

# Analisis Hubungan Waktu Tunggu Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Reguler Rumah Sakit PMI Bogor Tahun 2024 = Analysis of the Relationship Between Outpatient Waiting Time and BPJS Patient Satisfaction at the Regular Polyclinic of PMI Bogor Hospital in 2024

Jihan Paramita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920545145&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kepuasan pasien merupakan evaluasi subjektif terhadap layanan rumah sakit yang berperan penting dalam membangun loyalitas dan meningkatkan citra rumah sakit. Salah satu faktor yang sering menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah waktu tunggu yang terlalu lama. Selain Actual Waiting Time (AWT), faktor subjektif seperti Expected Waiting Time (EWT), Perceived Waiting Time (PWT), dan Disconfirmation juga turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan survei awal, terungkap bahwa waktu tunggu pasien BPJS di Poliklinik Reguler Rumah Sakit PMI Bogor masih belum memenuhi standar pemerintah, yang menyebabkan tingkat kepuasan pasien yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara EWT, PWT, AWT, dan Disconfirmation terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Reguler Rumah Sakit PMI Bogor pada tahun 2024. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi cross-sectional terhadap 132 sampel pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, serta data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi antara PWT, AWT, dan Disconfirmation dengan kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Reguler Rumah Sakit PMI Bogor pada tahun 2024, sementara EWT tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien BPJS. Saran untuk perbaikan rumah sakit meliputi penyediaan demo registrasi pasien, layar monitor kedatangan dokter, loket prioritas bagi lansia dan anak-anak, serta dorongan kepada pasien untuk mengisi survei kepuasan dan memberikan umpan balik. Temuan ini dapat ditingkatkan pada penelitian berikutnya dengan perbaikan instrumen, teknik sampling, serta pendalaman melalui pendekatan kualitatif.

.....Patient satisfaction is a subjective evaluation of hospital services that plays a crucial role in building loyalty and enhancing the hospital's image. One factor that often leads to patient dissatisfaction is excessively long waiting times. In addition to Actual Waiting Time (AWT), subjective factors such as Expected Waiting Time (EWT), Perceived Waiting Time (PWT), and Disconfirmation also influence the level of patient satisfaction. Based on an initial survey, it was revealed that the waiting time for BPJS patients at the Regular Polyclinic of PMI Hospital Bogor still does not meet government standards, leading to low patient satisfaction. This study aims to examine the relationship between EWT, PWT, AWT, and Disconfirmation on BPJS patient satisfaction at the Regular Polyclinic of PMI Hospital Bogor in 2024. The research method uses a quantitative approach with a cross-sectional study design involving 132 patient samples. Data collection was carried out through questionnaires, observations, and secondary data. The results of the study show a correlation between PWT, AWT, and Disconfirmation with BPJS patient satisfaction at the Regular Polyclinic of PMI Hospital Bogor in 2024, while EWT does not show a significant relationship with BPJS patient satisfaction. Recommendations for hospital improvements include providing a patient registration demo, doctor arrival monitor screens, priority counters for the elderly and children, and encouraging patients to complete satisfaction surveys and provide feedback. These findings

can be enhanced in future research with improved instruments, sampling techniques, and deeper qualitative approaches.