

Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Watukumpul

Zamila Widinani^{1*}, Indri Heri Susanti², Amelia Andini³

¹⁻³ Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan, Universitas Harapan Bangsa

*Corresponding Email: zamilawidinani@gmail.com

Abstrak: Response time merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan kesehatan karena berkaitan dengan kecepatan pasien memperoleh pelayanan dan dapat memengaruhi tingkat kepuasan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Watukumpul. Penelitian menggunakan desain kuantitatif korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampel terdiri atas 90 pasien yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 43 responden (47,8%) mengalami response time lambat, sedangkan 31 responden (34%) menyatakan tidak puas terhadap waktu tunggu. Uji Spearman Rank menghasilkan nilai $p=0,001$ ($<0,05$) dengan koefisien korelasi 1,000, yang menunjukkan hubungan signifikan dengan kekuatan sangat kuat. Penelitian menyimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara response time dengan tingkat kepuasan pasien. Peningkatan efisiensi pelayanan, pengelolaan antrian, dan optimalisasi tenaga kesehatan diperlukan untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Watukumpul secara konsisten, tepat, responsif, dan berorientasi pada pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien; pelayanan kesehatan; puskesmas; response time; waktu tunggu

Abstract: Response time is an important indicator of healthcare services because it reflects how quickly patients receive care and may influence satisfaction. This study aimed to determine the relationship between response time and patient satisfaction at Watukumpul Public Health Center. A quantitative correlational design with a cross-sectional approach was used. The sample consisted of 90 patients selected through accidental sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed with univariate and bivariate analyses using the Spearman Rank correlation test. The results showed that 43 respondents (47.8%) experienced a slow response time, while 31 respondents (34%) reported dissatisfaction with waiting time. The Spearman Rank test yielded $p=0.001$ (<0.05) with a correlation coefficient of 1.000, indicating a significant and very strong relationship. The study concludes that response time is significantly associated with patient satisfaction. Improving service efficiency, queue management, and staff utilization can shorten response time and improve satisfaction at Watukumpul Public Health Center.

Keywords: healthcare services; patient satisfaction; public health center; response time; waiting time

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu aspek penting dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa pasien merupakan setiap orang yang memperoleh pelayanan kesehatan dari tenaga medis dan/atau tenaga kesehatan. Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan Tindakan. Kualitas pelayanan kesehatan juga ditentukan oleh kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu, tanggap, sopan, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien dapat meningkatkan kepuasan serta mendorong pasien untuk kembali memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Fatrida et al., 2019).

Fatrida et al. (2019) menyatakan bahwa kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien, sedangkan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dan harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Fatrida et al., 2019). Tingkat kepuasan juga menggambarkan persepsi

pasien terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh selama menggunakan fasilitas kesehatan. Pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan dapat meningkatkan loyalitas pasien serta mendorong terbentuknya *word of mouth* positif. Hal ini berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan (Kumaladewi et al., 2021).

Salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien adalah *response time* atau kecepatan petugas dalam memberikan respons dan pelayanan kepada pasien. *Response time* menggambarkan waktu yang diperlukan sejak pasien membutuhkan atau memperoleh akses pelayanan hingga mendapatkan respons dari tenaga kesehatan. Kecepatan pelayanan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti jumlah tenaga kesehatan, beban pelayanan, serta dukungan pelayanan laboratorium, radiologi, farmasi, dan administrasi. Virgo (2018) menyebutkan bahwa kecepatan respons merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan kesehatan, dengan ukuran keberhasilan *response time* selama lima menit dan waktu pelayanan definitif ≤ 2 jam.

Response time yang tidak optimal dapat memberikan dampak terhadap persepsi pasien mengenai mutu pelayanan. Semakin lama pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan, semakin besar kemungkinan munculnya ketidakpuasan. Waktu tunggu yang panjang juga dapat menurunkan kenyamanan pasien dan memengaruhi keinginan untuk kembali memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan (Virgo, 2018). Sementara itu, permasalahan terkait kecepatan pelayanan masih ditemukan pada berbagai fasilitas kesehatan. Studi yang dikemukakan Anang dalam Destiningrum et al. (2024) menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang harus menunggu lebih dari 5–10 menit untuk memperoleh pemeriksaan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pasien dan keluarga. Permasalahan tersebut juga berkaitan dengan penempatan tenaga kesehatan serta ketidakmerataan kompetensi tenaga akibat rotasi petugas yang dapat memengaruhi kemampuan dalam memberikan respons pelayanan.

Permasalahan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan juga terlihat dari perubahan tingkat kepuasan pasien dari waktu ke waktu. Data Rumah Sakit Panti Rapih menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada tahun 2019 berada pada kisaran 91,4–94,9%, sedangkan pada tahun 2020 mengalami perubahan pada kisaran 88,06–94,1%. Tingkat kepuasan pada tahun 2021 juga berfluktuasi, yaitu 91% pada April, 86% pada Mei, 94,7% pada Juli, dan 90,5% pada Agustus (KMKPRSPR, 2021). Data tersebut menunjukkan bahwa mempertahankan kepuasan pasien secara konsisten masih menjadi tantangan bagi fasilitas pelayanan kesehatan sehingga diperlukan perhatian terhadap berbagai aspek pelayanan, termasuk kecepatan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien.

Permasalahan serupa ditemukan berdasarkan pra-survei pada beberapa puskesmas. Dari 11 pasien di Puskesmas Belik, sebanyak tiga pasien mengeluhkan waktu tunggu yang lama, sedangkan di Puskesmas Watukumpul terdapat tujuh dari 11 pasien yang menyampaikan keluhan serupa. Sementara itu, 11 pasien yang ditemui di Puskesmas Cikadu menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan masih berada dalam batas yang dianggap wajar. Temuan awal tersebut menunjukkan bahwa keluhan mengenai waktu tunggu lebih banyak ditemukan di Puskesmas Watukumpul dibandingkan dua puskesmas lainnya. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya permasalahan terkait kecepatan pelayanan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Hasil pra-survei lebih lanjut di Puskesmas Watukumpul menunjukkan terdapat 28 pasien pada saat pengamatan dengan tenaga kesehatan yang bertugas terdiri atas tiga dokter, lima perawat, dua bidan, dan dua apoteker. Waktu tunggu pasien tercatat rata-rata sekitar 30–60 menit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun tersedia sejumlah tenaga kesehatan, proses pelayanan masih membutuhkan waktu yang relatif panjang. Hal ini menjadi penting untuk dikaji karena *response time* merupakan salah satu aspek pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dan berpotensi membentuk penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Penelitian mengenai *response time* dan kepuasan pasien telah dilakukan pada berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, tetapi kondisi pelayanan pada setiap fasilitas dapat berbeda berdasarkan jumlah pasien, ketersediaan tenaga kesehatan, alur pelayanan, dan karakteristik pelayanan yang diberikan. Data awal di Puskesmas Watukumpul menunjukkan masih adanya keluhan mengenai waktu tunggu, sementara kepuasan pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi keterkaitan antara kecepatan pelayanan dengan kepuasan pasien pada konteks pelayanan tingkat pertama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Watukumpul.

LANDASAN TEORI

Response Time

Response time merupakan waktu yang dibutuhkan pasien sejak memasuki fasilitas pelayanan kesehatan hingga memperoleh respons atau pelayanan dari petugas kesehatan. Waktu pelayanan tersebut dapat dihitung dalam satuan menit dan dipengaruhi oleh berbagai komponen pelayanan, seperti jumlah tenaga kesehatan serta dukungan pelayanan laboratorium, radiologi, farmasi, dan administrasi. Kecepatan pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan karena berkaitan dengan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan respons sesuai kebutuhan pasien. Ukuran keberhasilan *response time* disebutkan berada pada waktu sekitar lima menit dengan waktu pelayanan definitif ≤ 2 jam (Virgo, 2018).

Waktu tunggu merupakan bagian yang berkaitan erat dengan *response time*. Soebarto dalam Fatrida et al. (2019) menjelaskan bahwa waktu tunggu merupakan waktu yang digunakan pasien untuk memperoleh pelayanan sejak proses pendaftaran hingga memasuki ruang pemeriksaan. Waktu pelayanan dapat dikategorikan menjadi cepat apabila ≤ 5 menit, sedang apabila berada pada rentang >5 hingga <15 menit, dan lama apabila ≥ 15 menit (Fatrida et al., 2019). Semakin cepat pasien memperoleh respons dan pelayanan, semakin baik persepsi pasien terhadap ketanggapan tenaga kesehatan.

Pelaksanaan *response time* dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi penempatan staf, jumlah dan kesiapan petugas kesehatan, ketersediaan sarana pendukung, keterampilan tenaga kesehatan, beban kerja, serta pelaksanaan manajemen pelayanan. Faktor eksternal meliputi jumlah kunjungan pasien, karakteristik pasien, tingkat kegawatan, serta faktor biaya atau metode pembayaran (Jainurakhma et al., 2021). Pengukuran *response time* dapat dilakukan melalui observasi dengan menghitung waktu sejak pasien memulai proses pelayanan sampai memperoleh pemeriksaan menggunakan alat pengukur waktu atau lembar observasi (Kade, 2022). Kecepatan tersebut menjadi penting karena keterlambatan pelayanan dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima.

Pasien

Pasien merupakan individu yang memperoleh pelayanan atau perawatan kesehatan dari tenaga kesehatan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, pasien adalah setiap orang yang memperoleh pelayanan kesehatan dari tenaga medis dan/atau tenaga kesehatan. Definisi tersebut menunjukkan bahwa pasien merupakan penerima langsung pelayanan kesehatan sehingga pengalaman selama memperoleh pelayanan menjadi salah satu dasar dalam memberikan penilaian terhadap mutu fasilitas kesehatan.

Pasien tidak hanya menilai hasil akhir dari tindakan kesehatan yang diterimanya, tetapi juga proses pelayanan yang berlangsung sejak pertama kali datang hingga pelayanan selesai. Aspek seperti keramahan petugas, ketanggapan, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, serta lama waktu tunggu dapat membentuk pengalaman pasien selama menggunakan fasilitas

pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, perspektif pasien memiliki peran penting dalam evaluasi kualitas pelayanan karena pasien merupakan pihak yang secara langsung merasakan proses pelayanan yang diberikan.

Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan bersifat subjektif karena berkaitan dengan harapan dan pengalaman masing-masing pasien. Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien cenderung menghasilkan persepsi positif, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Pandangan pasien terhadap pelayanan selanjutnya dapat menjadi indikator bagi fasilitas kesehatan untuk melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima setelah dibandingkan dengan harapan sebelumnya. Pasien akan merasa puas ketika pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi harapannya, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Kepuasan pasien memiliki hubungan dengan keputusan untuk melakukan kunjungan kembali sehingga dapat digunakan sebagai salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Effendi, 2020).

Kepuasan pasien juga mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan pengalaman positif dapat meningkatkan loyalitas pasien serta mendorong terjadinya *word of mouth* positif kepada masyarakat (Kumaladewi et al., 2021). Alrasheedi et al. (2019) menjelaskan bahwa kepuasan pasien berkaitan dengan kualitas layanan serta hubungan antara pasien dan penyedia pelayanan. Beberapa aspek yang dapat digunakan untuk melihat kepuasan pasien antara lain pelayanan tenaga kesehatan, kebersihan, ketenangan, dan waktu tunggu. Waktu tunggu dengan demikian menjadi salah satu komponen yang secara langsung dapat memengaruhi pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan.

Effendi (2020) menyatakan bahwa penilaian terhadap kepuasan pasien dapat dilihat melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). *Reliability* menunjukkan kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan tepat waktu, sedangkan *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. *Assurance* berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam menumbuhkan kepercayaan pasien, *empathy* menunjukkan perhatian individual terhadap kebutuhan pasien, sedangkan *tangible* berkaitan dengan kondisi fisik, fasilitas, sarana, dan penampilan petugas kesehatan.

Kotler dalam Kade (2022) berpendapat bahwa terdapat berbagai faktor dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti karakteristik pelayanan, harga, kualitas pelayanan, lokasi fasilitas kesehatan, fasilitas yang tersedia, suasana lingkungan, serta waktu tunggu. Aspek waktu tunggu memiliki hubungan langsung dengan kecepatan pasien memperoleh pelayanan. Pasien yang harus menunggu dalam waktu lama tanpa kepastian berpotensi memberikan penilaian negatif terhadap ketanggapan dan kualitas pelayanan. Sebaliknya, pelayanan yang cepat dan responsif dapat meningkatkan persepsi positif terhadap fasilitas kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa *response time* secara teoritis memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga semakin baik atau semakin cepat *response time* pelayanan, semakin besar kemungkinan pasien memperoleh pengalaman pelayanan yang memuaskan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Watukumpul, Kabupaten Pemalang, dengan rangkaian penelitian berlangsung pada Oktober 2023 hingga Juli 2024. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Watukumpul pada periode Desember 2023 hingga Februari 2024 sebanyak 682 pasien. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan diperoleh sebanyak 88 responden. Pemilihan responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia 17–60 tahun, mampu membaca dan menulis, serta bersedia menjadi responden penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah *response time*, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien (Gambar 1). *Response time* didefinisikan sebagai lama waktu yang dibutuhkan pasien sejak proses pendaftaran hingga memperoleh pelayanan dan dikategorikan menjadi cepat apabila ≤ 5 menit, sedang apabila >5 hingga <15 menit, dan lambat apabila ≥ 15 menit. Tingkat kepuasan merupakan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima, khususnya berkaitan dengan waktu tunggu, yang dikategorikan menjadi sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Kedua variabel menggunakan skala ordinal. Karakteristik responden yang dikumpulkan meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan poli atau ruang pemeriksaan.



Gambar 1. Hubungan antar Variabel

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang diberikan secara langsung kepada pasien yang memenuhi kriteria penelitian. Instrumen mencakup karakteristik responden, *response time* atau waktu tunggu, dan tingkat kepuasan pasien. Data primer diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari data pelayanan dan rekam medis yang tersedia di Puskesmas Watukumpul. Sebelum pengumpulan data, calon responden diberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian serta diminta memberikan persetujuan melalui *informed consent*. Seluruh data yang terkumpul selanjutnya melalui tahapan pemeriksaan kelengkapan, pengkodean, pemberian skor, pemasukan data, pemeriksaan kembali, dan tabulasi dengan bantuan Microsoft Excel dan IBM SPSS Statistics versi 25.

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi *response time* dan tingkat kepuasan pasien dalam bentuk frekuensi dan persentase. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* karena kedua variabel utama berskala ordinal. Hubungan antara *response time* dan tingkat kepuasan pasien dinyatakan signifikan apabila nilai $p \leq 0,05$. Kekuatan hubungan berdasarkan koefisien korelasi diinterpretasikan sebagai sangat rendah (0,000–0,199), rendah (0,200–0,399), sedang (0,400–0,599), kuat (0,600–0,799), dan sangat kuat (0,800–1,000).

Pelaksanaan penelitian memperhatikan prinsip etika penelitian yang meliputi *beneficence*, *non-maleficence*, *justice*, dan *respect for persons*. Keikutsertaan responden bersifat sukarela setelah memperoleh penjelasan penelitian dan memberikan *informed consent*. Identitas serta informasi responden dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran mengenai profil pasien yang berpartisipasi dalam penelitian. Karakteristik yang dianalisis meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan poli pelayanan. Distribusi karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
Remaja akhir (17–25 tahun)	25	27,7
Dewasa awal (26–35 tahun)	23	25,5
Dewasa akhir (36–45 tahun)	11	12,2
Lansia awal (46–55 tahun)	19	21,3
Lansia akhir (56–65 tahun)	12	13,3
Jenis kelamin		
Laki-laki	25	27,8
Perempuan	65	72,2
Pendidikan		
SD	15	16,7
SMP	24	26,67
SMA	21	23,3
Perguruan Tinggi	30	33,3
Pekerjaan		
PNS/POLRI/TNI/Pensiunan	14	15,6
Karyawan swasta	30	33,3
Wiraswasta	12	13,3
Tidak bekerja	34	37,8
Poli pelayanan		
Poli KIA	23	25,6
Poli Umum	52	57,8
Poli Gigi	15	16,7

Tabel 1 menunjukkan bahwa kelompok usia terbanyak adalah remaja akhir berusia 17–25 tahun sebanyak 25 responden (27,7%). Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 orang (72,2%), berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 30 orang (33,3%), tidak bekerja sebanyak 34 orang (37,8%), dan sebagian besar mendapatkan pelayanan di Poli Umum sebanyak 52 orang (57,8%). Karakteristik pasien dapat memengaruhi persepsi dan penilaian terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan dapat membentuk pengalaman serta ekspektasi yang berbeda terhadap pelayanan. Isrofa et al. (2020) menjelaskan bahwa karakteristik individu, termasuk usia dan jenis kelamin, dapat memengaruhi respons seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan juga berkaitan dengan kemampuan individu dalam memahami informasi serta menentukan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhannya (Notoatmodjo, 2018). Dominasi kunjungan pada Poli Umum juga menunjukkan bahwa unit tersebut memiliki jumlah pengguna pelayanan yang relatif lebih tinggi sehingga berpotensi menghadapi beban pelayanan dan antrian yang lebih besar.

Response Time

Response time menggambarkan kecepatan pasien memperoleh pelayanan setelah memasuki proses pelayanan di fasilitas kesehatan. Kecepatan pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam kualitas pelayanan karena waktu tunggu dapat dirasakan secara langsung oleh pasien. Hasil pengukuran *response time* pasien di Puskesmas Watukumpul disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Response Time Pasien di Puskesmas Watukumpul Tahun 2024

<i>Response Time</i>	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Cepat	15	16,7
Sedang	32	35,6
Lambat	43	47,8
Total	90	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa kategori *response time* terbanyak adalah lambat, yaitu sebanyak 43 responden (47,8%), diikuti kategori sedang sebanyak 32 responden (35,6%) dan kategori cepat sebanyak 15 responden (16,7%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hampir setengah pasien mengalami waktu pelayanan dalam kategori lambat sehingga kecepatan pelayanan masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan di Puskesmas Watukumpul.

Lamanya *response time* dapat dipengaruhi oleh berbagai kondisi dalam penyelenggaraan pelayanan. Jainurakhma et al. (2021) menyatakan bahwa faktor internal yang dapat memengaruhi *response time* meliputi penempatan staf, jumlah tenaga kesehatan, kesiapan dan keterampilan petugas, beban kerja, manajemen pelayanan, serta strategi pemeriksaan dan penanganan pasien. Faktor eksternal meliputi jumlah kunjungan pasien, karakteristik pasien, tingkat kegawatan, dan sistem pembiayaan. Banyaknya pasien yang memperoleh pelayanan dalam waktu bersamaan dapat meningkatkan antrean dan menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih panjang.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Virgo (2018) yang menemukan bahwa sebagian besar responden mengalami *response time* dalam kategori lambat, yaitu sebanyak 51 orang (63,8%). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan merupakan persoalan yang penting dalam pelayanan kesehatan karena waktu tunggu yang panjang dapat memengaruhi pengalaman pasien selama menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu masih beragam. Sebanyak 31 responden (34%) menyatakan tidak puas, 17 responden (19%) cukup puas, 16 responden (18%) puas, serta masing-masing 13 responden (14%) berada pada kategori sangat puas dan kurang puas. Tingginya proporsi pasien yang tidak puas bersamaan dengan tingginya proporsi *response time* lambat memberikan indikasi bahwa kecepatan pelayanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pasien.

Alrasheedi et al. (2019) menjelaskan bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek pelayanan, termasuk pelayanan tenaga kesehatan, kebersihan, kenyamanan, dan waktu tunggu. Waktu tunggu yang semakin panjang dapat menimbulkan ketidaknyamanan serta ketidaksesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, perbaikan alur pelayanan, pengaturan antrean, serta optimalisasi ketersediaan tenaga kesehatan menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan kecepatan pelayanan di Puskesmas Watukumpul.

Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Watukumpul

Analisis hubungan dilakukan untuk mengetahui keterkaitan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Watukumpul. Hubungan kedua variabel dianalisis menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* karena *response time* dan tingkat kepuasan pasien dikategorikan dalam skala ordinal. Hasil analisis hubungan kedua variabel disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Watukumpul Tahun 2024

Variabel	n	Koefisien Korelasi (r)	p-value	Keterangan
<i>Response time</i> – tingkat kepuasan pasien	90	1	0,001	Signifikan; hubungan sangat kuat

Hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara response time dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Watukumpul. Koefisien korelasi yang dilaporkan sebesar 1,000, yang termasuk dalam kategori hubungan sangat kuat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan berkaitan erat dengan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima. Pasien yang membutuhkan waktu lebih lama untuk memperoleh pelayanan berpotensi mengalami ketidaknyamanan dan memberikan penilaian yang lebih rendah terhadap pelayanan. Sebaliknya, pelayanan yang diberikan secara lebih cepat dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap ketanggapan petugas dan kualitas pelayanan. Response time dengan demikian tidak hanya menggambarkan efisiensi pelayanan, tetapi juga menjadi salah satu komponen pengalaman pasien yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Virgo (2018) yang memperoleh nilai $p = 0,002$ dan menunjukkan adanya hubungan antara response time dengan kepuasan pasien. Penelitian tersebut menemukan bahwa sebagian besar pasien dengan response time lambat juga menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi. Hasil serupa ditemukan oleh Karame dan Husain (2019), yang memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga menunjukkan hubungan bermakna antara response time perawat dengan kepuasan pasien. Delvianie et al. (2021) juga menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara response time dengan tingkat kepuasan pasien. Hubungan antara kedua variabel dapat dijelaskan melalui kesesuaian antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima. Pasien umumnya mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan memberikan kepastian. Ketika waktu pelayanan lebih panjang daripada yang diharapkan, pasien dapat menilai pelayanan kurang responsif meskipun tindakan medis yang diberikan telah sesuai. Sebaliknya, pelayanan yang cepat dapat menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan persepsi terhadap mutu fasilitas kesehatan.

Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan efisiensi proses pelayanan di Puskesmas Watukumpul. Evaluasi dapat difokuskan pada pengelolaan antrean, distribusi tenaga kesehatan, penyesuaian jumlah petugas terhadap beban kunjungan, serta penyederhanaan alur pelayanan. Upaya tersebut diharapkan dapat memperpendek response time sehingga kualitas pengalaman dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Watukumpul dapat ditingkatkan.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 90 responden di Puskesmas Watukumpul, kelompok usia terbanyak adalah 17–25 tahun sebanyak 25 responden (27,7%), mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 responden (72,2%), berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 30 responden (33,3%), tidak bekerja sebanyak 34 responden (37,8%), dan sebagian besar memperoleh pelayanan di Poli Umum sebanyak 52 responden (57,8%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *response time* paling banyak berada pada kategori lambat, yaitu 43 responden (47,8%), sedangkan tingkat kepuasan paling banyak berada pada kategori tidak puas sebanyak 31 responden (34%). Hasil uji *Spearman Rank* memperoleh nilai $p = 0,001 (<0,05)$, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Watukumpul. Koefisien korelasi sebesar 1,000 menunjukkan hubungan yang sangat kuat berdasarkan hasil analisis yang dilaporkan. Temuan ini menegaskan bahwa kecepatan pelayanan merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Watukumpul.

DAFTAR PUSTAKA

Alrasheedi, K. F., Al-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S. (2019). The association between wait times and patient satisfaction: Findings from primary health

- centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, 1–7. doi:10.1177/2333392819861246
- Destiningrum, C. K., Marti, E., & Nugraha, D. A. (2024). Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan keluarga pasien Emergency Severity Index level 1 dan 2 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *I Care Jurnal Keperawatan STIKes Panti Rapih*, 5(1), 10–21. doi:10.46668/jurkes.v5i1.242
- Effendi, K. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. doi:10.55541/emj.v3i2.127
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21. doi:10.36729/jam.v4i1.229
- Isrofah, Indriono, A., & Setiyarso, T. (2020). Hubungan response time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang*, 4(2), 19–29. doi:10.55686/ristek.v4i2.76
- Jainurakhma, J., Damayanti, D., Manalu, N. V., Supriadi, E., Sinaga, R., Meinarisa, Widodo, D., Suwanto, T., Sihombing, R. M., Saputra, B. A., Setyarini, A., Mariyana, R., Malisa, N., & Rantung, G. A. J. (2021). *Caring perawat gawat darurat*. Yayasan Kita Menulis.
- Kade. (2022). *Hubungan respon time dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat* [Skripsi, Universitas dr. Soebandi].
- Karame, V., & Husain, S. (2019). Hubungan response time perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula. *Community & Emergency*, 7(1), 66–76.
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal EDUNursing*, 5(1), 62–76. doi:10.26594/edunursing.v5i1.2587
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nurdelima, D., Prayasta, P. P., & Gunawan, E. G. (2021). Hubungan respon time dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cipedes. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 927–932. doi:10.59141/cerdika.v1i8.160
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105.
- Virgo, G. (2018). Hubungan response time pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Bangkinang tahun 2018. *Jurnal Ners*, 2(1), 72–85. doi:10.31004/jn.v2i1.712