

ANALISIS PENGARUH TOLERANSI WAKTU TUNGGU DAN PERSEPSI KEADILAN TERHADAP RETENSI PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURABAYA

Ainin Zahriyatul Jannah¹, Siti Nur Qomariah², Rukmini³

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Adi Husada Surabaya^{1,2,3}

aininzahriya25@gmail.com¹, snurq18@gmail.com², rukmini.73@gmail.com²

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article History

Published : 30 Aug 2026

Keywords

Toleransi Waktu Tunggu,
Persepsi Keadilan,
Retensi Pasien, Rawat
Jalan

*Waiting Time Tolerance,
Perception of Justice,
Patient Retention,
Outpatient*



© Author(s) 2026
This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution 4.0 International
License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Penelitian ini membahas fenomena keluhan waktu tunggu dan isu keadilan pelayanan rawat jalan yang berisiko menurunkan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh toleransi waktu tunggu dan persepsi keadilan terhadap retensi pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Metode penelitian menggunakan kuantitatif korelasional cross-sectional dengan sampel 80 responden secara simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan toleransi waktu tunggu (t hitung = 4,510 dan $p = 0,000$) dan persepsi keadilan (t hitung = 2,205 dan $p = 0,030$) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pasien. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan dengan nilai 0,000 kurang dari 0,05. Karakteristik responden didominasi usia produktif yang memiliki adaptasi logis terhadap alur pelayanan. Kesimpulannya, penguatan manajemen waktu dan keadilan perlakuan staf tanpa diskriminasi menjadi penentu utama dalam membangun retensi kunjungan ulang pasien.

This study addresses the phenomenon of waiting time complaints and service equity issues in outpatient care, which risk decreasing patient loyalty. This study aims to analyze the influence of waiting time tolerance and justice perception on outpatient retention at PKU Muhammadiyah Surabaya Hospital. The method used was quantitative correlational cross-sectional with a sample of 80 respondents selected via simple random sampling. The results showed that waiting time tolerance (t value = 4.510 and Sig = 0.000) and justice perception ($t = 2.205$ and Sig = 0.030) partially had a positive and significant effect on patient retention. Simultaneously, both variables had a significant effect with a value of 0.000, which is less than 0.05. Respondent characteristics were dominated by productive age who have a logical adaptation to the service flow. In conclusion, strengthening time management and fair treatment by staff without discrimination are the main determinants in building patient revisit retention.

PENDAHULUAN

Operasional fasilitas pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit, saat ini dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga harus berorientasi pada kenyamanan dan kepuasan pasien. Di era digital dan keterbukaan informasi seperti sekarang, reputasi dan penilaian kualitas sebuah rumah sakit tidak lagi hanya bertumpu pada kesembuhan klinis semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh pengalaman nyata yang dirasakan langsung oleh pasien (*patient experience*) selama proses pelayanan berlangsung¹. Salah satu kunci penting yang menentukan keberlangsungan dan daya saing jangka panjang sebuah institusi kesehatan adalah retensi pasien, yaitu kemampuan manajemen untuk menjaga kesetiaan pasien lama agar terus kembali berobat ke sana dan mau merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain². Mempertahankan pasien yang sudah ada terbukti jauh lebih hemat biaya operasional dan efisien bagi manajemen jika dibandingkan dengan upaya menarik pasien baru³.

Sebagai tempat utama pelayanan, unit rawat jalan merupakan instalasi dengan volume kunjungan paling padat yang sering menghadapi masalah antrean panjang dan waktu tunggu yang lama⁴. Lamanya durasi antrean inilah yang paling sering memicu rasa kecewa, menurunkan kenyamanan, serta memunculkan kesan ketidakadilan bagi masyarakat yang sedang berobat⁵. Masalah nyata terkait keluhan antrean pendaftaran yang lama, ketidakpastian jadwal dokter, hingga kekhawatiran adanya perbedaan perlakuan antara pasien umum dan pasien pengguna BPJS ini terekam jelas pada ulasan digital Google Review Rumah Sakit PKIT Muhammadiyah Surabaya. Meskipun keluhan waktu tunggu marak terjadi, setiap pasien sebenarnya memiliki batas sabar psikologis yang berbeda-beda sebelum mereka merasa kecewa atau memutuskan pindah ke rumah sakit lain, yang disebut sebagai toleransi waktu tunggu⁶. Celah riset (*research gap*) saat ini menunjukkan bahwa meskipun penelitian kepuasan waktu tunggu sudah banyak dilakukan, studi yang secara spesifik menggabungkan batas sabar psikologis (toleransi waktu tunggu) dengan

¹ Ivan Santosa dan Eka Desy Purnama, "Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 6, no. 4 (2025): 236–51, <https://doi.org/10.38035/jimt.v6i4.4730>.

² Santosa dan Desy Purnama, "Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak."

³ Hervina Nathasya, "Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi," *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)* 5, no. 1 (2024): 70–80.

⁴ Gayukd Meilani, "Hubungan Antara Lama Waktu Tunggu Operasi Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pada Pasien Operasi Elektif Dengan ...," *Repository.Itekes-Bali.Ac.Id*, 2022.

⁵ Fifin Alfiatur Rosida, *Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rspal Dr. Ramelan Surabaya*, 32, No. 3 (2021): 167–86.

⁶ Meilani, "Hubungan Antara Lama Waktu Tunggu Operasi Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pada Pasien Operasi Elektif Dengan"

penilaian adil-tidaknyanya pelayanan (persepsi keadilan) terhadap retensi pasien di rumah sakit swasta perkotaan masih memerlukan kajian yang lebih mendalam ⁷.

Berangkat dari urgensi permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh toleransi waktu tunggu dan persepsi keadilan, terhadap retensi pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Melalui penelitian ini, arah pengujian akan difokuskan untuk melihat seberapa besar dampak variabel psikologis batas tunggu pasien dan dimensi keadilan pelayanan mampu mengunci komitmen kunjungan ulang pasien. Hasil dari kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan rujukan ilmiah baru yang berharga bagi pihak manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi perbaikan sistem antrean berbasis teknologi informasi. Selain itu, penelitian ini berkontribusi dalam penerapan asas keadilan pelayanan yang berkelanjutan demi meningkatkan loyalitas pasien tanpa adanya diskriminasi berbasis status pembiayaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi korelasional untuk menguji hubungan sebab-akibat antar variabel yang diteliti. Pendekatan yang digunakan dalam pengumpulan data adalah cross-sectional, di mana variabel independen toleransi waktu tunggu dan persepsi keadilan serta variabel dependen retensi pasien rawat jalan diukur dan diobservasi dalam satu waktu yang bersamaan. Lokasi penelitian ini bertempat di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang terdaftar dan menjalani pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Penentuan ukuran sampel dilakukan secara matematis menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 80 responden. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah simple random sampling, yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi responden tanpa membedakan karakteristik tertentu.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan instrumen kuesioner terstruktur yang telah dinyatakan valid dan reliabel melalui uji instrumen sebelumnya. Kuesioner ini dirancang menggunakan skala Likert untuk mengukur tiga variabel utama. Variabel toleransi waktu tunggu diukur melalui 9 butir pertanyaan yang mencakup dimensi harapan waktu tunggu, penerimaan antrean, dan regulasi emosional. Variabel persepsi keadilan dinilai menggunakan 10 butir

⁷ Anthony Arkoh, "Effects Of Long Hospital Waiting Time: A Study At The Outpatient Department At A Private Hospital In Ghana," *GACOPA Medical Journal* 1, no. 1 (2025): 74–80, <https://doi.org/10.71396/mcb14t69>.

pertanyaan yang terbagi ke dalam dimensi keadilan hasil, keadilan proses, dan keadilan interaksi. Sementara itu, variabel retensi pasien dievaluasi melalui 7 butir pertanyaan yang meliputi dimensi niat untuk berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan layanan, dan loyalitas perilaku.

Setelah data terkumpul, seluruh jawaban responden diperiksa kelengkapannya melalui tahap editing, diberi kode angka pada tahap coding, dan dimasukkan ke dalam perangkat lunak statistik pada tahap tabulating. Analisis data dilakukan melalui dua tingkatan, yaitu analisis univariat dan analisis bivariat/multivariat. Analisis univariat digunakan untuk menyajikan distribusi frekuensi karakteristik demografi responden (usia, tingkat pendidikan, dan status pembiayaan) serta kategorisasi capaian skor setiap variabel. Selanjutnya, sebelum dilakukan pengujian hipotesis, model regresi terlebih dahulu diuji melalui uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas residual dengan metode Kolmogorov-Smirnov dan uji multikolinearitas menggunakan nilai Tolerance serta Variance Inflation Factor (VIF). Langkah terakhir adalah melakukan analisis regresi linier berganda yang disertai dengan uji t (parsial) dan uji F (simultan) pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh yang signifikan antar variabel tersebut, serta menghitung koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan terhadap 80 responden di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya, temuan penelitian disajikan ke dalam dua bagian utama, yaitu hasil dan pembahasan sebagai berikut.

Table 1 Data Demografi

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Presentase
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	29	36,3%
	Perempuan	51	63,8%
2.	Usia		
	< 20 Tahun	15	18,8%
	21-30 Tahun	28	35%
	31-40 Tahun	20	25%
	41-50 Tahun	11	13,8%
	≥ 50 Tahun	6	7,5%
3.	Pekerjaan		
	PNS/TNI/POLRI	5	6,3%
	Karyawan Swasta	12	15%
	Wiraswasta	24	30%
	Tidak Bekerja	17	21,3%
	Ibu Rumah Tangga	16	20%
	Pelajar/Mahasiswa	6	7,5%
4.	Jenis Poli		
	Anak	12	15%
	Fisioterapi	11	13,8%
	Gigi	10	12,5%
	KIA	8	10%

	Kandungan	20	25%
	Penyakit Dalam	9	11,3%
	Umum	10	12,5%
5.	Jenis Pasien		
	Baru	41	51,3%
	Lama	39	48,8%
6.	Status Pembiayaan		
	BPJS	49	61,3%
	Umum	25	31,3%
	Asuransi Swasta	6	7,5%
7.	Pendapatan keluarga		
	≤ Rp. 1.000.000	15	18,8%
	> Rp. 1.000.000 - ≤ Rp. 5.000.000	50	62,5%
	> Rp. 5.000.000 - ≤ Rp. 10.000.000	14	17,5%
	> Rp. 10.000.000	1	1,3%
8.	Jarak rumah dengan RS		
	< 1 km	5	6,3%
	1-5 km	37	46,3%
	6-10 km	26	32,5%
	≥ 10 km	12	15%
9.	Pendamping Saat Berkunjung ke RS		
	Sendiri	11	13,8%
	Didampingi keluarga	69	86,3%
10.	Kunjungan 6 bulan terakhir		
	1 kali	31	38,8%
	2-3 kali	32	40%
	> 3 kali	17	21,3%
11.	Tingkat pendidikan		
	SD	19	23,8%
	SMP	20	25%
	SMA	31	38,8%
	Perguruan Tinggi	10	12,5%
12.	Waktu Tunggu		
	> 60 menit		
	Ya	74	92,5%
	Tidak	6	7,5%
	Total	80	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1 mengenai karakteristik demografi responden, diketahui bahwa dari total 80 responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 51 orang (63,8%), sedangkan laki-laki sebanyak 29 orang (36,3%). Dari segi kelompok usia, persentase terbesar berada pada rentang usia produktif 21–30 tahun dengan jumlah 28 responden (35%), disusul oleh kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 20 responden (25%). Untuk karakteristik pekerjaan, klasifikasi terbanyak didominasi oleh wiraswasta sebesar 30% (24 responden) dan ibu rumah tangga sebesar 21,3% (17 responden). Pada aspek distribusi kunjungan antar poliklinik, poli Penyakit Dalam mencatat jumlah kunjungan tertinggi yaitu sebanyak 20 responden (25%), diikuti oleh poli KIA sebanyak 11 responden (13,8%). Lebih lanjut, jika ditinjau dari karakteristik pasien, jumlah pasien baru tercatat sedikit lebih banyak yaitu 41 orang (51,3%) dibandingkan dengan pasien lama yang berjumlah 39 orang (48,8%). Dalam hal sistem pembiayaan kesehatan, mayoritas pasien menggunakan penjaminan BPJS Kesehatan dengan persentase mencapai 61,3% (49 responden). Berdasarkan pendapatan keluarga, sebagian besar responden berada pada tingkat pendapatan antara Rp1.000.000 hingga Rp5.000.000 per bulan, yaitu sebanyak 50 responden

(62,5%). Untuk faktor aksesibilitas, mayoritas responden memiliki jarak rumah yang relatif dekat dengan rumah sakit, yaitu pada rentang 1–5 km sebanyak 37 responden (46,3%). Pada data pendukung aktivitas kunjungan sebagian besar pasien rawat jalan memilih untuk didampingi oleh keluarga saat berkunjung ke rumah sakit, yaitu sebanyak 69 responden (86,3%). Mengenai intensitas kunjungan dalam 6 bulan terakhir, mayoritas responden tercatat melakukan kunjungan sebanyak 2–3 kali, yakni sebesar 40% (32 responden). Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, profil responden didominasi oleh lulusan SMA sebanyak 31 orang (38,8%) dan lulusan SMP sebanyak 20 orang (25%). Terakhir, terkait dengan pengalaman durasi pelayanan, persentase yang sangat dominan yaitu sebesar 92,5% (74 responden) menyatakan bahwa mereka mengalami waktu tunggu pelayanan yang berada pada kategori >60 menit selama menjalani proses rawat jalan di rumah sakit.

Table 2 distribusi Distribusi Frekuensi Kategori Toleransi Waktu Tunggu

Kriteria	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Kurang	3	3,8%
Cukup	7	8,8%
Baik	70	87,5%
Total	80	100%

Mayoritas pasien memiliki tingkat Toleransi Waktu Tunggu dalam kategori "Baik" yaitu sebanyak 70 responden (87,5%). Sementara itu, responden dengan kategori "Cukup" sebanyak 7 responden (8,8%), dan kategori "Kurang" sebanyak 3 responden (3,8%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di RS PKU Muhammadiyah Surabaya memiliki tingkat kesabaran dan penerimaan yang sangat baik terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan.

Table 3 Distribusi Frekuensi Kategori Persepsi Keadilan

Kriteria	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Tidak Adil	1	1,3%
Cukup	6	7,5%
Adil	73	91,3%
Total	80	100%

Mayoritas responden menilai Persepsi Keadilan dalam kategori "Adil" sebesar 91,3% (73 responden). Diikuti oleh kategori "Cukup" sebesar 7,5% (6 responden), dan kategori "Tidak Adil" hanya sebesar 1,3% (1 responden). Hal ini mengindikasikan bahwa sistem antrian maupun perlakuan petugas kesehatan dirasakan sudah sangat adil dan merata oleh sebagian besar pasien rawat jalan.

Table 4 Distribusi Frekuensi Kategori Retensi Pasien

Kriteria	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Rendah	10	12,5%
Sedang	1	1,3%
Tinggi	69	86,3%
Total	80	100%

Mayoritas tingkat Retensi Pasien berada pada kategori "Tinggi" yaitu sebanyak 69 responden (86,3%). Sedangkan responden dengan Retensi Pasien kategori "Rendah" sebanyak 10 responden (12,5%), dan kategori "Sedang" sebanyak 1 responden (1,3%). Hasil ini menandakan adanya loyalitas atau keinginan yang tinggi dari sebagian besar pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini di masa mendatang.

Table 5 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Variabel	n	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Unstandardized Residual	80	0,819	Berdistribusi Normal

Nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) pada uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov adalah sebesar 0,819. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,819 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual dalam model regresi ini berdistribusi secara normal dan memenuhi asumsi.

Table 6 Uji Multikolinearitas

Variable Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
Toleransi Waktu tunggu	0,532	1,881	Tidak ada Multikolinearitas
Persepsi Keadilan	0,532	1,881	Tidak ada Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Toleransi Waktu Tunggu dan Persepsi Keadilan sama-sama memiliki nilai Tolerance sebesar 0,532, yang mana lebih besar dari 0,10 ($0,532 > 0,10$). Selain itu, nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk kedua variabel tersebut adalah sebesar 1,881, yang mana jauh lebih kecil dari 10,00 ($1,881 < 10,00$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

Table 7 uji T (persial)

Variable Independen	t hitung	Signifikansi (Sig.)	Kesimpulan
Toleransi waktu tunggu	4,510	0,000	Berpengaruh Signifikan
Persepsi keadilan	2,205	0,030	Berpengaruh Signifikan

Variabel Toleransi Waktu Tunggu memiliki nilai t hitung sebesar 4,510 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H1 diterima. Artinya, Toleransi Waktu Tunggu berpengaruh signifikan terhadap Retensi Pasien secara parsial. Sedangkan Variabel Persepsi Keadilan memiliki nilai t hitung sebesar 2,205 dengan nilai signifikansi sebesar 0,030. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,030 < 0,05$), maka H1 diterima. Artinya, Persepsi Keadilan berpengaruh signifikan terhadap Retensi Pasien secara parsial.

Table 8 Uji F (Simultan)

Model	F Hitung	Signifikansi (Sig.)	Kesimpulan
Regresi Bersama	36,521	0,000	Berpengaruh Signifikan

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 36,521 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel Toleransi Waktu Tunggu serta Persepsi Keadilan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Retensi Pasien (Y) di RS PKU Muhammadiyah Surabaya.

Table 9 Uji Koefisien Determinasi

R	R Square (R ²)	Adjusted R Square
0,698	0,487	0,473

Diperoleh nilai R Square sebesar 0,487. Nilai ini menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh dari variabel Toleransi Waktu Tunggu dan Persepsi Keadilan secara serentak terhadap variabel Retensi Pasien adalah sebesar 48,7%. Sementara itu, sisanya sebesar 51,3% ($100\% - 48,7\%$) dijelaskan oleh variabel atau faktor lain.

Pembahasan

1. Pengaruh Toleransi Waktu Tunggu Terhadap Retensi Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan pengujian hipotesis (uji t) nilai signifikansi untuk variabel Toleransi Waktu Tunggu yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi Pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Surabaya. Temuan tersebut diperkuat oleh data deskriptif yang menunjukkan mayoritas responden (87,5%) memiliki toleransi waktu tunggu dalam kategori "Baik". Tingginya persentase kategori "Baik" pada toleransi waktu tunggu. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kemampuan pasien dalam menerima durasi waktu tunggu pelayanan, maka semakin besar kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang dan tetap menggunakan layanan rumah sakit. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tingkat toleransi waktu tunggu yang baik, yang menunjukkan bahwa pasien masih dapat menerima waktu tunggu. Kondisi ini dipengaruhi upaya rumah sakit dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang

nyaman melalui penyediaan fasilitas ruang tunggu yang memadai serta informasi pelayanan yang jelas kepada pasien. Secara keseluruhan, penerimaan yang baik terhadap durasi pelayanan ini terbukti mendorong retensi pasien. Pasien yang merasa waktu tunggunya dikelola dengan baik akan memiliki kecenderungan loyalitas yang tinggi untuk kembali berkunjung (repeat visit) bersedia menganjurkan pelayanan rawat jalan rumah sakit kepada orang lain⁸.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori toleransi waktu tunggu pada bab 2 yang dikemukakan oleh⁹ toleransi waktu tunggu merupakan batas maksimal lamanya waktu menunggu yang masih dapat diterima oleh pasien sebelum muncul ketidakpuasan atau keinginan untuk meninggalkan layanan. Semakin baik kemampuan pasien dalam menerima dan menyesuaikan diri terhadap durasi menunggu, maka semakin kecil kemungkinan pasien mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, penelitian¹⁰ yang menyatakan rasio perbandingan dokter dan pasien serta ketidakpastian jadwal dokter menjadi salah satu aspek yang berperan dalam membentuk tingkat penerimaan pasien terhadap lamanya waktu menunggu pelayanan. Oleh karena itu, dengan demikian, apabila Rumah Sakit dapat mengoptimalkan pengelolaan waktu tunggu pelayanan serta menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman, pasien akan memiliki pengalaman pelayanan yang lebih positif sehingga mendorong keinginan untuk melakukan kunjungan ulang dan mempertahankan hubungan dengan rumah sakit.

Ditinjau dari karakteristik demografi, terdapat keterkaitan sosiologis dan psikologis yang kuat di balik tingginya toleransi responden. Dominasi kelompok usia produktif (21–40 tahun) dan tingkat pendidikan menengah-tinggi (SMA dan Perguruan Tinggi) memberikan pengaruh besar pada matangnya literasi alur pelayanan dan pemanfaatan teknologi antrean. Kelompok ini cenderung lebih rasional dan adaptif dalam memanfaatkan waktu tunggu secara mandiri melalui smartphone, sehingga durasi antrean tidak menjadi beban psikologis yang menjenuhkan.

Di samping itu, kesiapan mental (readiness) juga terbentuk pada pasien dengan jarak tinggal yang jauh sebagai bentuk konsekuensi logis dari usaha perjalanan mereka. Karakteristik pembiayaan yang didominasi pengguna BPJS dengan pendapatan menengah

⁸ Kementerian PUPR Agustuti dkk., “Pengaruh Persepsi Keadilan Dan Persepsi Kemudahan Penerapan Tarif Pph Final Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Di Ukm Kecamatan Tanjungpinang Timur,” *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis* 53, no. 1 (2023): 1–19.

⁹ Agung Dwi Rahardjo Rahmawati Raharjo, “Wiraraja Medika: Jurnal Kesehatan,” *Wiraraja Medika: Jurnal Kesehatan* 10, no. 1 (2021): 1–9.

¹⁰ Aris Sukarno dkk., “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Di Poli Penyakit Dalam RS Bhayangkara Surabaya Tahun 2024,” *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)* 9, no. 3 (2025): 243–75, <https://doi.org/10.52643/marsi.v9i3.6624>.

ke bawah juga membentuk ekspektasi yang lebih realistis dan kesabaran yang stabil, selama kenyamanan fasilitas dasar terpenuhi. Bagi kelompok perempuan dan pekerja, transparansi durasi antrean memicu rasa dihargai secara profesional. Pengelolaan waktu pelayanan yang optimal dan informatif dari rumah sakit atas berbagai latar belakang demografi ini pada akhirnya melahirkan pengalaman positif yang bertransformasi menjadi stimulus loyalitas (trust) untuk melakukan retensi kunjungan secara konsisten.

2. Pengaruh Persepsi Keadilan Terhadap Retensi Pasien Rawat Jalan

Hasil analisis statistik (uji t) untuk variabel Persepsi Keadilan membuktikan bahwa persepsi keadilan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Retensi Pasien. Berdasarkan data distribusi frekuensi, sebanyak 91,3% responden menilai bahwa aspek keadilan di RS PKU Muhammadiyah Surabaya masuk dalam kategori "Adil". Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian pasien yang positif terhadap keadilan pelayanan Rumah Sakit dapat meningkatkan kemungkinan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan serta melakukan kunjungan pada waktu berikutnya. Mayoritas responden dalam penelitian ini menilai aspek keadilan pelayanan dalam kategori adil. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa memperoleh pelayanan yang setara, mendapatkan informasi yang jelas, serta menerima perlakuan yang baik selama proses pelayanan berlangsung.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori persepsi keadilan yaitu pendapat dari yang menyatakan bahwa kejelasan sistem pelayanan, transparansi prosedur, serta sikap petugas merupakan faktor yang memengaruhi persepsi keadilan pasien¹¹. Selain itu, konsep keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional menjelaskan bahwa pasien akan memberikan penilaian positif apabila pelayanan diberikan secara konsisten, tidak diskriminatif, dan menghargai setiap pasien secara setara. Ketika pasien merasakan adanya keadilan dalam proses pelayanan, akan terbentuk rasa percaya dan kenyamanan terhadap rumah sakit sehingga mendorong pasien untuk tetap memilih layanan rumah sakit pada kunjungan berikutnya. Ketika pasien secara umum merasakan keadilan yang merata, timbul kenyamanan dan keyakinan yang mendalam terhadap institusi Rumah Sakit. Keadilan procedural serta interaksional ini mengeliminasi kecemasan pasien, sehingga mereka tidak ragu untuk berkomitmen memilih kembali RS PKU Muhammadiyah Surabaya sebagai fasilitas kesehatan utama. Dengan demikian, persepsi keadilan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan retensi pasien rawat jalan.

¹¹ Ahmad SuriyaniMansyur¹, AnindyaPutriPermatasari², AmeliaAgustina³, "As-Syar ' i : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga As-Syar ' i : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga," *Jurnal Bimbingan Konseling Keluarga* 7 (2025): 142–51, <https://doi.org/10.47476/assyari.v7i3.8157>.

Berdasarkan karakteristik demografi responden, terdapat landasan sosiologis dan psikologis yang kuat yang menjelaskan mengapa persepsi keadilan secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap retensi pasien di RS PKU Muhammadiyah Surabaya. Tingginya penilaian pasien yang menganggap pelayanan masuk dalam kategori adil (91,3%) sangat dipengaruhi oleh profil status pembiayaan responden yang didominasi oleh pengguna jaminan BPJS. Fakta ini menjadi bukti empiris bahwa pihak rumah sakit berhasil mematahkan stigma negatif yang sering beredar di masyarakat mengenai diskriminasi pasien jaminan, dengan konsisten menerapkan asas keadilan distributif melalui penyetaraan hak dan urutan pelayanan yang setara antara pasien BPJS dan pasien umum. Selain itu, persepsi keadilan yang kuat ini juga didukung oleh karakteristik tingkat pendidikan responden yang mayoritas merupakan lulusan SMA/Sederajat hingga Perguruan Tinggi. Latar belakang pendidikan yang baik membentuk pemahaman yang objektif dan rasional pada diri pasien dalam menilai prosedur alur administrasi serta sistem triase poliklinik, sehingga mereka tidak mudah merasa diperlakukan tidak adil selama pihak rumah sakit transparan.

Karakteristik jenis kelamin didominasi oleh perempuan juga memegang peran krusial, kelompok perempuan secara psikologis memiliki sensitivitas yang lebih tinggi terhadap komunikasi interaksional, sehingga keramahan, kesopanan, dan perlakuan setara dari staf admisi maupun tenaga medis langsung menyentuh aspek emosional yang menumbuhkan rasa dihargai. Pola ini diperkuat oleh dominasi kelompok usia produktif (20–40 tahun) serta kelompok pasien tidak bekerja/ibu rumah tangga yang sangat mengutamakan kualitas hubungan interpersonal saat berobat. Ditambah lagi, pasien dengan jarak tempat tinggal yang jauh tetap mempersepsikan layanan ini adil karena pengorbanan perjalanan mereka dibayar tuntas oleh perlakuan petugas yang hangat dan tidak membedakan status sosial. Pada akhirnya, ketika asas keadilan prosedural, distributif, dan interaksional ini berhasil dipenuhi oleh pihak rumah sakit di tengah keberagaman demografi pasien, hal tersebut menciptakan rasa aman dan kepercayaan mendalam (trust). Hubungan emosional yang adil inilah yang menjadi stimulus utama bagi pasien untuk berkomitmen melakukan retensi atau kunjungan ulang secara konsisten di masa depan.

3. Pengaruh Toleransi Waktu Tunggu Dan Persepsi Keadilan Terhadap Retensi Pasien

Hasil analisis menggunakan uji simultan uji F, ditemukan hasil Toleransi Waktu Tunggu serta Persepsi Keadilan secara simultan berpengaruh terhadap Retensi Pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Surabaya. Hasil ini menunjukkan bahwa retensi pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan pasien dalam menerima waktu tunggu pelayanan, tetapi juga oleh persepsi pasien terhadap keadilan yang diberikan selama proses

pelayanan berlangsung. Semakin baik toleransi waktu tunggu dan semakin tinggi persepsi keadilan yang dipersepsikan oleh pasien, maka semakin tinggi kemungkinan pasien untuk tetap memilih rumah sakit sebagai tempat memperoleh pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori toleransi waktu tunggu yang oleh menyatakan bahwa kemampuan pasien dalam menerima durasi menunggu dapat memengaruhi kepuasan dan keputusan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan. Selain itu, teori persepsi keadilan yang dikemukakan oleh¹² menjelaskan bahwa pasien akan memberikan penilaian positif apabila memperoleh pelayanan yang adil, transparan, dan menghargai hak setiap pasien. Kombinasi antara pengelolaan waktu tunggu yang baik dan penerapan pelayanan yang adil mampu membentuk pengalaman pelayanan yang baik bagi pasien. Pengalaman baik tersebut akan meningkatkan kepercayaan, kepuasan, serta loyalitas pasien terhadap rumah sakit sehingga berdampak pada meningkatnya retensi pasien rawat jalan.

Ditinjau secara menyeluruh berdasarkan karakteristik demografi responden, terdapat sinergi sosiologis dan psikologis yang kuat dalam menjelaskan mengapa toleransi waktu tunggu dan persepsi keadilan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap retensi pasien di RS PKU Muhammadiyah Surabaya. Karakteristik responden yang didominasi oleh kelompok usia produktif (20–40 tahun) dengan tingkat pendidikan menengah hingga tinggi (SMA/Sederajat dan Perguruan Tinggi) menjadi fondasi utama kuatnya pengaruh kedua variabel ini. Pasien pada kelompok demografi ini memiliki kapasitas kognitif dan kedewasaan berpikir yang rasional untuk menilai pelayanan. Mereka tidak hanya mampu mengelola waktu tunggu secara mandiri menggunakan teknologi atau aktivitas produktif sehingga durasi antrean tidak menjadi beban psikologis, tetapi juga mampu memahami alur prosedur rumah sakit secara objektif, yang memicu munculnya penilaian bahwa sistem pelayanan telah berjalan dengan transparan dan adil. Pengaruh bersama ini semakin diperkuat oleh faktor status pembiayaan yang didominasi pengguna jaminan BPJS serta karakteristik jenis kelamin yang mayoritas adalah perempuan. Kelompok perempuan secara psikologis memiliki sensitivitas yang lebih tinggi terhadap aspek komunikasi interaksional, sehingga perlakuan adil, ramah, dan setara yang ditunjukkan oleh staf rumah sakit ditambah dengan kenyamanan dasar ruang tunggu bagi pasien BPJS berpendapatan menengah membentuk ikatan emosional yang positif. Selain itu, pasien dengan karakteristik jarak tempat tinggal yang jauh merasa pengorbanan akomodasi mereka terbayar tuntas ketika rumah sakit mampu

¹² SuriyaniMansyur1, AnindyaPutriPermatasari2, AmeliaAgustina3, “As-Syar’i : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga As-Syar’i : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga.”

mengombinasikan kepastian waktu pelayanan yang jelas sekaligus perlakuan petugas yang hangat tanpa diskriminasi. Ketika berbagai latar belakang karakteristik demografi ini mendapatkan perpaduan yang seimbang antara manajemen durasi antrean yang optimal dan penerapan asas keadilan yang merata dari pihak manajemen rumah sakit, hal tersebut menjadi stimulus penentu yang sangat kuat. Kombinasi kedua faktor ini secara simultan melahirkan rasa aman, kepuasan mendalam, serta kepercayaan (*trust*) yang tinggi, yang pada akhirnya mengunci komitmen psikologis pasien dari berbagai latar belakang sosial untuk melakukan retensi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa retensi pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya dipengaruhi secara signifikan oleh toleransi waktu tunggu dan persepsi keadilan pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa pasien yang memiliki kemampuan menerima waktu tunggu dengan baik cenderung memiliki kemungkinan lebih besar untuk tetap memilih rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan rujukan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu bukan hanya persoalan efisiensi operasional, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana pasien memaknai pengalaman pelayanan yang diterimanya.

Selain itu, persepsi keadilan terbukti menjadi faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit. Ketika pasien merasakan adanya kesetaraan dalam prosedur pelayanan, transparansi informasi, serta perlakuan yang menghargai setiap individu tanpa membedakan status pembiayaan, maka kepercayaan dan komitmen pasien terhadap rumah sakit semakin meningkat.

Secara simultan, toleransi waktu tunggu dan persepsi keadilan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap retensi pasien dengan kontribusi sebesar 48,7%. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan retensi pasien tidak dapat hanya berfokus pada percepatan pelayanan, tetapi harus mempertimbangkan aspek psikologis dan sosial dalam pengalaman pasien.

Dengan demikian, rumah sakit perlu mengembangkan pendekatan manajemen pelayanan yang berorientasi pada pengalaman pasien (*patient-centered care*) melalui kombinasi antara pengelolaan antrean yang efektif, komunikasi pelayanan yang transparan, serta penerapan prinsip keadilan dalam seluruh proses pelayanan. Pendekatan tersebut menjadi strategi penting dalam meningkatkan loyalitas pasien dan menjaga keberlanjutan daya saing rumah sakit di tengah meningkatnya tuntutan kualitas pelayanan kesehatan modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustuti., (2023). Pengaruh Persepsi Keadilan Dan Persepsi Kemudahan Penerapan Tarif Pph Final Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Di Umkm Kecamatan Tanjungpinang Timur. *Acta Universitatis Agriculturae Et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(1),1–19.
- Alvia Amri, Z., Indrawati, L., Sulistyowati, Y., & Susanti, R. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 8(1), 33–43. <https://doi.org/10.52643/Marsi.V8i1.4068>
- Arkoh, A. (2025). Effects Of Long Hospital Waiting Time: A Study At The Outpatient Department At A Private Hospital In Ghana. *Gacopa Medical Journal*, 1(1), 74–80. <https://doi.org/10.71396/Mcb14t69>
- Firdaus, J., M.Syahrani, J., Risnita, & Asrulla. (2023). Populasi Dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Iqbal, M. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pasien Terhadap Sebagai Tempat Rawat Inap. *Jurnal Kebangsaan*, 8(16), 35–45.
- Lestari Yuni, N. H. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Dependen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 33(5), 1–12.
- Mariyanti, I. (2022). Health Service In Hospitalization Installation On Local General Hospital “ Dr . Mohamad Soewandhie ” Surabaya Ika Mariyanti Meirinawati Abstract Rumah Sakit Umum Daerah Dr . Mohamad Soewandhie Surabaya Ika Mariyati Meirinawati. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10, 12–17.
- Meilani, G. (2022). Hubungan Antara Lama Waktu Tunggu Operasi Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pada Pasien Operasi Elektif Dengan. *Repository.Itekes-Bali.Ac.Id*. https://repository.itekesbali.ac.id/Medias/Journal/Gusti_Ayu_Kade_Dewi_Meilani.Pdf
- Mentari, W. D., Gunawan, I., Ropii, A., & Mentari, M. P. (2023). Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Journal Of Public Health Innovation*, 4(1), 243–248. <https://doi.org/10.34305/Jphi.V4i01.978>
- Nathasya, H. (2024). Persepsi Pasien Terhadap Layanan Bimbingan Rohani Di Rumah Sakit Islam Metro. *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And tudies (IICLS)*, 5(1), 70–80.
- Nurdiana, F., Kusdiyana, A., Elviani, S. M., Lamongan, U. M., Cost, S., Alternative, A. O., Relationship, I., & Retention, C. (2025). Pengaruh Switching Barriers Terhadap Customer. *Journal Of Health Care*, 6(1), 16–20.
- Rahmawati Raharjo, A. D. R. (2021). Wiraraja Medika : Jurnal Kesehatan. *Wiraraja Medika: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 1–9.
- Rizal, R., Shandy, V. R., Rusdi, M. S., & Afriyeni, H. (2024). Jurnal Hasilpenelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 3(2), 58–67.
- Rosida, F. A. (2021). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rspal Dr. Ramelan Surabaya. 32(3), 167–186.
- Salsabila, Fatwa Annisa Cahya, Ceria Febiana Wijayanti, A. P. (2021). Perancangan Sistem

- Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Microsoft Visual Studio 2010 Di Puskesmas Cijagra Lama Kota Bandung. *Infokes*, 5(2), 6.
- Sanaji, S. (2022). Efek Moderasi Toleransi Pelanggan Terhadap Pengaruh Pengalaman Negatif Terhadap Electronic Word-Of-Mouth Negatif. *JIM: Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(4), 1182–1193.
- Santosa, I., & Desy Purnama, E. (2025). Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 6(4), 236–251. <https://doi.org/10.38035/Jimt.V6i4.4730>
- Santosa, M. H. (2025). Peningkatan Retensi Pelanggan Melalui Kompetensi Karyawan Dan Inovasi Layanan Dengan Brand Image Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Scaler Revised, W. M. (2022). Persepsi Keadilan: Pendorong Karyawan Berperilaku Tidak Etis. *Intelligence*, 3(122), 1–8.
- Sihaloho, F. M. (2022). Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan. *Stikes Santa Elisabeth Medan*, 2(1), 33–34.
- Sitanala, R. (2025). Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi Pengalaman Pasien Dan Keterlibatan Perawat : Pengaruhnya Terhadap Retensi Pasien Serta Kinerja Operasional. *Jurnal Ilmia Akuntansi*, 8(2), 506–518.
- Sukarno, A., Yoshida, E., & Kridawati, A. (2025). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Di Poli Penyakit Dalam RS Bhayangkara Surabaya Tahun 2024. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 9(3), 243–275. <https://doi.org/10.52643/Marsi.V9i3.6624>
- Sukur, M., Keberawatan, F. I., Islam, U., & Agung, S. (2023). Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Poli. *Universitas Islam Sultan Agung*, 4, 64–65.
- Sumarso, W. (2021). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSIA Budi Kemuliaan. *Jurnal Universitas Esa Unggul*, 3, 64–65.
- Suriyanimansyur¹, Anindyaputripermatasari², Ameliaagustina³, A. (2025). As-Syar ' I : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga As-Syar ' I : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga. *Jurnal Bimbingan Konseling Keluarga*, 7, 142–151. <https://doi.org/10.47476/Assyari.V7i3.8157>
- Susati. (2023). Telaah Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3, 10–25.
- Udayani, N. N. W., & Herleeyana Meriyani, W. E. S. P. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Retensi Pasien Metadon Di Upt Puskesmas Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 6(2), 106–110.