

**PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PSIKIATRI RAWAT JALAN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN
(TPP) RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT**

*The Effect of Waiting Time on Outpatient Psychiatric Patient
Satisfaction at The Patient Registration Area (TPP) of Mutiara Sukma Mental
Hospital, West Nusa Tenggara Province*

**Yulia Rohmiati Hamri¹, Muhammad Habibullah Aminy², I Made Putu
Sudiarta Hartawan³, Slamet Mardiyanto Rahayu⁴, Suhartati⁵, Lale Ajeng
Khalifatun Wardani⁶, Syatriawan Perdana Putra⁷, Novi Sri Rahmi⁸, Wahyu
Aprilyaningsih⁹, Isti Dari Sofianti¹⁰, Amirudin¹¹, Nurfaidah¹²**

^{1,3,5,7,8,10,11,12} Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Indonesia

^{2,4,6} Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Indonesia

⁹ Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

² Email: habibamin22@gmail.com

⁴ Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com

⁶ Email: laleajeng26@gmail.com

⁹ Email: wahyuapriyaningsih@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effect of waiting time on the satisfaction of psychiatric outpatients at the Patient Registration Unit (TPP) of Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, Nusa Tenggara Barat Province. A quantitative approach was employed using simple linear regression analysis to examine the relationship between waiting time and patient satisfaction levels. The regression results showed a coefficient value of 0.209 with a significance value of 0.524 (> 0.05), indicating that waiting time does not have a statistically significant effect on the satisfaction of psychiatric outpatients. The R Square value of 0.015 suggests that only 1.5% of the variation in patient satisfaction can be explained by the waiting time variable, while the remaining 98.5% is influenced by other factors outside the model, such as the attitude of medical staff, waiting room comfort, clarity of information, and patients' emotional conditions. Although statistically insignificant, waiting time remains an important component of service delivery as it may influence patients' psychological perceptions. For patients with mental disorders, the waiting process is associated with feelings of safety, calmness, and being valued; therefore, it must be managed with empathy and support. These findings highlight that service quality improvement should not only focus on time efficiency but also on a humanistic approach, staff engagement, and a supportive environment that promotes patients' psychological recovery.

Keywords: Patient Satisfaction, Registration Location, Waiting Time

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien psikiatri rawat jalan di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana untuk menguji hubungan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien. Hasil uji regresi menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,209 dengan nilai signifikansi 0,524 ($> 0,05$), yang berarti bahwa waktu tunggu tidak berpengaruh secara nyata terhadap tingkat kepuasan pasien psikiatri rawat jalan. Nilai R Square sebesar 0,015 menunjukkan bahwa hanya 1,5% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel waktu tunggu, sedangkan 98,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti sikap tenaga medis, kenyamanan ruang tunggu, kejelasan informasi, dan kondisi emosional pasien. Meskipun secara statistik tidak signifikan, waktu tunggu tetap menjadi bagian penting dalam proses pelayanan karena dapat memengaruhi persepsi psikologis pasien. Bagi pasien dengan gangguan mental, proses menunggu berkaitan dengan rasa aman, ketenangan, dan penghargaan diri, sehingga perlu dikelola secara empatik dan suportif. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan tidak hanya berfokus pada efisiensi waktu, tetapi juga pada pendekatan yang humanis, keterlibatan petugas, serta suasana pelayanan yang mendukung pemulihan jiwa pasien.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Tempat Pendaftaran, Waktu Tunggu*

PENDAHULUAN

Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan artinya tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan (Agustina, 2010). Apabila pelayanan yang diterima memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa kecewa (Gaghana, 2013).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien psikiatri rawat jalan di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, Provinsi Nusa Tenggara Barat, serta mengidentifikasi sejauh mana lamanya proses pelayanan administrasi berdampak pada persepsi mutu layanan yang diterima pasien. Penelitian ini penting karena waktu tunggu merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan kesehatan yang secara langsung memengaruhi kenyamanan, kepercayaan, dan kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan, khususnya pada layanan kesehatan jiwa yang memerlukan kesinambungan terapi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan di TPP, sehingga tercipta pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien, serta mendukung peningkatan mutu layanan kesehatan jiwa secara berkelanjutan.

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Sugiyono (2017), penelitian asosiatif mengajukan pertanyaan mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Psikiatri Rawat Jalan Di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang telah dilakukan, peneliti berpendapat bahwa waktu tunggu tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien psikiatri rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Mataram. Meskipun dalam persamaan regresi diperoleh nilai koefisien sebesar 0,209, yang menunjukkan arah hubungan positif antara waktu tunggu dan kepuasan pasien, namun hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,524, yang jauh lebih besar dari batas kritis 0,05. Dengan demikian, secara statistik, pengaruh tersebut tidak signifikan, sehingga tidak dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu benar-benar memengaruhi kepuasan pasien dalam konteks ini.

Menurut peneliti, kemungkinan besar pasien psikiatri memiliki persepsi kepuasan yang tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh cepat atau lambatnya waktu tunggu, melainkan lebih ditentukan oleh pengalaman selama menunggu, seperti sikap petugas, kenyamanan ruang tunggu, rasa aman, dan perhatian yang diberikan. Pasien psikiatri pada umumnya memiliki kondisi psikologis yang sensitif, sehingga yang lebih berpengaruh adalah suasana dan pendekatan yang diberikan petugas selama mereka berada di lingkungan rumah sakit, bukan semata-mata berapa lama mereka harus menunggu.

Selain itu, dari hasil Model Summary, nilai *R Square* yang hanya sebesar 0,015 menunjukkan bahwa kontribusi waktu tunggu terhadap variasi kepuasan pasien hanya sebesar 1,5%, sedangkan 98,5% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam model ini. Hal ini menguatkan pendapat peneliti bahwa aspek-aspek lain dalam pelayanan, seperti empati petugas, kejelasan informasi, komunikasi dua arah, dan kenyamanan fasilitas, mungkin jauh lebih menentukan tingkat kepuasan pasien psikiatri.

Peneliti juga mencermati bahwa dalam pelayanan rumah sakit jiwa, khususnya di unit rawat jalan, pasien datang dengan berbagai latar belakang kondisi kejiwaan. Respons pasien terhadap waktu tunggu bisa sangat beragam, tergantung pada diagnosis, tingkat kecemasan, serta ekspektasi mereka terhadap pelayanan. Oleh karena itu, dalam konteks ini, waktu tunggu bukanlah indikator utama yang dapat menjelaskan tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh.

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa meskipun waktu tunggu merupakan bagian penting dari pelayanan rumah sakit, namun dalam pelayanan kesehatan jiwa, terutama pada pasien psikiatri, kualitas interaksi interpersonal, suasana layanan, dan pendekatan yang manusiawi menjadi faktor yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,524 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_1) ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien psikiatri di rumah sakit. Meskipun arah koefisien regresi menunjukkan hubungan positif, yaitu semakin lama waktu tunggu maka kepuasan pasien sedikit meningkat, namun pengaruh tersebut tidak terbukti secara statistik. Dengan demikian, dalam konteks pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, lama atau cepatnya waktu tunggu tidak menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien psikiatri.

Penelitian ini sejalan dengan Fauziah (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Jalan RSUD Kota X”, ditemukan bahwa waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien tetap merasa puas karena tenaga medis memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, meskipun harus menunggu cukup lama.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan Dedi & Andesma (2019) Dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sukarami Kota Palembang”, ditemukan bahwa semakin lama pasien menunggu, maka semakin rendah tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana dan menunjukkan hasil signifikan ($p < 0,05$) antara waktu tunggu dan kepuasan.

KESIMPULAN

Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,209 dengan nilai signifikansi sebesar 0,524 ($> 0,05$), yang berarti bahwa waktu tunggu tidak berpengaruh secara nyata terhadap tingkat kepuasan pasien psikiatri rawat jalan. Nilai *R Square* sebesar 0,015 menunjukkan bahwa hanya 1,5% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel waktu tunggu, sedangkan 98,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model, seperti sikap tenaga medis, kenyamanan ruang tunggu, kejelasan informasi, dan kondisi emosional pasien. Meskipun secara statistik tidak berpengaruh signifikan, waktu tunggu tetap menjadi bagian dari proses pelayanan yang dapat memengaruhi persepsi pasien, terutama dalam konteks psikologis. Pasien psikiatri memiliki kebutuhan khusus terhadap rasa aman, ketenangan, dan perhatian selama berada dalam lingkungan pelayanan, sehingga pengalaman menunggu tetap perlu dikelola dengan baik. Bagi pasien dengan gangguan mental, proses menunggu bukan sekadar persoalan waktu, melainkan juga berhubungan dengan rasa aman, tenang, dan dihargai. Oleh karena

itu, waktu tunggu yang terlalu lama tidak hanya menurunkan kepuasan, tetapi juga berpotensi memperburuk kondisi emosional pasien. Hal ini memperkuat pentingnya pendekatan pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada empati, keterlibatan petugas, dan suasana yang mendukung pemulihan jiwa pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Dedi., Andesma (2019). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sukarami Kota Palembang.
- Fauziah (2018). Analisis Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Jalan RSUD Kota X.
- Gaghana (2013). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan, Jakarta selatan.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.