

HUBUNGAN KESESUAIAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PERMATA PAMULANG TANGERANG SELATAN TAHUN 2026

Tasya Ariani Fitri

Abstrak

Waktu tunggu pasien rawat jalan menjadi salah satu tolok ukur mutu pelayanan rumah sakit yang ikut menentukan seberapa puas pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), waktu tunggu idealnya tidak lebih dari 60 menit, tetapi pada praktiknya banyak rumah sakit belum mampu memenuhi standar tersebut, tak terkecuali Rumah Sakit Permata Pamulang. Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah ada hubungan antara kesesuaian waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap SPM dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang, Tangerang Selatan, tahun 2026. Desain yang dipakai adalah kuantitatif analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional, melibatkan 110 responden yang dipilih lewat accidental sampling. Data waktu tunggu diambil melalui lembar observasi, sedangkan kepuasan pasien diukur pakai kuesioner berbasis SERVQUAL, lalu diolah secara univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square. Hasilnya, sebagian besar responden (66,4%) mengalami waktu tunggu yang melampaui batas SPM, sementara sisanya 33,6% sudah sesuai. Dari sisi kepuasan, 53,6% responden merasa puas dan 46,4% mengaku tidak puas. Uji Chi-Square memperlihatkan hubungan yang signifikan antara kesesuaian waktu tunggu dan kepuasan pasien ($p = 0,000$; $POR = 18,189$; $95\% CI: 6,191-53,445$), artinya pasien dengan waktu tunggu lebih lama berisiko 18 kali lipat lebih besar merasa tidak puas. Temuan ini menegaskan pentingnya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan pada pelayanan rawat jalan agar mutu rumah sakit semakin meningkat.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Standar Pelayanan Minimal, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan.

THE RELATIONSHIP BETWEEN OUTPATIENT SERVICE WAITING TIME COMPLIANCE BASED ON THE MINIMUM SERVICE SATANDAR (SPM) AND PATIEN SATISFACION AT PERMATA PAMULANG HOSPITAL SOUTH TANGERANG 2026

Tasya Ariani Fitri

Abstract

Outpatient waiting time is one of the key indicators of hospital service quality, directly influencing patient satisfaction. The Minimum Service Standard (MSS) sets a maximum waiting time of 60 minutes, yet many hospitals, including Permata Pamulang Hospital, have not fully met this benchmark. This study aimed to examine the relationship between compliance with the outpatient waiting time standard under the MSS and patient satisfaction at Permata Pamulang Hospital, South Tangerang, in 2026. A quantitative correlational-analytic design with a cross-sectional approach was applied, involving 110 respondents selected through accidental sampling. Waiting time data were collected using an observation sheet, while patient satisfaction was measured with a SERVQUAL-based questionnaire; data were analyzed univariately and bivariately using the Chi-Square test. Results showed that 66.4% of respondents experienced waiting times exceeding the MSS threshold, while 33.6% met the standard. Regarding satisfaction, 53.6% of respondents reported being satisfied and 46.4% dissatisfied. The Chi-Square test revealed a significant association between waiting time compliance and patient satisfaction ($p = 0.000$; $POR = 18.189$; 95% CI: 6.191–53.445), indicating that patients with longer waiting times were approximately 18 times more likely to feel dissatisfied. These findings underline the need for continuous evaluation and improvement of outpatient services to enhance hospital service quality.

Keywords: *waiting Time, Minimum Service Standard, Patient Satisfaction, Outpatient.*