

**PENGARUH DIMENSI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
RAWAT JALAN DI SULTAN AGUNG *EYE CENTER* (SEC) RUMAH SAKIT ISLAM
SULTAN AGUNG SEMARANG**

**REVA NABILA-25000121140283
2026-SKRIPSI**

RSI Sultan Agung Semarang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang melayani pasien BPJS Kesehatan, dengan jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan yang terus meningkat setiap tahunnya. Sultan Agung *Eye Center* (SEC) menjadi layanan unggulan dengan persentase kunjungan terbesar dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit tersebut. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk mempercepat pelayanan, masih ditemukan keluhan dari pasien terkait lamanya waktu tunggu, keterlambatan dokter, kurangnya kenyamanan ruang tunggu, serta rasa bosan yang dirasakan selama menunggu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di SEC RSI Sultan Agung Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan SEC RSI Sultan Agung Semarang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat, dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek subjektif, kognitif, dan afektif dari dimensi waktu tunggu masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil uji regresi logistik sederhana ($p < 0,05$), sedangkan aspek objektif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,428$). Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa aspek afektif merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien ($p = 0,002$; $\text{Exp}(B) = 7,557$). peneliti menyarankan untuk pihak rumah sakit memprioritaskan peningkatan kualitas pengalaman pasien selama menunggu melalui tiga upaya utama, yaitu meningkatkan fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu, menerapkan sistem *appointment scheduling* guna mengatur jadwal kedatangan pasien sehingga kepadatan antrean dapat berkurang; serta mengoptimalkan komunikasi petugas kepada pasien dengan memberikan informasi berkala mengenai perkiraan waktu pelayanan dan keterlambatan, sehingga pasien merasa nyaman dan puas selama proses menunggu.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu, Rumah Sakit.