

**ANALISIS PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN KEPUASAN
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PASIEN DI
PUSKESMAS EYAT MAYANG KABUPATEN LOMBOK BARAT
TAHUN 2024**

*Analysis of the Influence of Waiting Time and Patient Satisfaction on Patient
Return Visits to Eyat Mayang Community Health Center, West Lombok
Regency, 2024*

**Hairun Nisa¹, Muhammad Habibullah Aminy², Slamet Mardiyanto
Rahayu³, Ni Made Ayu Tianyar⁴, Syatriawan Perdana Putra⁵, I Made Putu
Sudiarta Hartawan⁶, Fathurrahman⁷, Suhartati⁸, Lale Ajeng Khalifatun
Wardani⁹, Novi Sri Rahmi¹⁰, Januari Lesmana¹¹, Isti Dari Sofianti¹²,
Amirudin¹³, Abdul Aziz Fatriyawan¹⁴, Nurfaidah¹⁵**

^{1,4,5,6,8,10,11,12,13,14,15} Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Nusa
Tenggara Barat, Indonesia

^{2,3,7,9} Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Nusa Tenggara Barat,
Indonesia

²Email: habibamin22@gmail.com

³Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com

⁷Email: fathurrahmanmaks@gmail.com

⁹Email: laleajeng26@gmail.com

Abstract

This study was motivated by the fluctuation in the number of general patient visits to the Eyat Mayang Community Health Center in West Lombok Regency over the past five years, indicating potential problems in service quality. The decrease in the number of visits from 3432 in 2022 to 1966 in 2024 indicates the need for an evaluation of the factors influencing patients' willingness to return to the health center. Two important factors suspected to have an influence are waiting time and patient satisfaction. This study aims to analyze the influence of these two factors on patients' willingness to return for visits. The objectives of this research are to analyze the partial influence of waiting time on patient return visits, to analyze the partial influence of patient satisfaction on return visits, and to analyze the simultaneous influence of waiting time and patient satisfaction on return visits. This study uses a quantitative method with an associative approach. A sample of 30 general patients at the Eyat Mayang Community Health Center was selected using accidental sampling. Data were collected using a questionnaire measuring waiting time, patient satisfaction, and willingness to return for visits. Data analysis was performed using multiple linear regression, preceded by classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity). Hypothesis testing was performed using the t-test (partial), F-test (simultaneous), and R-square test. Descriptive analysis shows that the majority of respondents were aged 17-25 years, had a high school

education, and were male. The results of the multiple linear regression test show that the overall regression model is not significant ($p\text{-value} > 0.05$). Although the $R\text{-square}$ of 0.481 shows that waiting time and satisfaction explain 48.1% of the variance in return visits, the influence of these two variables, both partially and simultaneously, on patient return visits is not statistically significant. This indicates that there are other factors that more dominantly influence patients' willingness to return to the Eyat Mayang Community Health Center. Classical assumption tests were met.

Keywords: Satisfaction, Return Intention, Waiting Time, Patients

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fluktuasi jumlah kunjungan pasien umum di Puskesmas Eyat Mayang Kabupaten Lombok Barat dalam lima tahun terakhir, yang menunjukkan adanya potensi masalah dalam kualitas pelayanan. Penurunan jumlah kunjungan dari 3432 pada tahun 2022 menjadi 1966 pada tahun 2024 mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi minat pasien untuk kembali ke puskesmas. Dua faktor penting yang diduga berpengaruh adalah waktu tunggu dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedua faktor tersebut terhadap minat berkunjung kembali pasien. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis pengaruh parsial waktu tunggu terhadap minat berkunjung kembali pasien, Menganalisis pengaruh parsial kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali, Menganalisis pengaruh simultan waktu tunggu dan kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel sebanyak 30 responden pasien umum di Puskesmas Eyat Mayang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mengukur waktu tunggu, kepuasan pasien, dan minat berkunjung kembali. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda, diawali dengan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas). Uji hipotesis dilakukan dengan uji t (parsial) uji F (simultan) dan uji $R\text{ Square}$. Hasil Penelitian adalah Analisis deskriptif menunjukkan mayoritas responden berusia 17-25 tahun, berpendidikan SMA, dan berjenis kelamin laki-laki. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara keseluruhan model regresi tidak signifikan ($p\text{-value} > 0.05$). Meskipun $R\text{-square}$ sebesar 0.481 menunjukkan bahwa waktu tunggu dan kepuasan menjelaskan 48.1% varians minat berkunjung kembali, pengaruh kedua variabel tersebut secara parsial dan simultan terhadap minat berkunjung kembali pasien tidak signifikan secara statistik. Ini mengindikasikan adanya faktor lain yang lebih dominan mempengaruhi minat pasien untuk berkunjung kembali ke Puskesmas Eyat Mayang. Uji asumsi klasik terpenuhi.

Kata Kunci: Kepuasan, Minat Berkunjung Kembali, Waktu Tunggu, Pasien

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang terjadi setelah membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk yang sesuai dengan harapan Kotler dalam (Arifin, 2011). Kemudian Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan karena suatu penyakit atau cedera dan memerlukan perawatan atau perawatan medis untuk memulihkan penyakitnya Haryanto dalam (Tugiarto, Pratiwi, Azkya, & Widodo, 2019). Pengalaman pasien tentu memiliki jejak yang jelas terhadap pelayanan yang dialami oleh pasien.

Pasien yang merasa pelayanannya baik, kemungkinan besar akan mengunjungi institusi medis dan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Menurut (Nababan, 2018), pelayanan yang baik diartikan sebagai kemudahan akses, komunikasi antara dokter dan pasien, kejelasan informasi, termasuk aspek-aspek seperti kenyamanan lingkungan, dan lain-lain. Suatu pelayanan dianggap memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Griffin 2023).

Puskesmas adalah penanggung jawab penyelenggaraan upaya kesehatan untuk jenjang tingkat pertama. Diwilayah kerja puskesmas terdapat berbagai bentuk upaya kesehatan berbasis dan bersumber daya masyarakat. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan cara membandingkan apa yang di harapkan pasien sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima. Kualitas pelayanan menjadi satu keutamaan yang harus dilakukan puskesmas agar mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Pelayanan itu sendiri akan dapat terlaksana dengan baik apabila adanya kesadaran dari pegawai dalam memberikan pelayanan serta memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. prinsip dasar yang harus dilakukan penyedia jasa adalah memberikan pelayanan jasa yang terbaik, sehingga pelayanan merasa puas. Perasaan puas pelanggan merupakan persepsi yang diterima oleh pelanggan dimana pelayanan yang diterima mendekati kenyataan atau sesuai dengan harapan pelanggan.

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan sejak pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Waktu tunggu di Rumah Sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan rekam medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan poliklinik dan sebagainya. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pelayanan pasien di tempat penerimaan pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik yang dituju (Basalamah et al, 2021). Proses pelayanan pada poliklinik melibatkan setidaknya ada empat tahap kegiatan yaitu proses pendaftaran, penyiapan berkas rekam medis (status) pasien, proses menunggu hingga pasien bertemu dokter, mendapat pelayanan dokter dan menerima resep dari dokter. Pada poliklinik , waktu tunggu meliputi rentang waktu yang dibutuhkan oleh seorang pasien sejak yang bersangkutan melakukan pendaftaran sampai beres mendapatkan pelayanan dari dokter dan menerima minat kembali ini muncul, karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan pasien (Wijayanti, 2018). Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pemanfaatan kembali pelayanan rumah sakit yang akan datang dan memberitahukan pada orang lain atas kualitas pelayanan yang dirasakan. Namun, penelitian Hellier (2015) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan dan minat kunjungan kembali tidak memiliki hubungan yang signifikan. Minat kunjungan kembali adalah kondisi, dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap sebuah produk, mempunyai komitmen terhadap produk tersebut dan bertujuan untuk melakukan pembelian

ulang di masa yang akan datang. Terciptanya minat kembali memungkinkan dapat mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Permasalahan yang berhubungan dengan minat berkunjung kembali pasien yang harus diperhatikan oleh Puskesmas Eyat Mayang Kabupaten Lombok Barat adalah kualitas pelayanan dengan melihat sarana dan prasarana fisik, kalaupun dalam memberikan pelayanan kesehatan, keceptan dalam memberikan pelayanan, jaminan, kepastian dan empati yang diberikan pada pasien. Berdasarkan hasil dari data rekam medis pendokumentasian didapatkan jumlah kunjungan pasien umum Puskesmas Eyat Mayang Kabupaten Lombok Barat jumlahnya berfluktuasi atau tidak stabil dalam lima tahun terakhir dimana jumlah kunjungan pasien di puskesmas Eyat Mayang Kabupaten Lombok Barat dimana jumlah kunjungan mengalami peningkatan dari 2909 kunjungan ditahun 2020 naik menjadi 3037 kunjungan ditahun 2021 dan naik lagi menjadi 3432 kunjungan ditahun 2022. Namun, ditahun 2023 sampai ditahun 2024 mengalami penurunan yang cukup drastis yakni 3422 kunjungan ditahun 2023 dan 1966 kunjungan ditahun 2024. Menurunnya angka kunjungan pasien umum di Puskesmas Eyat Mayang Kabupaten Lombok Barat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kurang baik dan belum maksimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pasien melalui kepuasan pasien di Puskasmas Eyat Mayang Kabupaten Lombok Barat tahun 2024.

METODE

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pedekatan Asosiatif. Populasi Yang digunakan dalam penelitian ini adalah 3.432 pasien umum Puskesmas Eyat Mayang. Penulis mengambil teknik accidental sampling untuk menentukan sampel sebanyak 30 orang responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat analisis data regresi liniear berganda, adalah sebuah metode statistic yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dependen (terikat) dengan beberapa variabel independent (bebas).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pasien yang berumur 17-25 tahun berjumlah 11 orang dengan persentase 36,67%, umur 26-35 berjumlah 5 orang dengan persentase 16,67%, umur 36-45 berjumlah 5 orang dengan persentase 16,67%, dan umur >45 berjumlah 9 orang dengan persentase 30%. Dengan demikian pasien yang berumur 17-25 tahun menempati urutan terbanyak dengan persentase 36,67%. Pasien dengan tingkat Pendidikan ternyabak yakni SMA/ sederajat berjumlah 14 orang dengan presentase 47.67% pasien dengan Tingkat Pendidikan berikutnya adalah SD/ sederajat 7 orang dengan presentase 23.33% pasien tamat SMP/ sederajat berjumlah 6 orang dengan presentase 20.00% pasien dan pasien perguruan tinggi berjumlah 3 orang dengan presentase 10.00% pasien. Jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 atau 60% Sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak

18 atau 40%.

Analisis hubungan antara waktu tunggu dan minat berkunjung kembali, dengan mempertimbangkan peran keluarga. Judul, "Waktu tunggu terhadap minat berkunjung kembali" menunjukkan fokus analisis pada pengaruh waktu tunggu terhadap keinginan pengunjung untuk kembali. Kolom "Peran Keluarga" Mengklasifikasikan responden berdasarkan pengaruh keluarga terhadap keputusan mereka. Positif, Keluarga mendorong kunjungan ulang. Negatif, Keluarga tidak mendukung atau bahkan mencegah kunjungan ulang. Kolom "Keikutsertaan Sertaan" Menunjukkan apakah keluarga ikut serta dalam kunjungan. Tidak, Keluarga tidak ikut serta. Ya Keluarga ikut serta. Kolom "N" Jumlah responden dalam setiap kategori. Kolom "%" Persentase responden dalam setiap kategori. Misalnya, dari 12 responden dengan peran keluarga positif, 9 (69.2%) keluarga tidak ikut serta, sementara 4 (30%) ikut serta. Kolom "P Value (0.13)" Ini adalah nilai p dari uji statistik. Nilai p ini tidak signifikan secara statistik (biasanya nilai $p < 0.05$ dianggap signifikan). Artinya, tidak ada bukti kuat secara statistik bahwa waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali, meskipun peran keluarga dipertimbangkan. Kolom "95% CI (OR)" Ini adalah selang kepercayaan 95% untuk odds ratio (OR). OR menunjukkan seberapa besar kemungkinan seseorang dengan karakteristik tertentu (dalam hal ini, peran keluarga) akan memiliki minat berkunjung kembali dibandingkan dengan kelompok lain. Selang kepercayaan (10.500; 1.889) menunjukkan perkiraan OR dan tingkat kepercayaan terhadap perkiraan tersebut. Karena selang kepercayaan ini meliputi angka 1, hal ini mendukung hasil dari nilai p yang tidak signifikan, yaitu tidak ada bukti kuat akan pengaruh signifikan dari waktu tunggu terhadap minat berkunjung kembali.

Analisis difokuskan pada hubungan antara kepuasan pasien dan peran keluarga dalam mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali. Peran Keluarga, Menunjukkan apakah keluarga pasien mendukung (positif) atau tidak mendukung (negatif) kunjungan ulang ke puskesmas. Keikutsertaan Sertaan, Menunjukkan apakah keluarga pasien ikut serta dalam kunjungan ke puskesmas (Ya) atau tidak (Tidak). N, Jumlah responden dalam setiap kategori. %, Persentase responden dalam setiap kategori. P Value (0.42), Nilai p dari uji statistik. Nilai ini lebih besar dari 0.05, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan secara statistik antara kepuasan pasien dan minat untuk kembali, meskipun peran keluarga dipertimbangkan. 95% CI (OR) Selang kepercayaan 95% untuk odds ratio (OR). Selang kepercayaan ini menunjukkan perkiraan seberapa besar kemungkinan pasien dengan karakteristik tertentu (dalam hal ini, peran keluarga) akan memiliki minat untuk kembali dibandingkan dengan kelompok lain. Selang kepercayaan (7.857; 1.312) menunjukkan estimasi OR dan tingkat kepercayaan terhadap estimasi tersebut. Karena selang kepercayaan ini meliputi angka 1, hal ini mendukung hasil dari nilai p yang tidak signifikan, yaitu tidak ada bukti kuat akan pengaruh signifikan dari kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa waktu tunggu dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang kompleks dengan minat mereka untuk berkunjung

kembali. Meskipun terdapat perbedaan frekuensi antara responden dengan waktu tunggu positif dan negatif, serta kepuasan positif dan negatif, analisis statistik (uji signifikansi) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan secara statistik antara waktu tunggu dan minat berkunjung kembali ($p\text{-value} = 0.13$), maupun antara kepuasan dan minat berkunjung kembali ($p\text{-value} = 0.42$). Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain, yang tidak termasuk dalam penelitian ini, mungkin lebih berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk kembali ke puskesmas.

Peran keluarga juga dipertimbangkan dalam analisis ini. Hasil menunjukkan bahwa meskipun keluarga dapat berperan dalam mendorong atau mencegah kunjungan ulang, peran ini tidak memodifikasi secara signifikan hubungan antara waktu tunggu/kepuasan dan minat berkunjung kembali.

Uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) telah dilakukan untuk memastikan validitas model regresi. Hasil uji menunjukkan bahwa asumsi-asumsi tersebut terpenuhi, sehingga model regresi dapat diinterpretasikan. Analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara keseluruhan, model regresi tidak signifikan ($p\text{-value} = 0.152$). Artinya, waktu tunggu dan kepuasan secara bersama-sama tidak mampu memprediksi minat berkunjung kembali secara signifikan. Meskipun nilai $R\text{-square}$ sebesar 0.481 menunjukkan bahwa variabel waktu tunggu dan kepuasan menjelaskan 48.1% variasi dalam minat berkunjung kembali, signifikansi model yang rendah mengindikasikan perlunya mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin lebih berpengaruh.

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun waktu tunggu dan kepuasan pasien merupakan faktor yang penting dalam layanan

kesehatan, kedua variabel tersebut tidak secara signifikan memprediksi minat pasien untuk berkunjung kembali ke UPT Puskesmas Eyat Mayang. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi minat berkunjung kembali, seperti kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan faktor-faktor sosial ekonomi. Penting juga untuk mempertimbangkan konteks lokal dan budaya dalam interpretasi hasil penelitian ini.

KESIMPULAN

Analisis deskriptif menunjukkan mayoritas responden berusia 17-25 tahun, berpendidikan SMA, dan berjenis kelamin laki-laki. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara keseluruhan model regresi tidak signifikan ($p\text{-value} > 0.05$). Meskipun $R\text{-square}$ sebesar 0.481 menunjukkan bahwa waktu tunggu dan kepuasan menjelaskan 48.1% variasi minat berkunjung kembali, pengaruh kedua variabel tersebut secara parsial dan simultan terhadap minat berkunjung kembali pasien tidak signifikan secara statistik. Ini mengindikasikan adanya faktor lain yang lebih dominan mempengaruhi minat pasien untuk berkunjung kembali ke Puskesmas Eyat Mayang. Uji asumsi klasik terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. (2011). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 67-78.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bakri, M. S., Ahri, A., & Barata, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan terhadap Minat Berkunjung Kembali. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 14 (1), 1-2.
- Basalamah et al, (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Hellier, P. K., Guersen, G.M., Carr, R.A., & Rickard, J. (2015). Customer repurchase intention: A general structural equation model. *European Journal of Marketing*, 49 (11/12), 1666-1688.
- Griffin, R. W. (2023). *Management*. Cengage Learning.
- Khasanah, N., & Mahendri, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Revisit. *Jurnal Ilmu Pariwisata*, 28 (1), 1-12.
- Nababan, E. 2018. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Riyanto, B. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rukajat, A. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tugiarto, A., Pratiwi, F., Azkya, A., & Widodo, P. (2019). Pengolahan Data Pasien Rawat Jalan Pusesmas Bumi Ayu Kota Dumai Berbasis Web. *Jurnal Informatika, Manajemen dan Komputer*.
- Valentina. 2020. Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 5 (1): 40-44.
- Widoyoko, E. P. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wijayanti, D. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kembali. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 21 (2), 123-132.
- Zeithaml, V. A. (2017). Service Quality: An Overview and Future Directons. *Journal of Service Research*, 20 (2), 131-144.