Pengaruh Waktu Tunggu terhadap *Wait Satisfaction* Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan

Herjunianto
Rumah Sakit TNI AL dr. Ramelan
Aryo Dewanto
Pascasarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya

Abstract: *The objective of this paper is to analyze the influence of wait time against wait satisfaction at outpatient unit of dr. Ramelan Navy Hospital. Thestudy is a cross sectional explanatory research which respondent were randomly selected at Endrocrinology, Cardiology and Neurology clinics on May 2014. Expected Waiting Time (EWT), Perceived Waiting Time (PWT) and Disconfirmation were measured by questioner, while Actual Waiting Time (AWT) measured by observation. Wait satisfaction as dependent variable were measured by two questions. The wait satisfaction values was related to four different independent variables using simple linear regression. The results shows that PWT, AWT, Disconfirmation significantly influence wait satisfaction, while EWT did not. Disconfirmation had the greatest role in influencing wait satisfaction.*

Keywords: *waiting time, satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu terhadap wait satisfaction pasien di instalasi rawat jalan RSAL dr. Ramelan. Penelitian ini merupakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional.* Responden dipilih secara acak dari pasien yang berobat di klinik Endokrin, Jantung, Saraf RSAL dr. Ramelan pada bulan Mei 2014. Variabel independen adalah waktu tunggu (*Expected Waiting Time/EWT*, *Perceived Waiting Time/PWT* dan *Disconfirmation*) diukur menggunakan kuesioner, sedangkan *Actual Waiting Time (AWT)* diukur melalui observasi sejak pasien mendaftar di loket pendaftaran sampai mulai diperiksa dokter. *Wait satisfaction* sebagai variabel dependen diukur menggunakan kuesioner dengan dua pertanyaan. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa PWT, AWT dan *disconfirmation* mempengaruhi *wait satisfaction* secara signifikan, sedangkan EWT tidak signifikan. *Disconfirmation* memiliki peran paling besar dalam mempengaruhi *wait satisfaction*.

Kata Kunci: waktu tunggu, kepuasan

Salah satu motivasi penting yang mempengaruhi konsumen untuk mau membeli suatu produk baik barang maupun layanan adalah waktu yang singkat dan kenyamanan dalam mendapatkannya, bukan semata-mata kualitas produk itu sendiri (Katz, 1989 dan Yeddula, 2012). Interaksi pertama kali yang menghubungkan pelanggan dengan produk adalah menunggu dalam suatu antrian. Pelanggan menganggap bahwa menunggu dalam antrian untuk mendapatkan produk merupakan sesuatu yang mahal, membuat stress dan frustasi. Menunggu untuk suatu layanan dapat berpengaruh negatif terhadap kualitas layanan dan produk itu sendiri, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengalaman menunggu merupakan satu rangkaian

Alamat Korespondensi:
Herjunianto, RSAL dr. Ramelan Surabaya, Email: her_junianto@yahoo.com

yang tidak dapat dipisahkan dengan proses layanan secara keseluruhan (Ryan dan Valverde, 2003).

Waktu tunggu terdiri dari 4 dimensi yaitu objektif (*actual waiting time*), subjektif/persepsi atau (estimasi lamanya menunggu), kognitif (evaluasi proses menunggu), afektif (respon terhadap proses menunggu).Keempat dimensi tersebut tampak bahwa hanya 1 dimensi yang bersifat objektif yaitu *actual waiting time*, sedang tiga dimensi lainnya bersifat subjektif yang tergantung persepsi masing-masing individu. Jones dan Hwang(2005) menyebutkanbahwa waktu selama menunggu merupakan dimensi objektif yang dinyatakan dalam satuan waktu tertentu (jam, menit, detik) namun proses selama menunggu merupakan pengalaman yang bersifat subjektif.

Kepuasan adalah tingkat kesesuaian antara pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan harapannya. Apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi sesuai atau bahkan melebihi harapannya maka pelanggan akan puas dan begitu pula sebaliknya. Davis dan Heineke (1998) mengemukakanbahwa kepuasan merupakan fungsi dari diskonfirmasiyaitu perbedaan antarapersepsi dan harapan sebagai berikut:

Kepuasan = f (persepsi – harapan)

Demikian pula kepuasan yang terkait waktu tunggu (*wait satisfaction*) dapat dipengaruhi oleh *expected waiting time (EWT), perceived waiting time (PWT), actual waiting time (AWT)* dan *disconfirmation*. *Disconfirmation* tentang waktu tunggu merupakan perbedaan antara persepsi dan ekspektasi terhadap waktu tunggu. Diskonfirmasi positif apabila waktu menunggu dipersepsikan lebih cepat oleh pelanggan dibanding ekspektasi waktu tunggunya, sehingga pelanggan merasa puas, sebaliknya disebut diskonfirmasi negatif apabilawaktu menunggu dipersepsikan lebih lama oleh pelanggan dibanding ekspektasi waktu tunggunya, sehingga pelanggan merasa tidak puas.

Studi pendahuluan di Rumah Sakit TNI AL (RSAL) dr. Ramelanmendapatkan bahwa keluhan pelanggan RSAL dr. Ramelan tahun 2010–2013 tentang layanan di instalasi rawat jalan (IRJA) menunjukkan bahwa terdapat beberapa keluhan antara lain lamanya menunggu dokter untuk diperiksa yang dapat mencapai 2–3 jam dan rekam medik pasien yang terselip atau hilang sehingga pasien harus tertunda diperiksa dokter. Perilaku dan ucapan petugas (dokter dan perawat) yang kurang simpatik, sistem antrian yang tidak teratur karena ada kelompok pasien tertentu yang mendapat prioritas juga dikeluhkan. Keluhan pasien peserta askes yaitu prosedur berobat yang rumit karena harus mengurus surat jaminan, pengambilan obat yang lama karena pasien askes sangat ramai dan ada beberapa tindakan yang harus *cost sharing*. Masalah fasilitas juga dikeluhkan seperti kurangnya sarana kegiatan saat harus menunggu (televisi, majalah, koran), letak ruang pemeriksaan laboratorium, radiologi, patologi anatomi dan rehabilitasi medik yang jauh dari poliklinik. Rekapitulasi keluhan pelanggan tentang layanan rawat jalan RSAL dr. Ramelan tahun 2010–2013 disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Keluhan Pasien Rawat Jalan Tahun 2010–2013

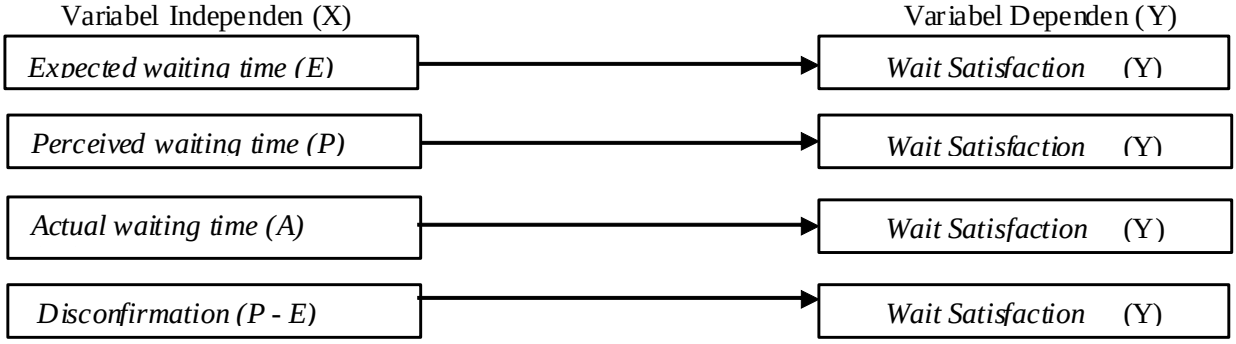
No	Keluhan	Jumlah	%
1	Perilaku & komunikasi dokter	4	5.88%
2	Perilaku & komunikasi perawat	16	23.53%
3	Prosedur berobat di poliklinik	5	7.35%
4	Fasilitas rawat jalan	7	10.29%
5	Ketersediaan rekam medik	11	16.18%
6	Menunggu untuk periksa dokter	12	17.65%
7	Sistem antrian di poliklinik	7	10.29%
8	Obat, alat kesehatan mahal	3	4.41%
9	Cost sharing pasien Askes	3	4.41%
	Total	**68**	**100.00%**

Apabila keluhan tersebut dikelompokkan maka sebagian besar (51,47%) berhubungan dengan lamanya menunggu untuk diperiksa dokter, yang terdiri dari prosedur berobat di poliklinik (7,35%), ketersediaan rekam medik (16,18%), menunggu untuk diperiksa dokter (17,65%) dan sistem antrian di poliklinik (10,29%). Keluhan ini dapat berdampak pada ketidakpuasan dan loyalitas pasien.

Kepuasan pelanggan merupakan harapan setiap penyedia jasa layanan karena dapat berlanjut kepada kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Pada penelitian ini akan diteliti pengaruh waktu tunggu (EWT, AWT, PWT) terhadap *wait satisfaction* (kepuasan pasien yangterkait dengan waktu tunggu)pasien yang berobat di IRJA RSAL dr. Ramelan. Hipotesis penelitian ini adalah:

H1 : EWT mempengaruhi *wait satisfaction* pasien di IRJA RSAL dr. Ramelan.
H2 : PWT mempengaruhi *wait satisfaction* pasien di IRJA RSAL dr. Ramelan.
H3 : AWT mempengaruhi *wait satisfaction* pasien di IRJA RSAL dr. Ramelan.
H4 : *Disconfirmation* mempengaruhi *wait satis faction* pasien di IRJA RSAL dr.Ramelan.
H5 : PWTlebih mempengaruhi *wait satisfaction* pasien di IRJA RSAL dr. Ramelan dibanding EWT, AWT maupun dengan *disconfirmation*.

Kerangka konsep penelitian disajikan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

METODE

Penelitian ini merupakan *explanatory research* dengan survei analitik *cross sectional*.Variabel penelitian EWT, PWT, *disconfirmation* dan kepuasan responden diukur menggunakan kuesioner, sedangkan AWT diukur melalui observasi sejak di bagian pendaftaran sampai mulai diperiksa dokter. Penelitian dilaksanakan diInstalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan pada 3 klinik yang memiliki jumlah pengunjung dan kunjungan terbanyak yaitu klinik Endokrin, klinik Jantung dan klinik Syaraf pada Mei 2014.Pemilihan sampel dilakukan secara aksidental (*accidental sampling*) dengan mengambil responden yang secara kebetulan ada. Responden yang bersedia mengikuti survei menandatangani Surat Pernyataan Persetujuan (*informed concent*).

Instrumen pada penelitian ini adalah lembar kuesioner yang telah diujicoba dengan hasil valid dan reliabel. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linearsederhana yang mengukur pengaruh masing-masing variabel independenterhadap variabel dependen.

HASIL

Karakteristik Responden

Jumlah responden penelitian sebanyak 96, dengan komposisi terbanyak laki-laki 62,5%. Kelompok usia terbanyak (56,2%) antara 17–58 tahun. Sebagian besar responden (59,4%) bertempat tinggal di Surabaya, berpendidikan terakhir SMA (44,8%), pernah berobat di RSAL dr. Ramelan lebih dari 1 kali (76%), tidak melakukan pembayaran sendiri karena peserta asuransi kesehatan (77). Pada karakteristik pekerjaan, 49% responden tidak bekerja formal (pensiunan danibu rumah tangga). Karakteristik responden selengkapnya disajikan pada Tabel 2.

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan dengan melihat distribusi frekuensi responden pada masing-masing variabel. Gambaran frekuensi dan pola tertentu dari kelompok responden terhadap variabel EWT, PWT, AWT, *Disconfirmation* dan kepuasan, dapat berguna sebagaiupaya memperbaiki layanan sesuai masalah yang timbul.

Expected, Perceived dan *Actual Waiting Time*

Hasil penelitian EWT, PWT dan AWT disajikan pada Tabel 3.Hasil EWT menunjukkan sebagian besar responden (66,7%) mengharapkan dapat diperiksa dokter dalam waktu tidak lebih dari 60 menit. Sebanyak 91,7% responden berharap dapat dilayani oleh

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Jumlah	Persentase
Klinik	Endokrin	19	19.8%
	Jantung	35	36.5%
	Saraf	42	43.8%
Jenis Kelamin	Laki-laki	60	62.5%
	Perempuan	36	37.5%
Kelompok Usia (tahun)	17 - 30	7	7.3%
	31 - 44	21	21.9%
	45 - 58	26	27.1%
	> 58	42	43.8%
Alamat	Surabaya	57	59.4%
	Luar Surabaya	39	40.6%
Pendidikan	SD	14	14.6%
	SMP	12	12.5%
	SMA	43	44.8%
	Diploma	7	7.3%
	S1	17	17.7%
	S2	3	3.1%
	S3	0	0.0%
Kunjungan	Pertama kali	23	24.0%
	Lebih dari 1 x	73	76.0%
Jenis Pembayaran	BPJS	73	76.0%
	Asuransi selain BPJS	1	1.0%
	Membayar sendiri	22	22.9%
Pekerjaan	TNI AL	14	14.6%
	TNI AD/AU/Polri	1	1.0%
	PNS AL	2	2.1%
	PNS lain	8	8.3%
	Wiraswasta	13	13.5%
	Karyawan	8	8.3%
	Pelajar	1	1.0%
	Mahasiswa	2	2.1%
	Ibu rumah tangga	21	21.9%
	Pensiunan	26	27.1%

dokter paling lama dalam 2 jam. Hasil PWT menunjukkan bahwa persepsi sebagian besar responden (74%) merasa telah menunggu antara lebih dari 1 jam sampai 4 jam untuk diperiksa dokter sejak dari mulai pendaftaran. Responden yang merasa telah menunggu $\leq$ 1 jam hanya sebesar 15,6%. Hasil AWT menunjukkan bahwa sebagian besar reponden (80,2%) harus menunggu lebih dari 2 jam sampai dengan lebih dari 4 jam sejak dari loket pendaftaran untuk dapat diperiksa dokter.

Tabel 3. EWT, PWT, AWT Pasien Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan

Waktu	EWT		PWT		AWT	
(menit)	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
≤ 60	64	66.7%	15	15.6%	2	2.1%
61 - 120	24	25.0%	29	30.2%	17	17.7%
121 - 180	7	7.3%	23	24.0%	29	30.2%
181 - 240	1	1.0%	19	19.8%	26	27.1%
> 240	0	0.0%	10	10.4%	22	22.9%

Disconfirmation

Disconfirmation adalah perbedaan antara persepsi (P) waktu tunggu dan harapan (E) waktu tunggu responden untuk mendapatkan layanan sejak registrasi di loket sampai mulai diperiksa dokter. Indikator yang digunakan adalah durasi waktu dalam satuan jam dan atau menit. Hasil penelitian *disconfirmation* (Tabel 4) menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil reponden (7,3%) memiliki persepsi (P) terhadap waktu tunggu yang lebih cepat (P>E) daripada ekspektasinya (E) yang berarti diskonfirmasi positif. Diskonfirmasi positif disini berarti waktu tunggu yang dirasakan oleh responden (persepsi) terasa lebih cepat daripada waktu tunggu yang diharapkan (ekspektasi). Diskonfirmasi negatif memiliki arti sebaliknya yaitu waktu tunggu yang dirasakan oleh responden terasa lebih lama daripada waktu tunggu yang diharapkan.

Tabel 4. *Disconfirmation* Pasien Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan

Kelompok	Jumlah	Persentase	Keterangan
P > E	7	7.3%	Diskonfirmasi positif
P = E	15	15.6%	Konfirmasi
P < E	74	77.1%	Diskonfirmasi negatif

Kepuasan Responden

Kepuasan responden adalah kepuasan pasien terhadap layanan di instalasi rawat jalan yang dikaitkan dengan waktu tunggu (*wait satisfaction*). Pengukuran *wait satisfaction* menggunakan instrumen kuesioner dengan dua pertanyaan tertutup dan menggunakan penilaian dengan skala *Likert* 5 tingkat. Hasil penelitian terhadap kepuasan responden (Tabel 5) menunjukkan bahwa sebagian besar responden (84,4%) menilai kecepatan pelayanan klinik rawat jalan sangat tidak cepat, tidak cepat dan cukup cepat. Indikator kepuasan responden yang diukur dengan kepuasan waktu tunggu (*wait satisfaction*) menunjukkan bahwa sebagian besar responden (70,8%) memberi nilai 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas) dan 3 (cukup puas). Kedua aspek ini menunjukkan bahwa responden menilai belum puas pada waktu tunggu di instalasi rawat jalan RSAL dr. Ramelan.

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diukur masing-masing menggunakan regresi linier sederhana.*Wait satisfaction* merupakan nilai rata-rata dari dua pertanyaan sebagai indikator kepuasan responden yaitu tentang kecepatan layanan (Y_1) dan kepuasan waktu tunggu (Y_2). Hasil analisis regresi (Tabel 6) menunjukkan bahwa PWT (X_2), AWT (X_3) dan *Disconfirmation* (X_4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan responden ($p< 0,05$), sedangkan EWT(X_1) tidak berpengaruh secara signifikan. Hasil *R square* (R^2) menunjukkan bahwa variabel *disconfirmation* (X_4) memiliki nilai R^2 paling besar (23,5%) dibanding variabel independen yang lain.

Tabel 5. Kepuasan Responden

Nilai / Indikator	1		2		3		4		5	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Kecepatan pelayanan (Y1)	5	5.2%	26	27.1%	50	52.1%	14	14.6%	1	1.0%
Kepuasan waktu tunggu (Y2)	1	1.0%	21	21.9%	46	47.9%	28	29.2%	0	0.0%

Tabel 6. Hasil Regresi Linear Sederhana

Variabel Independen		Persamaan	R^2	Signifikansi
Expected Waiting Time	(X_1)	Y = 2,661 + 0,003 EWT	0,038	0,058
Perceived Waiting Time	(X_2)	Y = 3,479 – 0,003 PWT	0,153	0,000
Actual Waiting Time	(X_3)	Y = 3,399 – 0,003 AWT	0,061	0,015
Disconfirmation	(X_4)	Y = 3,277 – 0,004 Disc	0,235	0,000

Catatan: signifikan bila nilai $p < 0,05$

PEMBAHASAN

Pengaruh *Expected Waiting Time*terhadap *Wait Satisfaction*

Pada penelitian ini didapatkan bahwa EWT tidak berpengaruh terhadap *wait satisfaction* secara signifikan. Davis dan Heineke (1998) mendapatkan hasil yang sama di mana ekspektasi pelanggan terhadap waktu tunggu merupakan prediktor yang lemah, hanya menjelaskan 0,8% dalam mengukur kepuasan pelanggan. Argumentasi yang dikemukakan bahwa ekspektasi dipengaruhi oleh *word of mouth* pelanggan lain yang pernah mendapatkan layanan sebelumnya. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa responden yang telah berobat lebih dari satu kali memiliki ekspektasi waktu tunggu (EWT) lebih panjang (2–3 jam) dibanding responden yang baru pertama kali berobat yang mengharapkan menunggu untuk diperiksa dokter tidak lebih dari satu jam. Responden yang telah berulangkali berobat yaitu pasien peserta asuransi kesehatan, tidak bekerja dan memiliki pengalaman sebelumnya sehingga telah mengetahui berapa lama harus menunggu.

Davis dan Vollmann (1990) mengemukakan alasan yang sama bahwa waktu tunggu yang diharapkan dipengaruhioleh beberapa hal yaitu pengalaman sebelumnya, jumlah pelanggan yang ikut menunggu dalam layanan, keterbatasan waktu yang dimiliki pelanggan dan adanya sarana pengalih perhatian. Pada saat jam sibuk atau pada hari-hari libur (diluar jam kerja), pelanggan biasanya bersedia menerima apabila harus menunggu lebih lama.

Penelitian oleh Katz dan Martin (1989) terhadap antrian di sebuah bank, mendapatkan beberapa kesimpulan antara lain penyediaan informasi tentang ekspektasi waktu tunggu dapat meningkatkan akurasi persepsi pelanggan namun tidak mempengaruhi kepuasan. Ekspektasi ini tidak dapat berdiri sendiri mempengaruhi kepuasan namun baru dapat berpengaruh pada hasil akhir apabila konsumen telah mendapatkan/merasakan layanan.

Pengaruh *Perceived Waiting Time* terhadap *Wait Satisfaction*

Pada penelitian ini didapatkan bahwa PWT berpengaruh terhadap *wait satisfaction* secara signifikan, namun perannya hanya sebesar 15,3%. Ini memberi arti bahwa masih banyak faktor lain yang mempengaruhi *wait satisfaction* selain PWT. Hasil perhitungan regresi linear sederhana menunjukkan bahwa semakin besar nilai PWT maka semakin rendah nilai Y, artinya semakin lama persepsi seseorang terhadap waktu tunggu semakin rendah *wait satisfaction* atau responden tidak puas.

Beberapa penelitian terdahulu yang sesuai dengan hasil ini antara lain penelitian yang dilakukan oleh Davis dan Heineke (1998) terhadap 723 responden yang sedang mengantri di sebuah restoran cepat saji. Persepsi terhadap waktu tunggu merupakan prediktor yang lebih baik untuk mengukur kepuasan pelanggan yang terkait waktu tunggu dibanding AWT dan *disconfirmation*. Responden yang memiliki keterbatasan waktu, misal karena meluangkan waktu disela pekerjaan atau sekolahnya maka persepsi waktu tunggu menjadi lebih ketat dan lebih penting lagi. Hasil penelitian tersebut memberi saran para pemberi layanan untuk memanipulasi persepsi pelanggan terhadap waktu tunggu guna meningkatkan kepuasan.

Katz dan Martin (1989) mendukung pendapat ini dan menyampaikan logikanya bahwa persepsi sama dengan realitas, bila pelanggan berpikir bahwa dia puas maka itulah kenyataan yang dirasakan sesungguhnya. Demikian pula bila pelanggan berpikir bahwa waktu tunggu dalam antrian pendek, itulah kenyataannya tanpa memperhatikan apakah benar waktu tunggu tersebut pendek atau panjang. Penelitian Katz dan Martin dilakukan terhadap 324 responden yang mengantri di sebuah bank menyimpulkan tiga hal yaitu semakin lama persepsi seseorang terhadap waktu tunggu, semakin rendah kepuasan. Sarana pengalih perhatian membuat proses menunggu lebih menyenangkan dan meningkatkan kepuasan. Informasi tentang waktu tunggu yang dibutuhkan dalam suatu antrian dapat meningkatkan akurasi persepsi seseorang terhadap waktu tunggu namun tidak meningkatkan kepuasan.

Jones dan Hwang (2005) melakukan pengamatan dengan membandingkan antara waktu tunggu aktual dan persepsi waktu tunggu terhadap 455 antrian di kantor pos, supermarket, bank, kafetaria, stasiun bus dan pasar sayur. Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi waktu tunggu responden lebih lama dibanding waktu aktual. Kesimpulannya bahwa waktu selama menunggu merupakan dimensi objektif yang dinyatakan

dalam satuan waktu tertentu (jam, menit, detik) namun proses selama menunggu merupakan pengalaman yang bersifat subjektif.

Pengaruh *Actual Waiting Time*terhadap *Wait Satisfaction*

Pada penelitian ini didapatkan bahwa AWT berpengaruh terhadap *wait satisfaction* secara signifikan, namun perannya hanya sebesar 6,1%. Jika dibandingkan variabel independen lainnya maka peran AWT paling kecil mempengaruhi *wait satisfaction*. Hasil perhitungan regresi linear menunjukkan semakin besar nilai AWT maka semakin rendah nilai Y, artinya semakin lama waktu tunggu aktual semakin rendah *wait satisfaction* atau responden tidak puas.

Garcia, *et al*. (2012) melakukan penelitian terhadap 3013 responden yang menghubungi sentral layanan telepon (*call centre*) suatu perusahaan komunikasi di Swedia. Responden ditanyakan tentang kepuasan terkait layanan dan informasi yang diterima serta waktu tunggu. Kesimpulan terkait waktu tunggu menyebutkan bahwa waktu tunggu aktual signifikan mempengaruhi kepuasan responden meskipun perannya kecil.

Berbeda dengan hasil yang diperoleh Thompson, *et al*. (1996) dalam penelitian tentang kepuasan terhadap 1.631 responden di instalasi gawat darurat, menyatakan bahwa AWT tidak mempengaruhi kepuasan. Perbedaan hasil penelitian antara Garcia, *et al*. (2012) dan Thompson, *et al*. (1996) mungkin terjadi karena pada penelitian Garcia, *et al*. (2012) pelanggan tidak memperoleh pengalih perhatian sehingga AWT menjadi perhatian utama. Penelitian Thompson, *et al*. (1996) memberi saran kepada penyelenggara rumah sakit untuk lebih berfokus mengelola persepsi dan harapan waktu tunggu serta memberi informasi dan layanan berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pasien gawat darurat daripada memperpendek waktu tunggu aktual.

Penelitian ini mendapatkan hasil waktu tunggu aktual untuk diperiksa dokter sebagian besar lebih dari 2 jam sampai 4 jam. Karakteristik responden yang menunggu sekian lama ini adalah pasien yang telah lebih dari satu kali berobat, peserta asuransi kesehatan dan tidak bekerja, hal ini mungkin terjadi karena pasien tersebut datang jauh lebih awal bahkan jauh sebelum pendaftaran dibuka. Responden yang diperiksa oleh dokter tidak lebih dari dua jam adalah pasien yang baru pertama kali berobat, membayar sendiri dan bekerja. Pada umumnya pasien ini datang ke rumah sakit lebih siang di mana dokter telah memulai pemeriksaan.

Pengaruh *Disconfirmation* terhadap *Wait Satisfaction*

Pada penelitian ini didapatkan bahwa *disconfirmation* berpengaruh terhadap *wait satisfaction* secara signifikan dan perannya paling besar (23,5%) dibandingkan variabel independen lainnya. Hasil perhitungan regresi linear menunjukkan semakin besar nilai *disconfirmation* maka semakin rendah nilai Y, dengan kata lain semakin besar perbedaan waktu tunggu di mana nilai PWT lebih lama daripada nilai EWT semakin rendah *wait satisfaction*. Perbedaan yang dimaksud dikatakan diskonfirmasi positif bila nilai PWT lebih kecil daripada EWT, artinya seseorang merasa telah menunggu lebih cepat dari waktu tunggu yang diharapkan sehingga merasa puas. Sebaliknya dikatakan diskonfirmasi negatif bila nilai PWT lebih besar daripada EWT, artinya seseorang merasa telah menunggu lebih lama dari waktu tunggu yang diharapkan sehingga merasa tidak puas.

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden memiliki diskonfirmasi negatif (77,1%). Sebagian kecil responden memiliki diskonfrmasi positif yaitu karakteristik responden yang telah lebih dari satu kali berobat, peserta asuransi kesehatan dan pasien yang bekerja.

Maister (2005) menghubungkan konsep kepuasan, persepsi dan harapan dengan persamaan fungsi kepuasan merupakan perbedaan antara persepsi dan ekspektasi. Apabila seseorang mempersepsikan bahwa layanan yang diterima lebih baik daripada harapannya, maka akan puas, demikian pula sebaliknya. Persepsi dan ekspektasi bukanlah suatu realitas namun merupakan fenomena psikologi,oleh sebab itu para manajer perlu memperhatikan 3 hal pokok yaitu apa ekspektasi pelanggan, apa yang telah diberikan kepada pelanggan dan apa persepsi pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan.

Smith, *et al*. (2007) meneliti hubungan waktu aktual layanan, ekspektasi dan kepuasan terhadap 1118 responden yang berobat di departemen gawat darurat dengan menggunakan *Disconfirmation Paradigm*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan antara

ekspektasi dan waktu aktual layanan (diskonfirmasi) merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi kepuasan reponden daripada waktu aktual saja. Memperpendek waktu aktual layanan saja tidak membuat responden lebih puas.

Soremekun, *et al*. (2011) membahas postulat David H. Maister tentang waktu tunggu (*The Psychology of Waiting*) di unit gawat darurat rumah sakit. Kesimpulan yang dikemukakan bahwa intervensi terhadap proses menunggu seseorang dapat memperbaiki persepsi tentang lama waktu menunggu serta meningkatkan persepsi kepuasan meskipun tanpa memperpendek waktu tunggu aktual. Intervensi yang dimaksud adalah desain dan ambiens lingkungan ruang gawat darurat, komunikasi dan interaksi dini sejak pasien datang baik oleh petugas medis maupun *customer service*. Selama menunggu pasien disediakan sarana pengalih perhatian seperti televisi, majalah, internet *Wi-Fi*, diberi informasi tentang alur dan pemeriksaan yang akan dilakukan serta perkiraan waktu tunggu yang diperlukan. Pasien diperiksa oleh perawat terlebih dahulu sebelum bertemu dengan dokter sehingga merasa bahwa antrian sudah berjalan. Dengan mengetahui serta memanipulasi persepsi dan ekspektasi pasien akan mempersempit perbedaan (*disconfirmation*) antara keduanya sehingga pasien akan puas.

Waktu Tunggu yang Paling Berperan Mempengaruhi *Wait Satisfaction*

Di antara variabel independen yang mempengaruhi *wait satisfaction* dan dari perhitungan *R square* (R^2) terlihat bahwa variabel *disconfirmation* (X_4) memiliki nilai R^2 paling besar (23,5%). Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat *wait satisfaction* yang terjadi dijelaskan oleh variabel *disconfirmation* sebesar 23,5%. *Disconfirmation* memiliki peranan paling besar dalam mempengaruhi *wait satisfaction* dibanding PWT (15,3%) dan AWT (6,1%).

Penelitian Thompson, *et al*. (1996) mendapatkan kesimpulan yang sama pada penelitian kepuasan waktu tunggu terhadap 1.631 pasien yang berobat di instalasi gawat darurat. Apabila PWT lebih lama dari EWT (diskonfirmasi negatif) maka pasien tidak puas, sedangkan bila PWT sama dengan EWT maka pasien akan puas bahkan sangat puas bila PWT lebih cepat daripada EWT (diskonfirmasi positif).

Dimensi diskonfirmasi yang diteliti oleh Ryu dan Han (2010) terhadap kepuasan pelanggan di restoran menyatakan bahwa diskonfirmasi positif, di mana persepsi yang dialami pelanggan melebihi ekspektasinya, secara langsung mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dibanding dengan persepsi saja. Hasil penelitian tersebut menyarankan sebelum melakukan perbaikan restoran agar melakukan survei untuk mengetahui ekspektasi pelanggan.

Peneliti Davis dan Heineke (1998) mendapatkan temuan berbeda dimana PWT merupakan prediktor yang lebih baik terhadap kepuasan waktu tunggu dibanding AWT, EWT dan *disconfirmation*. *Disconfirmation* tidak memprediksi *wait satisfaction* lebih baik dibanding PWT. Penelitian tersebut juga mendapatkan bahwa EWT merupakan prediktor yang sangat lemah terhadap kepuasan waktu tunggu. Dengan temuan tersebut, *wait satisfaction* pelanggan dapat dinilai cukup dengan mengukur PWT saja tanpa EWT.

Implikasi Hasil Penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pelanggan, makin lama seseorang harus menunggu untuk mendapatkan layanan makin tidak puas. Ketidakpuasan ini dapat mempengaruhi penilaian keseluruhan kualitas jasa layanan yang ditawarkan rumah sakit, oleh karena itu waktu tunggu harus dikelola sebaik mungkin.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *disconfirmation* memiliki peran paling besar mempengaruhi *wait satisfaction*, dengan demikian maka rumah sakit harus dapat mengetahui harapan pelanggan terhadap waktu tunggu untuk mendapatkan layanan dokter. Rumah sakit dapat menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan secara berkala serta menyiapkan kotak suara apabila sewaktu-waktu pelanggan memberi masukkan.

Langkah berikutnya adalahmemperbaiki sistem dan prosedur antrian sedemikian rupa sehingga waktu yang dibutuhkan dalam antrian (*actual waiting time*) lebih pendek.Halini dapat dilakukan dengan misalnya menambah loket pendaftaran, tenaga pendaftaran, tenaga dokter dan perawat, memangkas prosedur berobat sehingga lama waktu tunggu dan panjang antrian dapat berkurang.

Pemangkasan waktu tunggu aktual memiliki batas yang tidak mungkin diperpendek lagi, serta apabila

upaya pengelolaan waktua aktual diteruskan mungkin dapat menyebabkan biaya rumah sakit meningkat. Selanjutnya dan yang paling penting adalah upaya memanipulasi persepsi pelanggan. *Perceived waiting time* lebih memberi pengaruh terhadap kepuasan waktu tunggu daripada AWT dan EWT, oleh karenanya perlu memberikan distraksi berupa aktivitas pada pelanggan saat menunggu untuk menurunkan perbedaan antara PWT dan AWT sehingga pelanggan puas meski harus menunggu. Penggunaan sarana pengalih perhatian membuat pekerjaan menunggu lebih menyenangkan, antrian tidak terasa panjang dan meningkatkan kepuasan. Penataan ruang tunggu, menambah televisi pada beberapa tempat, menambah tempat duduk dan *air conditioner* sehingga pasien merasa lebih nyaman adalah beberapa pilihan upaya yang dapat dilakukan. Mengadakan penyuluhan untuk pasien, menyediakan bahan bacaan seperti surat kabar, majalah atau brosur kesehatan dapat menjadi pengalih perhatian yang mungkin efektif dan menambah wawasan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara *cross sectional* dengan mengukur variabel independen dan dependen pada satu kali pengamatan yang bersamaan (*point time approach*) sehingga kemungkinan hasil yang didapat tidak menggambarkan kondisi yang sebenarnya terjadi.

Kepuasan secara menyeluruh terhadap layanan yang diterima dipengaruhi oleh banyak faktor, sedangkan penelitian ini hanya menanyakan kepuasan yang terkait waktu tunggu. Masih ada faktor lain selain waktu tunggu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan misalnya keramahan, perilaku, dan komunikasi petugas kesehatan, kenyamanan dan keamanan ruang tunggu, keteraturan antrian. Faktor-faktor lain ini merupakan topik penelitian lanjutan yang dapat dilaksanakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Salah satu motivasi penting yang mempengaruhi pelanggan untuk mau membeli suatu produk bukan saja kualitas produk itu sendiri namun juga waktu yang singkat dan kenyamanan dalam mendapatkannya. Pelanggan dihadapkan pada suatu interaksi pertama kali yang menghubungkan dengan produk tersebut yaitu menunggu dalam suatu antrian. Pengalaman menunggu merupakan satu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan dengan proses layanan dan mempengaruhi kepuasansecara keseluruhan.

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa *expected waiting time* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *wait satisfaction* pasien yang berobat di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan. *Perceived* dan a*ctual waiting time* serta *disconfirmation* berpengaruh secara signifikan terhadap *wait satisfaction* pasien yang berobat di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan. Variabel independen yang paling besar perannya dalam mempengaruhi *wait satisfaction* adalah *disconfirmation.*

Saran

Rumah sakit seharusnya mengetahui ekspektasi pelanggan sebagai dasar memperbaiki kualitas layanan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan survei secara berkala 3 sampai 6 bulan sekali mencakup penilaian, masukan dan harapan pelanggan terhadap layanan di instalasi rawat jalan.

Actual waiting time dapat diperpendek dengan memperbaiki prosedur dan antrian berobat sesingkat mungkin dengan menambah mesin antrian otomatis yang terintegrasi dengan poliklinik dan rekam medis. Menambah loket pendaftaran dan layanan BPJS, memperbaiki penempatan dan penyediaan rekam medik untuk pasien rawat jalan. Jam praktek dokter perlu ditepati sesuai jadwal.

Manipulasi persepsi pasien selama menunggu dapat memperbaiki *perceived waiting time*, misalnya dengan menambah dan memperbaiki sarana pengalih perhatian selama menunggu seperti televisi, bahan bacaan, brosur kesehatan. Menambah tempat duduk dan memperbaiki *air conditioner* sehingga tercipta ruang tunggu yang nyaman dan sejuk. Menyelenggarakan kegiatan penyuluhan kesehatan dapat menambah pengetahuan pasien, memperbaiki kepuasan waktu tunggu serta kepuasan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Memperbaiki persepsi pasien selama dan setelah layanan dengan meningkatkan komunikasi dan pemeriksaan intensif dokter dan perawat terhadap pasien di mana hal ini dapat memperbaiki kepuasan pasien.

Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *wait satisfaction* dan kepuasan kualitas layanan secara keseluruhan.

DAFTAR RUJUKAN

Davis, M.M., Heineke, J. 1998. How Disconfirmation, Perception and Actual Waiting Times Impact Customer Satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, Vol.9 No.1, pp.64–73.

Davis, M.M.,Vollmann, T.E. 1990. A Framework For Relating Waiting Time and Customer Satisfaction In A Service Operation. *Journal of Services Marketing*, 4(1), pp.61–69.

Garcia, D., Archer, T., Moradi, S., Ghiabi, B. 2012. Waiting in Vain: Managing Time and Customer Satisfaction at Call Center., *Psychology*, Vol.3, No.2, 213–216 Published Online February 2012 in SciRes http://www.SciRP.org/journal/psych.

Jones, P., Hwang, J. 2005. *Perceptions of waiting time in different service queues (unpublished)*, UK, http://epubs.surrey.ac.uk/2205/2.

Katz, K.L., Martin, B.R. 1989. *Improving Customer Satisfaction Through The Management of Perception of Waiting*. Massachusetts Institute of Technology, USA.

Maister, D.H. 2005. *The Psychology of Waiting*, www.davidmaister.com

Ryan, G., Valverde, M. 2003. Waiting Online: A Review and Research Agenda, *Internet Research: Electronic networking applications and policy*, vol.13 no. 3, pp. 195–205.

Ryu, K., Han, H. 2010. Influence of Physical Environment on Disconfirmation, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty for First-time and Repeat Customer in Upscale Restaurant. *ScholarWorks@ Umass Amherst*, University of Massachusetts.

Smith, T.N.C., Baumann, B.M., Boudreaux, E.D. 2007. The Disconfirmation Paradigm: Throughput Times and Emergency Department Patient Satisfaction. *The Journal of Emergency Medicine Patient Satisfaction*, vol. 32 no.1, pp.7–13.

Soremekun, O.A., Takayesu, J.K., Bohan, S.J. 2011. Framework for Analyzing Wait Times and Other Factors That Impact Patient Satisfaction in The Emergency Department. *The Journal of Emergency Medicine*, vol.41 no.6, pp.686–692.

Thompson, D.A., Yarnold, PR., Williams, D.R., Adams, S.L. 1996. Effects of Actual Waiting Time, Perceived Waiting Time, Information Delivery and Expressive Quality on Patient Satisfaction in The Emergency Department. *Annals ofEmergency Medicine*, Vol.28, no.6, pp.657–665.

Yeddula, V.R. 2012. Healthcare Quality: Waiting Room Issues, A Thesis. University of Nebraska - Lincoln, DigitalCommons@University of Nebraska.