke ruang diagnostik spesialis, dalam waktu kurang dari satu jam (< 60 menit). Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bagi Rumah Sakit.

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak ditemui dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu faktor yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup dan berkelimpahan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dapat terkontrol biaya dan kualitas layanan (Mathew, 2022).

Sering kali masalah waktu menunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit, suatu rumah sakit mengabaikan waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional (Laeliyah dan Subekti, 2017). Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien (Suherlina, 2018).

Setiap rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Mutu pelayanan mempengaruhi terhadap akreditasi suatu rumah sakit tersebut. Mutu Pelayanan yang ada di rumah sakit dapat diselenggarakan dengan cara: Pemantauan, Evaluasi dan Perbaikan. Pelayanan pemantauan, evaluasi dan perbaikan diutamakan untuk : Waktu Tunggu pelayanan rawat jalan eksklusif, Tingkat Kepuasan Pasien, Jumlah Kunjungan per bulan. Waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan cukup membosankan, menunggu dalam waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga tahapan penyelenggaraan mutu pelayanan diutamakan untuk pasien rawat jalan eksklusif (Rikomah, 2017)

Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga, karena apabila pasien puas, mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Oleh karena itu, untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus mampu menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Noviyanti, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Tory (2018) pada variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh waktu 4 tunggu yang sebenarnya dirasakan pasien dan faktor utama yang memperpanjang waktu tunggu pelayanan dan menurunkan kepuasan pasien, adalah kurang

optimalnya jadwal dokter bertugas. Penelitian lain dilakukan oleh Laeliyah (2017) pada variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien ditemukan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu.

Dari penjabaran latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Waktu Antri Poli dan Pelayanan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Royal Prima Medan.

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat analitik. Menurut Djaali (2020), penelitian analitik yaitu penelitian yang berupaya mencari hubungan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya. Desain penelitian *cross sectional*, dimana pengumpulan data dan pengukuran variabel independen dan variabel dependen dilakukan pada waktu yang bersamaan.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di RSUD Royal Prima Medan yang beralamat di Jl. Ayahanda No. 68A, Sei Putih Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20118.

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan sejak penulis melakukan survey pendahuluan pada bulan September 2022 sampai dengan pengambilan data yang dilanjutkan dengan seminar hasil.

Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2018).

Populasi dalam penelitian ini adalah rata - rata pasien rawat jalan yang datang berobat ke RSUD Royal Prima Medan 3 bulan terakhir yang berjumlah 1.653 pasien.

Sampel Penelitian

Sampel Menurut Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian.

Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin yang dikutip dari Nursalam (2017) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N^2}$$

n = Jumlah sampel yang dicari

N= Jumlah populasi

E = Margin error yang ditoleransi

Maka jumlah sampel penelitian adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.653}{1 + 1.653 (0,05)} \\ n &= \frac{1.653}{1 + 1.653 \times 0,005} \\ n &= \frac{1.653}{1 + 8,265} \\ n &= \frac{1.653}{9,265} = 178,4 \end{aligned}$$

Dari perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin, jumlah sampelnya adalah 178,4 sampel, sehingga dibulatkan menjadi 178 sampel.

Metode Pengumpulan Data

Data Primer

Data primer diperoleh melalui penyebaran pertanyaan kuesioner kepada responden, berpedoman pada kuesioner yang telah disiapkan dari data observasi serta pengukuran terhadap variabel penelitian tentang waktu tunggu, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien.

Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari penelusuran dokumen, catatan, dan laporan serta jurnal pendukung, buku dan sumber artikel lainnya.

Variabel

Variabel pada penelitian ini yaitu.

1. Variabel *independent* (variabel bebas) yaitu meliputi: waktu antri poli (X1), dan pelayanan empati (X2).
2. Variabel *dependent* (Variabel terikat) yaitu kepuasan pasien (Y).

Instrumen Penelitian

Sugiyono (2018) menyebutkan yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah penulis itu sendiri dengan memberikan kuesioner kepada responden pada penelitian ini. Dalam pengambilan data di lapangan, penulis dibantu oleh pedoman kuesioner, alat dokumentasi. Hal ini dilakukan untuk memudahkan penulis dalam pengambilan dan pengumpulan data.

Metode Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer dengan software statistik SPSS Versi 25. Tahapan pengolahan data terdiri dari pengkodean data (*coding*), penyuntingan data (*editing*), dan pemasukan data (*entry*).

1. Pengkodean Data (*Coding*)

Tahapan pertama yang dilakukan pada pengolahan data adalah memberikan kode pada data yang akan dikumpulkan untuk memudahkan dalam mengelompokkan data dan memasukan data (*entry data*) ke dalam komputer. Kode pada setiap variabel penelitian disesuaikan dengan definisi operasional dan pilihan jawaban pada kuesioner.

2. Penyuntingan Data (*Editing*)

Setiap kuesioner diberi nomor, hari dan tanggal. Seluruh kuesioner yang terkumpul setiap harinya dilakukan pemeriksaan atas kelengkapan isian daftar pertanyaan, penyuntingan terhadap isian yang tidak wajar termasuk hubungan keterkaitan (konsistensi) antara satu jawaban dengan jawaban yang lainnya. Penyuntingan data dilakukan oleh peneliti di lokasi penelitian sebelum peneliti meninggalkan lokasi penelitian. Penyuntingan ini dilakukan untuk menghindari adanya data yang hilang atau adanya pertanyaan yang tidak dijawab oleh responden.

3. Pemasukan Data (*Data Entry*)

Setelah data yang dikumpulkan sudah benar, maka dapat dilakukan proses pemasukan data. Data dari kuesioner dipindahkan kedalam program komputer setiap hari dan kemudian setelah semua kuesioner terkumpul maka akan dilakukan analisis. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan *software* Ms Exel atau bantuan perangkat lunak komputer lainnya.

Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2018) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan bernilai positif maka pernyataan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2018). Penyebaran kuesioner untuk uji validitas dan reliabilitas dilakukan kepada 30 pasien yang berada di RSUD Royal Prima Medan. Dengan $n = 30$, $df = n - 2 = 30 - 2 = 28$ maka pada $\alpha = 0,05$ diperoleh $r_{tabel} = 0,361$. Berikut ini merupakan hasil uji validitas dalam penelitian ini.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas			
Pertanyaan Antrian (X1)	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,610	0,361	Valid
P2	0,654	0,361	Valid
P3	0,625	0,361	Valid
P4	0,712	0,361	Valid
P5	0,709	0,361	Valid
P6	0,752	0,361	Valid
P7	0,695	0,361	Valid
Pertanyaan Pelayanan Empati (X2)	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,564	0,361	Valid
P2	0,549	0,361	Valid
P3	0,560	0,361	Valid
P4	0,594	0,361	Valid
P5	0,691	0,361	Valid
P6	0,544	0,361	Valid
P7	0,671	0,361	Valid
P8	0,664	0,361	Valid
P9	0,479	0,361	Valid
P10	0,622	0,361	Valid
Pertanyaan Kepuasan (Y)	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,549	0,361	Valid
P2	0,480	0,361	Valid
P3	0,442	0,361	Valid
P4	0,586	0,361	Valid
P5	0,438	0,361	Valid
P6	0,554	0,361	Valid
P7	0,632	0,361	Valid
P8	0,656	0,361	Valid
P9	0,727	0,361	Valid
P10	0,534	0,361	Valid
P11	0,514	0,361	Valid
P12	0,409	0,361	Valid

Sumber : Data primer diolah (2023)

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *One Shot* atau pengukuran sekali saja, dimana pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.

Uji reliabilitas dilakukan pada 30 pasien yang ada di RSU Royal Prima Medan diluar sampel yang sudah ditentukan. Terdapat ketentuan dalam pengukuran reliabilitas menurut Ghozali, (2018) yaitu suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,70. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Antrian (X1)	0,805	Relib
Pelayanan	0,795	Relib
Empati (X2)		
Kepuasan (Y)	0,776	Relib

Sumber : Data primer diolah (2023)

Teknik Analisis Data
Analisi Deskriptif

Menurut Ghozali (2018) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Analisis Univariat

Analisis data yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum dengan cara mendeskripsikan tiap-tiap variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan melihat gambaran distribusi frekuensinya dalam bentuk tabel.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2018). Analisis ini

dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel independent terhadap variabel dependent. Analisis bivariat yang dilakukan merupakan analisis statistic dengan menggunakan *uji Pearson Corelation*.

Pengambilan keputusan sebagai pada analisis bivariat sebagai berikut :

1. Jika $p \text{ value} \leq \alpha (0,05)$ H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. Jika $p \text{ value} > \alpha (0,05)$ H_0 diterima yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

Analisis Multivariat

Analysis Multivariat Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan lebih dari satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, uji multivariat dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda karena variabel dependen berupa data kategorik.

Uji regresi logistik berganda yang digunakan adalah uji regresi logistik dengan pemodelan prediksi. Pemodelan prediksi bertujuan untuk memperoleh model yang terdiri dari beberapa variabel independen yang dianggap terbaik untuk memprediksi kejadian dependen. Analisis multivariat diawali dengan melakukan analisis bivariat terhadap masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Apabila hasil analisis bivariat menunjukkan nilai p-value (sig.) $\leq 0,05$ maka variabel penelitian dapat masuk ke dalam pemodelan analisis multivariat. Sebaliknya, apabila hasil analisis bivariat menunjukkan nilai p-value (sig.) $> 0,05$, maka variabel tersebut tidak dapat masuk ke dalam pemodelan multivariat (Ghozali, 2018).

Setelah didapatkan variabel yang menjadi kandidat pemodelan pada analisis multivariat, tahap selanjutnya adalah melakukan pembuatan model untuk menentukan variabel independen yang paling berhubungan dengan variabel dependen. Pembuatan model faktor penentu ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi logistik berganda. Apabila hasil uji menunjukkan terdapat variabel yang memiliki nilai p-value (sig.) $> 0,05$, maka variabel tersebut harus dikeluarkan dari pemodelan. Uji regresi logistik berganda memiliki nilai p-value (sig.) $> 0,05$. Setelah diperoleh pemodelan akhir, tahap selanjutnya adalah memeriksa apakah terdapat interaksi antar variabel independen melalui uji interaksi. Uji interaksi dilakukan pada variabel yang diduga secara substansi terdapat interaksi. Apabila nilai p-value $< 0,05$ berarti terdapat interaksi antar variabel independen tersebut dan sebaliknya. Apabila terdapat interaksi, maka pemodelan akhir yang digunakan adalah pemodelan multivariate dengan interaksi. Apabila tidak terdapat interaksi, maka pemodelan akhir yang digunakan adalah model multivariat tanpa interaksi. Adapun penyajian data pada penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN
Karakteristik Pasien

Berikut ini hasil penelitian tentang distribusi karakteristik pasien yang dapat dilihat berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan poli yang di tuju.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien di RSUD Royal Prima Medan

Usia	n	%
15 – 25 Tahun	25	14
26 – 35 Tahun	131	73,6
36 – 45 Tahun	22	12,4
Total	178	100
Jenis Kelamin	n	%
Laki – Laki	44	24,7
Perempuan	124	75,3
Total	178	100
Pekerjaan	n	%
Tidak Bekerja	12	6,7
Pegawai Swasta	42	23,6
PNS	44	24,7
Wiraswasta	80	44,9
Total	178	100
Poli Yang di Tuju	n	%
Poli Anak	10	5,6
Poli Obgyn	18	10,1
Poli Penyakit Dalam	150	84,3
Total	178	100

Sumber : Data primer diolah (2023)

Tabel 3 menjelaskan hasil penelitian tentang frekuensi karakteristik pasien di RSUD Royal Prima Medan berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan poli yang di tuju.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang berusia 15 – 26 tahun sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 14%, pasien dengan usia 26 – 35 tahun sebanyak 131 orang dengan persentase sebesar 73,6%, pasien yang berusia 36 – 45 tahun sebanyak 22 orang dengan persentase sebesar 12,4%. Dari hasil ini terlihat bahwa mayoritas pasien dalam penelitian ini berusia 26 – 35 tahun.

Distribusi frekuensi pasien berdasarkan jenis kelamin, pasien dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 44 orang dengan persentase sebesar 24,7% dan pasien dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 134 orang dengan persentase sebesar 75,3%. Dari hasil ini terlihat bahwa mayoritas pasien dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan.

Distribusi frekuensi pasien berdasarkan pekerjaan, pasien yang tidak bekerja sebanyak 12 orang dengan persentase 6,7%, pasien yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 42 orang dengan persentase sebesar 23,6%, pasien yang bekerja sebagai PNS sebanyak 44 orang dengan persentase sebesar 24,7% dan pasien yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 80 orang dengan persentase sebesar 44,9%. Dari hasil ini terlihat bahwa mayoritas pasien dalam penelitian ini bekerja sebagai wiraswasta.

Distribusi frekuensi pasien berdasarkan poli yang di tuju, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang mengunjungi poli anak sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 5,6%, pasien yang mengunjungi poli obgyn sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 10,1% dan pasien yang mengunjungi poli penyakit dalam sebanyak 150 orang dengan persentas sebesar 84,3%.

Hasil Analisis Univariat

Penilaian Pasien Tentang Antrian Poli Rawat Jalan di RSU Royal Prima Medan

Berikut ini hasil penelitian mengenai penilaian pasien tentang antrian poli rawat jalan di RSU Royal Prima Medan.

Tabel 4 Antrian Poli

Antrian Poli	n	%
Puas	172	96,6
Kurang Puas	6	3,4
Total	178	100

Sumber : Data primer diolah (2023)

Dari tabel 4 terlihat bahwa pasien yang merasa puas dengan waktu antrian poli di RSU Royal Prima Medan sebanyak 172 orang pasien dengan persentase sebesar 96,6% dan pasien yang merasa kurang puas sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 3,4%. Dari hasil ini terlihat bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan waktu antrian poli di RSU Royal Prima Medan.

Penilaian Pasien Tentang Pelayanan Empati Rawat Jalan di RSU Royal Prima Medan

Berikut ini hasil penelitian mengenai penilaian pasien tentang pelayanan empati rawat jalan di RSU Royal Prima Medan.

Tabel 5 Pelayanan Empati

Pelayanan Empati	n	%
Baik	176	98,9
Kurang Baik	2	1,1
Total	178	100

Sumber : Data primer diolah (2023)

Dari tabel 5 terlihat bahwa pasien yang mengatakan pelayanan empati di RSU Royal Prima Medan baik sebanyak 176 pasien dengan persentase sebesar 98,9% dan pasien yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 1,1%. Dari hasil ini terlihat mayoritas pasien mengatakan pelayanan empati di RSU Royal Prima Medan baik.

Penilaian Pasien Tentang Kepuasan Antrian dan Pelayanan Empati

Berikut ini hasil penelitian mengenai penilaian pasien tentang kepuasan antrian dan pelayanan empati di RSU Royal Prima Medan.

Tabel 6 Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	174	97,8
Kurang Puas	4	2,2
Total	178	100

Sumber : Data primer diolah (2023)

Dari tabel 6 terlihat bahwa pasien yang mengatakan puas dengan antrian dan pelayanan empati di RSU Royal Prima Medan sebanyak 174 orang pasien dengan persentase sebesar 97,8% dan pasien yang mengatakan kurang puas sebanyak 4 orang pasien dengan persentase sebesar 4,4%. Dari hasil ini terlihat bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan antrian dan pelayanan empati di RSU Royal Prima Medan.

Hasil Analisis Bivariat

Pengaruh Waktu Antri Poli Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSU Royal Prima Medan

Berikut ini hasil analisis bivariat dengan menggunakan *Pearson Correlation* untuk mengetahui pengaruh waktu antri poli terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU Royal Prima Medan.

Tabel 7
**Pengaruh Waktu Antri Poli Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di
RSU Royal Prima Medan**

Variabel			Sig. (2-tailed)	Pearson Correltion
Waktu Antri Poli Terhadap Kepuasan Pasien			0,000	0,642

Sumber : Data primer diolah (2023)

Dari 7 diatas menunjukkan bahwa antara waktu antri poli dengan kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,642, dengan nilai signifikansi atau nilai p – value $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh antara waktu tunggu antri poli terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU Royal Prima Medan dengan tingkat pengaruh kuat.

**Pengaruh Pelayanan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di
RSU Royal Prima Medan**

Berikut ini hasil analisis bivariat dengan menggunakan *Pearson Correlation* untuk mengetahui pengaruh pelayanan empati pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU Royal Prima Medan.

Tabel 8
**Pengaruh Pelayanan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di
RSU Royal Prima Medan**

Variabel		Sig. (2-tailed)	Pearson Correltion
Pelayanan Empati Terhadap Kepuasan Pasien		0,000	0,432

Sumber : Data primer diolah (2023)

Dari tabel 8 diatas menunjukkan bahwa antara pelayanan empati dengan kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,432, dengan nilai signifikansi atau nilai p – value $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh antara pelayanan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU Royal Prima Medan dengan tingkat pengaruh sedang.

Hasil Analisis Multivariat

Analisis Multivariat Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan lebih dari satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, uji multivariat dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda karena variabel dependen berupa data kategorik.

Berikut ini hasil seleskai variabel untuk analisis multivariat yang dapat dilihat pada tabel 9 berikut.

Tabel 9 Hasil Seleksi Variabel Untuk Analisis Multivariat		
Variabel	P-Value	Kandidat
Waktu Antrian (X1)	0,000	Ya
Pelayanan Empati (X2)	0,000	Ya

Sumber : Data Primer diolah 2023

Dari tabel 9 dapat dilihat bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini memiliki nilai p value < 0,05. Dari hasil tersebut maka seluruh variabel independent masuk ke model pengujian multivariat pada tabel 10 berikut :

Tabel 10 Hasil Uji Multivariat		
Variabel	F	Sig
Waktu Antrian (X1)	91.857	0,000
Pelayanan Empati (X2)		

Sumber : Data Primer diolah 2023

Tabel 11 menjelaskan hasil analisis multivariat pada variabel waktu antrian dan pelayanan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan, dari tabel dapat di lihat nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel independent pada penelitian ini secara bersama sama atau secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependent yaitu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan.

Tabel 12 Variabel Independen Yang Paling Berpengaruh Terhadap Variabel Dependen	
Variabel	t
Waktu Antrian (X1)	10,812
Pelayanan Empati (X2)	5,970

Sumber : Data Primer diolah 2023

Tabel 12 menjelaskan hasil mengenai variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependent, dari hasil penelitian dapat dilihat nilai t paling tinggi terdapat pada variabel antrian yaitu sebesar 10,812, dari hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa variabel independent yang paling berpengaruh terhadap variabel dependent dalam penelitian ini adalah variabel antrian (X1).

PEMBAHASAN

Pengaruh Waktu Antri Poli Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSU Royal Prima Medan

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan waktu antrian poli di RSU Royal Prima Medan sebanyak 172 orang pasien dengan persentase sebesar 96,6% dan pasien yang merasa kurang puas sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 3,4%. Dari hasil ini terlihat bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan waktu antrian poli di RSU Royal Prima Medan.

Dari hasil analisis bivariat dengan menggunakan *Pearson Correlation* didapatkan bahwa antara waktu antri poli dengan kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,642, dengan nilai signifikansi atau nilai p – value $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh antara waktu tunggu antri poli terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU Royal Prima Medan dengan tingkat pengaruh kuat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Bayu (2017) dengan judul penelitian pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan rumah sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017 dimana hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun. Hasil yang sama juga didapatkan dari penelitian Aulia (2021) dengan judul penelitian pengaruh waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di klinik X Kota Bandung yang hasilnya menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh antara waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di Klinik X Kota Bandung (p -value 0,004).

Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter. Waktu tunggu di rumah sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan rekam medis, gawat darurat, pelayanan poliklinik dan lain sebagainya. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Salah satu faktor yang mempengaruhi lambatnya waktu tunggu pelayanan rawat jalan, yang diduga disebabkan oleh kinerja perekam medis maupun tenaga medis yang belum sesuai dengan kompetensinya. Jika waktu tunggu pasien lama juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan

jelek apabila sakitnya tidak sembuh – sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional.

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pelayanan pasien di tempat penerimaan pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik yang di tuju. Menunggu adalah hal yang tidak bisa diterima bagi setiap orang dalam pelayanan kesehatan. Hal ini sangat disadari oleh penyedia jasa pelayanan termasuk rumah sakit, sehingga selalu berupaya mengatur sedemikian rupa agar pengguna pelayanan rumah sakit tidak berada dalam antrian, dengan menyesuaikan kapasitas pelayanan yang dimiliki. Oleh karena itu, mengelola keseimbangan antara kapasitas pelayanan dengan perkiraan jumlah antrian pasien sekaligus menunggu kehadiran dokter. Menentukan berapa lama seorang pasien harus menunggu sangat penting dan menjadi perhatian utama dari suatu rumah sakit yang ingin meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dan optimal kapasitas layanan yang dimiliki.

Menunggu tidak dapat di hindarkan dalam perolehan pelayanan kesehatan pada suatu rumah sakit, karena tidak satupun layanan kesehatan yang dapat mempersiapkan diri secara sempurna untuk dapat memberikan kebutuhan pasien sesaat setelah pasien tiba. Namun demikian, bagaimanapun waktu tunggu adalah suatu kegagalan dari suatu sistem pelayanan, karena waktu tunggu tentu mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pasien. Meskipun menunggu pada ruang tunggu seorang dokter adalah hal yang lumrah terjadi namun pasien tetaplah tidak menyukainya. Maka dari itu semakin sedikit waktu ang diperlukan pasien rawat jalan dalam menunggu, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pada pasien.

Pengaruh Pelayanan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSU Royal Prima Medan

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pasien yang mengatakan pelayanan empati di RSU Royal Prima Medan baik sebanyak 176 pasien dengan persentase sebesar 98,9% dan pasien yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 1,1%. Dari hasil ini terlihat mayoritas pasien mengatakan pelayanan empati di RSU Royal Prima Medan baik.

Dari hasil analisis bivariat dengan menggunakan *Pearson Correlation* didapatkan bahwa antara pelayanan empati dengan kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,432, dengan nilai signifikansi atau nilai $p - \text{value}$ $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh antara pelayanan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU Royal Prima Medan dengan tingkat pengaruh sedang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sintya (2019) dengan judul penelitian faktor kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah sakit umum daerah Prabumulih dimana hasilnya

menunjukkan bahwa ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih tahun 2019 (p-value 0,001 ; OR 15,144). Empati adalah pertimbangan tulus yang diberikan kepada pasien dengan berusaha memahami keinginannya. Berdasarkan hasil analisis distribusi frekuensi kualitas pelayanan yaitu belas kasih terhadap kepuasan hingga 32,2% pasien yang tidak puas dengan kasih sayang, sedangkan 67,8% pasien percaya bahwa kasih sayang mempengaruhi tingkat kepuasankepuasan pasien (Taufiq, 2022).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Nursalam (2016) empati yaitu membina pengaruh dan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti mendengarkan keluhan konsumen, kemudahan konsumen untuk menghubungi perusahaan, kemampuan petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan konsumen/pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggannya. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Dimensi Empati (*empathy*) artinya, memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual atau pribadi yang berupaya dalam memahami keinginan pasien. Persepsi empati merupakan bagian dari dimensi Empati dengan metode SERVEQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang meliputi kemudahan untuk menghubungi, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggannya. Empati merupakan pelayanan yang diharapkan pasien yang meliputi pengaruh petugas kesehatan - pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien. Maka dari itu semakin baik pelayanan empati pada sebuah rumah sakit akan semakin meningkatkan kepuasan pasien yang menggunakan jasa layanan pada rumah sakit tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Gambaran distribusi antrian poli pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan didapatkan pasien yang merasa puas dengan waktu antrian poli di RSUD Royal Prima Medan sebanyak 172 orang pasien dengan persentase

- sebesar 96,6% dan pasien kurang puas sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 3,4%.
2. Gambaran distribusi pelayanan empati pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan didapatkan pasien yang mengatakan pelayanan empati di RSUD Royal Prima Medan baik sebanyak 176 pasien dengan persentase sebesar 98,9% dan pasien yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 1,1%.
 3. Gambaran distribusi penilaian pasien tentang kepuasan antrian dan pelayanan empati di RSUD Royal Prima Medan didapatkan pasien yang mengatakan puas dengan antrian dan pelayanan empati di RSUD Royal Prima Medan sebanyak 174 orang pasien dengan persentase sebesar 97,8% dan pasien yang mengatakan kurang puas sebanyak 4 orang pasien dengan persentase sebesar 4,4%.
 4. Terdapat pengaruh waktu antri poli terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan $P - Value < 0,05$.
 5. Terdapat pengaruh pelayanan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan $P - Value < 0,05$.
 6. Terdapat pengaruh waktu antri poli dan pelayanan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan $P - Value < 0,05$.
 7. Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan adalah variabel waktu antrian poli.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan yaitu:

1. Bagi RSUD Royal Prima Medan

Bagi RSUD Royal Prima Medan dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan empati yang ada saat ini kepada pasien dan disarankan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien khususnya pada pelayanan empati, dan juga RSUD Royal Prima Medan disarankan untuk terus memperbaiki waktu tunggu antrian pasien pada poli rawat jalan dimana pada penelitian ini waktu tunggu antrian poli merupakan variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga rumah sakit harus lebih cepat lagi dalam memberikan pelayanan kepada pasien agar pasien merasa lebih puas lagi kedepannya dalam menggunakan layanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.

2. Bagi Pasien

Bagi pasien disarankan apabila terdapat kendala dalam menggunakan jasa layanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan agar dapat memberi tahu kepada petugas yang ada di rumah sakit tersebut, dan juga pada pasien disarankan agar selalu memberi masukan serta kritik dan saran pada RSUD Royal Prima Medan

dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, tujuannya agar dilakuka perbaikan serta evaluasi oleh rumah sakit sehingga kedepannya kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien dapat lebih baik lagi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang berniat ingin melakukan penelitian dengan judul yang sama dengan penelitian ini diharapkan dapat lebih mengembangkan model penelitiannya, seperti halnya melakukan penelitian dengan metode mix methods dan juga disarankan untuk menambah variabel independen lain yang tidak termasuk kedalam variabel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Utami Dewi, Rukma Astuti, Kusuma Estu Werdani. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Fakultas Ilmu Kesehatan. (Skripsi) Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Aulia, N. Setiatin, S. 2021. Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik X Kota Bandung. Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia, September 2021, 1(9), 1133-1139p- ISSN: 2774-6291e-ISSN: 2774-6534
- Bayu, S.N. 2017. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Madiun
- Djaali, H. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bumi Aksara ; Jakarta.
- Esfandiari (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan (Kasus Di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya, Surabaya). e-journal Boga, Volume 5, No. 2, Edisi Yudisium Periode Mei 2017, Hal 18 – 24.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Haryanto T. Aris dan Dewi N. Septiana. (2018). Peran Mediator Kepuasan Untuk Mengalaborasi Kualitas Pelayanan, Citra dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas (Studi Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen. Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis. Vol.6 No.1, 2018 Hal. 1-8.
- Kotler, P dan Armstrong. 2018. Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

- Laeliyah & Subekti (2017) “Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu,” *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), hal. 102
- Mathew, M. Et al. 2022. Waiting Time and Patient Satisfaction in a Subspecialty Eye Hospital Using a Mobile Data Collection Kit: Pre-Post Quality Improvement Intervention. *JMIRx Med*
- Notoatmodjo, S (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviyanti (2020) *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nursalam. (2017). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Rikomah, S. E. (2017) *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish.
- Satrianegara, M. F., & Saleha, S. 2019. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sintya, P. Samino, Sari, F.E. 2019. Faktor Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Di Unit Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih. *Jurnal Dunia Kesmas Volume 8*. Nomor 3. Juli 2019
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suherlina. 2018. Pengaruh waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas lubuk baja kota batam tahun 2018.
- Taufiq, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasar Parepare. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(1), 83–92.
<https://doi.org/10.52103/jmch.v3i1.671>JournalHomepage:<https://pascaumi.ac.id/index.php/jmch/about>
- Tjiptono. 2018. *Periklanan Promosi: Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Edisi ke -5. Jakarta: Erlangga.
- Torry, dkk. (2018) “Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung,” *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), hal. 252–257