

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS X KOTA JAMBI*Relationship Time Waiting for Patient Satisfaction in The Public Health Center X Jambi City***Putri Wulandari¹, Renny Listiawaty², Aidil Hafiz³**^{1,2}Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKES Harapan Ibu Jambi³Dinas Kesehatan Provinsi Jambi¹(Email: putriwulandari31081993@gmail.com)**ABSTRAK**

Indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Pakuan Baru Jambi tahun 2018 terjadi penurunan yaitu 3,28 menjadi sebesar 3,17 tahun 2019, dilihat dari kotak saran 3 bulan terakhir pasien mengatakan waktu menunggunya lama, pasien mengeluh pelayanan lama, serta pengambilan obat waktu tunggu lama. Penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*, teknik pengambilan data *puposive sampling*. Subyek penelitian adalah 95 orang responden rawat Jalan di Puskemas Pakuan Baru Kota Jambi Tahun 2020. Penelitian ini dianalisa dengan Uji *chi-square* diperoleh nilai *P-Value* sebesar $0.322 > 0.05$ maka tidak adanya hubungan yang berarti antara Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien. Dari wawancara dan observasi langsung yang dilakukan di Puskesmas Pakuan Baru Jambi waktu tunggu pasien rawat jalan dimana rata-rata waktu tunggu pasien dalam kategori cepat (31,90) dan kepuasan pasien dengan interval 235-263, dan 5% pasien mengatakan tidak puas. Waktu tunggu pasien rawat jalan dimana rata-rata waktu tunggu pasien dalam kategori cepat (31,90), belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku atau yang telah disepakati di pelayanan atau pun diloket pendaftaran di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi.

Kata kunci : Kepuasan pasien, waktu tunggu**ABSTRACT**

The Community Satisfaction Index in the Pakuan Baru Jambi Public Health Center in 2018 decreased by 3.28 to 3.17 in 2019, seen from the suggestion box the last 3 months the patient said the waiting time was long, the patient complained about the long service, and taking the drug was waiting a long time. This research is to find out the relationship between waiting time in Pakuan Baru Public Health Center in Jambi City. The study used a quantitative descriptive approach with a cross sectional design, data collection techniques puposive sampling. The research subjects were 95 outpatient respondents at the Pakuan Baru Public Health Center in Jambi City in 2020. This study was analyzed with the chi-square test obtained a P-Value of $0.322 > 0.05$, so there was no meaningful relationship between waiting time and patient satisfaction. From interviews and direct observations conducted at the Pakuan Baru Jambi clinic the waiting time of outpatients is where the average waiting time of patients is in the fast category (31.90) and patient satisfaction at intervals of 235-263, and 5% of patients say they are not satisfied. Outpatient waiting time where the average waiting time of patients is in the fast category (31.90), there is no standard Operating Procedure (SOP) that has been agreed in the service or in the registration sky in the Pakuan Baru Public Health Center in Jambi City.

Keywords : *Patient satisfaction, waiting time***PENDAHULUAN**

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai dengan mendapatkan obat.⁽¹⁾ Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama

menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien, dalam arti waktu tunggu beresiko menyebabkan mutu pelayanan kesehatan puskesmas menurun.

⁽²⁾

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur Laeliah dkk, tentang waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu tahun 2017, menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,

18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (>60 menit). Tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas, berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dalam kategori cukup puas sedangkan pada dimensi *reliability* dalam kategori puas. Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien terhadap pelayanan dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu, ditunjukkan dengan nilai $p=0,042$ atau nilai korelasi *chi square* sebesar 4,135.⁽³⁾ Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lyner Agustini, et al (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.⁽⁴⁾

Berdasarkan observasi awal peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pakuan Baru wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan baik kepada masyarakat pengguna layanan maupun pegawai puskesmas, peneliti menemukan masalah terkait dengan penyelenggaraan pelayanan secara handal dan akurat, sesuai dengan masalah dilapangan menunjukkan ketidakpastian pelayanan di puskesmas tergolong rendah dalam waktu pelayanan ditandai dengan data (IKM). Diketahui bahwa indek kepuasan masyarakat di Puskesmas Pakuan Baru Jambi tahun 2019 terjadi penurunan yaitu 3,17 dari tahun 2018 yaitu sebesar 3,28 dalam hal ini masih kategori baik, dilihat dari Kotak saran 3 bulan terakhir ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari pasien, pasien mengatakan waktu menunggunya lama, pasien mengeluh pelayanan lama, serta pengambilan obat memakan waktu yang lama. Berdasarkan survei⁽⁵⁾ pendahuluan maka tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pakuan Baru Jambi Tahun 2020.

BAHAN DAN METODE

Metode penelitian yang digunakan

Tabel 2. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi

desain kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*, penelitian dilakukan di Poli Rawat Jalan Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi Tahun 2020, penelitian dilakukan pada bulan Januari 2020 sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data kepuasan pasien dan lembar observasi untuk mendapatkan data desain operasional dalam penelitian ini yaitu waktu tunggu pasien terhadap pelayanan mulai dari kedatangan pasien di tempat pendaftaran di loket kartu sampai mendapatkan obat di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi, Uji analisis data yaitu univariat untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variable penelitian dengan menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan keterkaitan dua variabel dengan menggunakan uji *chi-square*.

HASIL

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 95 responden terdapat 53 orang (55,8%) menyatakan waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas dengan kategori lama dan sebanyak 42 orang (44,2%) menyatakan waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di puskesmas dengan kategori cepat. Sedangkan dari variabel kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 95 responden terdapat 45 orang (47,3%) kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dan sebanyak 50 orang (52,7%) sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Tabel 1. Distribusi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Waktu Tunggu		
Lama	53	55,8
Cepat	42	45,2
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	45	47,4
Puas	50	52,6

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total		P- Value
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Lama	28	29,47	25	26,32	53	100	0,322
Cepat	17	17,89	25	26,32	42	100	
Total	45	47,36	50	52,64	95	100	

Hasil analisis hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 53 responden yang menyatakan waktu tunggu pelayanan lama terdapat 28 orang (29,3%) kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Dari 42 orang yang menyatakan waktu tunggu cepat terdapat 17 orang (17,9%) kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Hasil uji chi square diperoleh nilai $p=0,322$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.⁽²⁾ Menurut Kotler (2005), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.⁽⁶⁾

Berdasarkan hasil analisis univariat tentang kepuasan pasien di Puskesmas Pakuan Baru diketahui bahwa responden 95, dengan interval 235-263 pasien mengatakan puas dan pada pernyataan pemeriksaan pasien mengatakan tidak puas dengan skor 235, kendala yang terjadi yaitu waktu pemeriksaan dokter terhadap pasien terlalu cepat, karena pasien memiliki persepsi yang berbeda- beda seperti ada pasien yang merasa puas karena pemeriksaan cepat dan ada

juga persepsi pasien yang mengatakan tidak puas karena pemeriksaannya terlalu cepat tanpa menyentuh organ yang sakit, serta cuma ditanya saja sehingga pasien merasa kurang optimal.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur Laeliyah dkk, tentang waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu tahun 2017, menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pasien atau keluarga yang dilakukan terhadap 95 responden secara keseluruhan untuk tingkat kepuasan pasien lama rawat jalan di RSUD Kabupaten Indramayu sebanyak 3 orang (3,3%) yang menyatakan tidak puas, sebanyak 73 orang (79,3%) yang menyatakan cukup puas, sebanyak 14 responden (15,2%) yang menyatakan puas dan sebanyak 2 orang (2,2%) yang menyatakan sangat puas dilihat dari nilai rata-rata (*mean*) tingkatkepuasan pasien lama rawat jalan terhadap pelayanan dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu diperoleh hasil sebesar 3,163 artinya terletak pada interval kelas 2,601-3,400 sehingga termasuk dalam kategori cukup puas.⁽³⁾

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan.⁽⁷⁾ Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.⁽²⁾

Hasil analisa bivariat dilakukan untuk memberi gambaran hubungan antara variabel independen (waktu tunggu, kenyamanan, informasi dan efektivitas) dengan variabel dependen (kepuasan pasien). Dalam penelitian ini di gunakan ”*Chi Square*” dengan tingkat kepercayaan 95%. Selain peneliti ingin melihat distribusi frekuensi responden, peneliti juga ingin melihat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Adapun hasil penelitian yang didapatkan $P Value 0,322 > \alpha=0,05$ ini menunjukkan bahwa korelasi antara kedua variabel tersebut adalah tidak bermakna karena nilai signifikan yang diperoleh lebih besar dari nilai signifikan yang digunakan.

Berdasarkan hasil obesrvasi lansung dilapangan tentang waktu tunggu pasien di Puskesmas Pakuan baru mengambil sampel 95 responden dari yang berkunjung ke Puskesmas Pakuan Baru Jambi didapatkan rata-rata 31,90 menit jadi dapat disimpulkan bahwa pasein dipuskesmas rawat ralan dipuskesmas Pakuan Baru dalam kategori lama (31,90) menit per pasien dan juga ditemukan hal-hal seperti yang sudah diutarakan oleh intorman-informan.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah pemeriksaan dokter terlalu lama, dengan demikian pasien yang sudah terbiasa dengan pelayanan yang diberikan pada poli rawat jalan dan banyaknya jenis pemeriksaan yang dilakukan terhadap pasien memungkinkan waktu tunggu yang lama tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa ruma hsakit, lama waktu tunggu mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur Laeliah dkk, tentang waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan RSUD

Kabupaten Indramayu tahun 2017, menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70, 18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (>60 menit). Tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas, berdasarkan lima 5 mendi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi *tangibles, responsiveness, assurance, dan emphaty* dalam kategori cukup puas sedangkan pada dimensi *reliability* dalam kategori puas. Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien terhadap pelayanan dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu, ditunjukkan dengann ilaip=0,042 atau nilai korelasi *chi square* sebesar 4,135.⁽³⁾

Berdasarkan hasil penelitian, selain karena faktor tertentu dari jumlah pasien rawat jalan yang berkunjung atau berobat, hal yang terpenting yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan adalah tidak adanya manajemen yang mengatur atau membuat regulasi dalam bentuk prosedur tetap.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian maka disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan dengan kepuasan pasien di Puskemas Pakuan Baru Kota Jambi tahun 2020 dengan nilai $P Value =0.322$. Walaupun tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien, diharapkan kepada puskesmas untuk membuat komitmen dan kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, pedoman dan kompotensi yang dimiliki secara konsisten dan terstruktur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Pakuan Baru tentang hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

1. Depkes RI. Keputusan Menteri

DAFTAR PUSTAKA

- Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI; 2008.
2. Imbalo Pohan. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan). Jakarta: EGC; 2015.
 3. Laeliah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *J Kesehat Vokasional*. 2017;1(2):2541–644.
 4. Agustini L, Sugiarto, Mirsiyanto E. Analisis kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan di puskesmas simpang iv sipin. *Sci J [Internet]*. 2020;9(1):1–8. Available from: <https://ejournal.unaja.ac.id/index.php/SCJ/article/view/757/718>
 5. Baru PP. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) Semester 1 Tahun 2019. Jambi: Puskesmas Pakuan Baru; 2020.
 6. Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prehallindo; 2005.
 7. Azwar A. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara; 1996.