



HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS WAIMITAL

Moh. Dahlan Sely¹, Maryam Lih²

¹Peminatan AKK dan Promkes, STIKes Maluku Husada

² Peminatan Epidemiologi dan Biostatistik, lihmaryam@gmail.com, STIKes Maluku Husada

Abstract

Patient satisfaction is thought to be influenced by waiting time for services. Waiting time for services is a problem that often causes patient complaints in several hospitals. The length of patient waiting time reflects how the hospital manages service components that are tailored to the patient's situation and expectations. The purpose of this study was the relationship between waiting time for health services and satisfaction of outpatients at the Waimital Public Health Center. The type of research used is an analytical survey research type with a cross-sectional approach. The population in this study were outpatients who visited in January totaling 243 patients at the Waimital Health Center. The sampling technique in this study was purposive random sampling with the number of samples or respondents found in this study as many as 148 respondents. The results showed that of 79 people who waited 60 minutes but were satisfied as many as 64 people (81.0%) and while of 69 people who waited > 60 minutes but were satisfied as many as 5 (7.2%) waited 60 minutes but 15 people were dissatisfied (19.0%) and waited > 60 minutes but 64 people were not satisfied (92.8%). Based on the results of statistical tests using the chi-squer test, the p value of 0.000 < 0.05 means that there is a relationship between waiting time and patient satisfaction at the Waimital Health Center. The conclusion is that there is a relationship between waiting time and outpatient satisfaction at the Waimital Health Center which was found statistically.

Keywords: Patient Satisfaction, Waiting Time.

Abstrak

Kepuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Tujuan penelitian ini adalah hubungan waktu tunggu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas waimital. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survey analitik dengan pendekatan Potong Lintang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung pada bulan januari yang berjumlah 243 pasien di Puskesmas Waimital. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Purposive Random Sampling dengan jumlah sampel atau responden yang ditemukan dalam penelitian ini sebanyak 148 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 79 orang yang menunggu 60 menit tetapi merasa puas sebanyak 64 orang (81,0%) dan sedangkan dari 69 orang yang menunggu > 60 menit tetapi puas sebanyak 5 (7,2%) menunggu yang 60 menit tetapi merasa tidak puas sebanyak 15 orang (19,0%) dan menunggu > 60 menit tetapi tidak merasa puas sebanyak 64 orang (92,8%). Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan uji chi-squer di peroleh nilai p value 0.000 < 0,05 artinya ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Waimital. Kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Waimital yang ditemukan secara statistika.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu.

PENDAHULUAN

Pelayanan public oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Kepmenpan No 25 Tahun 2004) (Pavilonita, 2019).

Pembangunan di bidang kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Rofiq, 2018).

Kepuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, nyaman (Utami, 2015).

Definisi manusia dari Aristoteles, yakni *zoon politicon*, “manusia adalah makhluk sosial memang memberi pengertian umum tetapi bukan ciri khasnya. Begitu pula definisi manusia sebagai *animal rationale* dianggap tidak memadai, karena rasio tidak memadai untuk memahami bentuk-bentuk kehidupan budaya manusia dalam seluruh kekayaan dan bermacam-macamnya. Itulah mengapa dia menawarkan definisi manusia sebagai *animalsymbolicum* yakni makhluk yang pandai membuat, memahami dan menggunakan *symbol*” (Berry, dkk, 2017). Tujuan penelitian ini adalah hubungan waktu tunggu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas waimital

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *Potong Lintang* dengan tujuan untuk mengetahui “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan” yang variabel independen dan dependennya diukur dalam waktu yang bersamaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung pada bulan Januari yang berjumlah 243 pasien di Puskesmas Waimital. Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Purposive Random Sampling* dengan rumus pengambilan sampel menggunakan *rumus Slovin*. Dengan jumlah sampel atau responden yang ditemukan dalam penelitian ini sebanyak 148 responden.

HASIL**Tabel 1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur pasien di Puskesmas Waimital**

Umur	n	%
17-25 tahun	18	12,2
26-35 tahun	45	30,4
36-45 tahun	48	32,4
46-55 tahun	23	15,5
56-65 tahun	14	9,5
Total	148	100

Tabel 1.1 menunjukkan pasien yang berumur 17-25 tahun sebanyak 18 orang (12,2%), berumur 26-35 tahun sebanyak 45 orang (30,4%), paling banyak pasien yang berkunjung ke Puskesmas berumur 36-45 tahun sebanyak 48 pasien (32,4%), berumur 46-55 tahun sebanyak 23 orang (15,5%) dan yang paling sedikit berumur 56-65 tahun sebanyak 14 pasien (9,5%). Berdasarkan Tabel 5.6, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh data sebanyak 44 responden (97,8%), berjenis kelamin laki-laki atau sedangkan 1 responden (2,2%) berjenis kelamin perempuan.

Tabel 1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pasien di Puskesmas Waimital

Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	66	44,6
Perempuan	82	55,4
Total	148	100

Tabel 1.2 menunjukkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 82 pasien (55,4%) dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 66 pasien (44,6%).

Tabel 13 Distribusi Responden Berdasarkan pendidikan pasien di Puskesmas Waimital

Pendidikan	n	%
Tidak Tamat SD	2	1,4
SD	6	4,1
SMP	28	18,9
SMA/Sederajat	43	29,1
Akademi/Diploma	34	23,0
Sarjana	35	23,6
Total	148	100

Tabel 1.3 Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat bahwa pasien yang berpendidikan SMA/ Sederajat sebanyak 43 pasien (29,1%) dan tidak tamat SD sebanyak 2 pasien (1,4%).

Tabel 1.4 Distribusi Responden Berdasarkan pendidikan pasien di Puskesmas Waimital

Pekerjaan	n	%
Pelajar/ Mahasiswa	16	10,8
Karyawan Swasta	14	9,5
Wiraswasta	7	4,7
PNS	28	18,9
TNI/ Polri	8	5,4
Lainya	75	50,7
Total	148	100

Tabel 1.4 distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan paling banyak pasien bekerja lainnya sebanyak 75 orang (50,7%) dan yang paling sedikit pasien bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 7 orang (4,7%).

Tabel 1.5 Distribusi Responden Berdasarkan Waktu Tunggu pasien di Puskesmas Waimital

Waktu Tunggu	n	%
60 menit	69	46,6
>60 menit	79	53,4
Total	148	100

Berdasarkan Tabel 1.5 Waktu tunggu menunjukkan bahwa dari 148 responden yang diteliti, responden yang menunggu pelayanan dari pendaftaran sampai pengambilan obat 60 menit berjumlah 69 orang (46,6%), sedangkan yang menunggu pelayanan dari pendaftaran sampai pengambilan obat > 60 menit berjumlah 79 orang (53,4%)

Kepuasan

Tabel 1.6 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan pasien di Puskesmas Waimital

Kepuasan	n	%
Puas	69	46,6
Tidak puas	79	53,4
Total	148	100

Berdasarkan Tabel 1.6 untuk kepuasan menunjukkan bahwa dari 148 responden yang diteliti, responden yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai puskesmas berjumlah 69 orang (46,6%), sedangkan yang tidak merasa puas berjumlah 79 orang (53,4%).

Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan
Tabel 1.7 Analisis Hubungan Waktu Tunggu Kepuasan Pasien di Puskesmas Waimital

Waktu tunggu	Kepuasan				Total	P value
	Puas		Tidak puas			
	n	%	n	%	N	%
60 menit	64	81,0	15	19,0	79	100
> 60 menit	5	7,2	64	92,8	69	100
Total	69	46,6	79	53,4	148	100

0,000

Berdasarkan Tabel 5.12 dapat dilihat bahwa dari 79 orang yang menunggu 60 menit tetapi merasa puas sebanyak 64 orang (81,0%) dan sedangkan dari 69 orang yang menunggu > 60 menit tetapi puas sebanyak 5 (7,2%) menunggu yang 60 menit tetapi merasa tidak puas sebanyak 15 orang (19,0%) dan menunggu > 60 menit tetapi tidak merasa puas sebanyak 64 orang (92,8%).

Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan uji chi-squer di peroleh nilai p value $0.000 < 0,05$ artinya ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Waimital.

PEMBAHASAN

Waktu tunggu pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga puskesmas harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Fitriah dkk, 2016). Puskesmas Kelayan Dalam menetapkan standar minimal pelayanan kefarmasian memiliki indikator waktu tunggu pelayanan resep untuk obat non racikan yaitu 5 menit dan pelayanan resep untuk obat racikan yaitu 15 menit. Dikarenakan banyak pasien yang diberikan pelayanan resep dan terbatasnya SDM (Sumber Daya Manusia) Kefarmasian maka, hal ini akan berdampak pada waktu tunggu pelayanan resep yang diperoleh pasien menjadi lebih lama dan akan berdampak pada kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian di puskesmas waimital yang menunggu pemeriksaan sampai pengambil obat dari 79 orang yang menunggu 60 menit tetapi merasa puas sebanyak 64 orang (81,0%) dan menunggu yang 60 menit tetapi merasa tidak puas sebanyak 15 orang (19,0%) sedangkan dari 69 orang yang menunggu > 60 menit tetapi puas sebanyak 5 (7,2%) dan menunggu > 60 menit tetapi tidak merasa puas sebanyak 64 orang (92,8%) Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan uji chi-squer di peroleh nilai p value $0.000 < 0,05$ artinya ada hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Waimital.

Waktu menunggu pasien yang lama terhadap pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting dalam menentukan citra suatu rumah sakit. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu kurang atau sama dengan 60 menit. Kategori jarak seperti pada saat pasien datang mulai mendaftar ke loket, mengantri dan menunggu

panggilan ke poli klinik tujuan untuk diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit dikategorikan lama, 30-60 menit dikategorikan sedang dan 30 menit dikategorikan cepat.

Hasil penelitian Yeni Tri Utami (2015) terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan, jika pelayanan yang diterima oleh pasien cepat maka pasien akan merasa puas, sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan pasien lama maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas baik mulai dari pendaftaran sampai dari dokter agar mendapatkan pemeriksaan yang ada di poliklinik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Fatrida, dkk (2019) bahwa hasil analisis bivariante menggunakan uji chi square waktu tunggu pendaftaran dan pemeriksaan obat terhadap kepuasan pasien di dapatkan nilai $p=0,000$ dan $0,021 < 0,05$ berarti ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Hal serupa juga dilakukan oleh Dedi faFrida (2019) dilihat bahwa proporsi waktu tunggu lambat lebih tinggi pada pasien yang mendapatkan pelayanan tidak puas (85,7%), dibandingkan dengan yang puas (15 %). Berdasarkan hasil uji chi-square didapatkan $p\text{ value} = 0,000$ ($p < 0,05$), terdapat ada hubungan yang bermakna kepuasan pasien dengan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan.

Asumsi peneliti bahwa waktu tunggu yang di berikan petugas sangat lama mempengaruhi kepuasan pasien. Menunggu juga di sebabkan oleh banyaknya pasien yang berkunjung dan keterlambatan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas

KESIMPULAN

Disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Waimital yang ditemukan secara statistika.

DAFTAR PUSTAKA

- Berry Pranata, D., & Erfahmi, M. S. (2017). Budaya 3s (Senyum, Salam, Sapa) Sebagai Ide Penciptaan Karya Lukis. *Serupa The Journal of Art Education*, 6(1).
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal'Aisyiyah Medika*, 4.
- Fitriah N, 2016. Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu pelayanan obat di Instansi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. (online) diakses pada <http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1634> pada 20 januari 2018
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). “Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala”. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99-111.
- Pavilonita, A. R. (2019). “Pengaruh Budaya Kerja Dan Alur Rekam Medik Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kertosono”. *Revitalisasi*, 6(1), 14-22.
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *INFOKES Journal*, 8(1).