PROMOTOR : Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia
Vol. 6, No. 2, Desember 2022, pp. 263~266
ISSN: 2654-8127, DOI: 10.32832/pro
http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR

HUBUNGAN *WAITING TIME* TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS POPAYATO

Euis Herawati Hidayat[1], Arifandi Pelealu [2], Septia Ningsi Polumulo [3]
Department of Nursing, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia

Article Info

Article history:

Received month dd, yyyy
Revised month dd, yyyy
Accepted month dd, yyyy

Kata Kunci:

Kepuasan Pasien
Waiting Time
Rawat Jalan

ABSTRAK

Salah satu bentuk kualitas pelayanan yang sering dikeluhkan pasien adalah waktu tunggu (*waiting times).* Waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kesehatan sampai diperiksa oleh dokter. Waktu pasien akan berpengaruh terhadap penilaian pasien terhadap kepuasan pelayanan di Puskesmas.waktu tunggu terbagi menjadi tiga yaitu waktu tunggu pasien saat melakukan pendaftaran di loket sampai mendapatkan nomor antrian,waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pemeriksaan dokter,waktu tunggu pasien untuk mendapatkan obatkepuasa pasien adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas suatu produk dengan harapannya.kepuasan pasien di lihat dari 5 aspek cepat tanggap, keandalan,jaminan,empaty,bukti fisik. Tujuan penelitian untuk hubungan *waiting time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi sebanyak 80 pasien yang berkunjung di Puskesmas Popayato. Jumlah sampel 80 pasien rawat jalan atau *total sampling.* Hasil penelitian menunjukan bahwa waiting time dalam aspek waktu tunggu pendaftaran pasien paling banyak waktu tunggu cepat yaitu sebanyak 65 orang (81,25%) dan tidak puas sebanyak 1 orang (1,25%) sedangkan pasien yang mengatakan waktu tunggu lama dengan kepuasan kategori puas sebanyak 2 orang (2,25%) dan tidak puas sebanyak 12 orang (15%)dengan nilai pValue=0.000<0.05**.** Saran diharapkan kepada pihak Puskemas Popayato agar dapat mengevaluasi kepuasan pasien dan melakukan tindakan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan melakukan tindakan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara khusus dan meningkatkan mutu pelayanan secara umum.

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Corresponding Author:

Euis, Arifandi, Septia
Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Email: euishidayat371@gmail.com

PENDAHULUAN

Waiting times/waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter. Salah satu bentuk kualitas pelayanan yang sering dikeluhkan pasien adalah waktu tunggu (*Waiting times).* waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kesehatan sampai diperiksa oleh dokter. Menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien atau pelanggan. Mengurangi waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien di Rawat Jalan. Tiga penyebab utama lamanya waktu pelayanan pasien yaitu: lamanya waktu pendaftaran diloket, terbatasnya jumlah dokter, pasien yang banyak, terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya. Menurut (Kemenkes, 2018) waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal (SPM). Kategori antara jarak waktu tunggu dan waktu periksa yang di perkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan di periksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 60 menit (kategori lama), dan ≤ 60 menit (kategori cepat). Waku tunggu di Indonesia di tetapkan oleh kementrian kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Tri & Rizda, 2020).

Menurut penelitian (Fitriana, 2022) didapatkan bahwa sebagian besar responden *Waiting time* tepat sebanyak 27 orang (90%), Pasien dengan *Waiting time* yang tepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar. Salah satu bentuk mutu pelayanan yang sering di keluhkan masyarakat adalah waktu tunggu (*Waiting time*). *Waiting time* adalah waktu dari pasien daftar sampai dengan di periksa oleh dokter. *Waiting time* yang lama beresiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey analitik dan menggunakan desain penelitian *cross sectional* yang digunakan untuk menentukan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Jenis penelitian ini adalah observasi atau pengumpulan data sekaligus (*point time approach),* yakni suatu penelitian yang mempelajari hubungan antara faktor resiko *(independent)* dengan faktor *(dependent).*

Sumber data yang diambil yaitu sumber data Primer dengan cara memberikan kuesioner kepada subyek penelitian, selain itu melakukan dokumentasi saat subyek melakukan pengisian kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan berdasarkan jumlah kunjungan terakhir pada bulan Februari-April tahun 2023 sejumlah 100 orang di wilayah kerja Puskesmas Popayato. Dengan penentuan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus *Slovin* diperoleh jumlah sampel sebanyak 80 responden.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan tehnik teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* adalah teknik penarikan sampel yang tidak memberikan peluang bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih untuk menjadi sampel. Peneliti memilih teknik Purposive Sampling yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun kriteria-kriteria dalam penelitian ini adalah:

1. Kriteria Inklusi
   a. Pasien yang menjalani rawat jalan di Puskesmas Popayato
   b. Pasien yang telah melakukan pemeriksaan/kunjungan berulang sebanyak 2 kali atau lebih
   c. Pasien bersedia menjadi responden
   d. Pasien bisa membaca dan menulis
2. Kriteria Eksklusi
   a. Pasien dengan penyakit berat yang tidak mampu menjawab, maupun memahami kuesioner.
   b. Pasien yang menolak menjadi responden

Penelitian ini telah dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Popayato, telah dilakukan pada bulan Juli sampai dengan bulan Agustus tahun 2023. Jenis penelitian *Kuantitatif* dengan studi desain *cross sectional*. Variabel bebas (*Independen*) adalah *Waiting time* atau waktu tunggu pelayanan. Dan variabel terikat (*dependen*) yaitu kepuasan pasien. Analisis dilakukan dengan uji statistik *chi square* dengan tingkat kemaknaanya adalah (α=0.05%) dengan *statistic* menggunakan komputer.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi *waiting time* responden.

Waiting Time	**Frekuensi (n)**	**Presentasi (%)**
Waktu tunggu cepat	66	82.5
Waktu tunggu lama	14	17.5
Total	**80**	**100**

Sumber: Data primer 2023

Pada tabel 1. dapat dilihat bahwa *waiting time* di Puskesmas Popayato paling banyak pasien mengatakan waktu tunggu cepat yaitu sebanyak 66 orang (82,5%) dan pasien yang mengatakan waktu tunggu lama sebanyak 14 orang (17,5%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Puas	67	83.8
Kurang puas	13	16.2
Total	**80**	**100**

Sumber: Data primer 2023

Pada tabel 2. dapat dilihat bahwa kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas Popayato paling banyak pasien puas yaitu sebanyak 67 orang (83,8%) dan pasien yang mengatakan kurang puas sebanyak 13 orang (16,2%).

Analisis Bivariat

Pada analisis bivariat digunakan *chi square* dengan tingkat kemaknaanya adalah (α=0.05%) karena untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel.

Tabel 3. Hubungan *waiting time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Popayato.

Waiting time	Kepuasan pasien			
	Puas	**Kurang puas**	**Total**	**P=Value**
Waktu tunggu cepat	65	1	66	
Waktu tunggu lama	2	12	14	0,000
Total	**67**	**13**	**80**	

Sumber: Data primer 2023

Dari hasil uji statistik menunjukan bahwa pasien yang mengatakan waktu tunggu cepat dengan kepuasan kategori puas sebanyak 65 orang dan tidak puas sebanyak 1 orang. Sedangkan pasien yang mengatakan waktu tunggu lama dengan kepuasan kategori puas sebanyak 2 orang dan tidak puas sebanyak 12 orang. Diketahui nilai statistik atau pValue=0.000<0.05, maka Ha diterima, jadi dapat simpulkan bahwa terdapat hubungan *waiting time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Popayato.

PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Waiting Time

Waiting time di Puskesmas Popayato paling banyak pasien mengatakan waktu tunggu cepat yaitu sebanyak 66 orang dan pasien yang mengatakan waktu tunggu lama sebanyak 14 orang. Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu pasien merupakan waktu yang digunakan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dari tempat pendaftaran sampai masuk ruang pemeriksaan dokter.

Menurut Adiningisih (2022) waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien dibeberapa instansi kesehatan. Lamanya waktu tunggu pasien di pendaftaran, pemeriksaan, pengambilan obat mencerminkan bagaimana instansi tersebut mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu kurang atau sama dengan 60 menit. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Waktu tunggu yang panjang secara konsisten dapat menyebabkan ketidakpuasan dari pasien. Lama waktu tunggu memberikan pengaruh yang besar kepada pasien terhadap tingkat kepuasan mereka karena berhubungan dengan mutu pelayanan atau pengobatan sehingga harus diperhatikan oleh penentu kebijakan (Sara, 2019).

Berdasarkan pembahasan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa sebagian besar responden mengatakan waktu tunggu berada pada kategori cepat apabila dinilai secara umum, waktu tunggu pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelangan, sehingga puskesmas harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien. Namun apabila dinilai dari tiga aspek diatas aspek diketahui bahwa beberapa pasien mengalami waktu tunggu lama entah pada waktu tunggu pendaftaran, menunggu pemeriksaan perawat (TTV) dan menunggu giliran mendapatkan pemeriksaan dokter di dalam ruangan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas Popayato paling banyak pasien puas yaitu sebanyak 67 orang dan pasien yang mengatakan kurang puas sebanyak 13 orang. Kepuasan pasien merupakan suatu

kondisi yang dirasakan setelah seorang pasien mendapatkan suatu perlakuan atau perawatan yang memenuhi ekspektasinya atau kepuasan sebagai tingkatan perasaan seorang pasien dengan membandingkan kondisi setelah mendapatkan tindakan atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

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 (Wulandari, 2020). Prinsip layanan berkualitas secara ringkas antara lain: proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal; proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat; system yang baik maka akan menciptakan kualitas yang baik; kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Bahwa pelayanan kesehatan secara tidak langsung mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien. Kualitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat semakin baik maka masyarakat semakin merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhannya (Kristiani, 2017).

Berdasarkan pembahasan di atas peneiti mengambil kesimpulan bahwa mayoritas pasien mengatakan puas dengan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Popayato, kepuasan pasien menjadi suatu tolak ukur bagi Puskesmas dalam menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan pada masyarakat hal ini karena kepuasan 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 bagus.

Analisis Bivariat

Hubungan *waiting time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Popayato

Hasil penelitian menunjukan bahwa pasien yang mengatakan waktu tunggu cepat dengan kepuasan kategori puas sebanyak 65 orang dan tidak puas sebanyak 1 orang. Sedangkan pasien yang mengatakan waktu tunggu lama dengan kepuasan kategori puas sebanyak 2 orang dan tidak puas sebanyak 12 orang. Diketahui nilai statistik atau pValue=0.000<0.05, maka Ha diterima, jadi dapat simpulkan bahwa terdapat hubungan *waiting time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Popayato.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sely (2021) hasil penelitian menunjukan 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. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pagayang (2023) hasil penelitian menunjukan bahwa dari 135 responden yang waktu tunggu sesuai standart 113 responden (44,5%) menyatakan kepuasan atas layanan dan dari 119 responden yang waktu tunggu tidak sesuai standart 63 responden (24,8%) menyatakan ketidakpuasan akan layanan, berdasarkan hasil penelitian ini Rumah Sakit didorong untuk terus meningkatkan pelayanan terkhusus di Instalasi rawat jalan, guna meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Waktu tunggu dapat didefinisikan sebagai waktu yang dibutuhkan oleh pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan, dimulai dari melakukan pendaftaran hingga mendapatkan obat. Waktu tunggu dapat menjadi sebagai salah satu komponen yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pada pasien dan masih menjadi masalah yang sering terjadi di tempat pelayanan kesehatan seperti puskesmas. Apabila seorang pasien membutuhkam waktu lebih dari 90 menit untuk memperoleh pelayanan kesehatan maka hal tersebut termasuk dalam kaegori lama, untuk waktu 30-60 menit merupakan kategori sedang dan apabila dalam waktu kurang dari 30 menit pasien dapat memperoleh pelayanan kesehatan maka masuk dalam kategori cepat (Paramesthi, 2023). Sedangkan kepuasan pasien merupakan suatu kondisi yang dirasakan setelah seorang pasien mendapatkan suatu perlakuan atau perawatan yang memenuhi ekspektasinya (Olive, 2017) mengartikan kepuasan sebagai tingkatan perasaan seorang pasien dengan membandingkan kondisi setelah mendapatkan tindakan atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan hubungan *waiting time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Popayato di peroleh 66 orang dengan waktu tunggu cepat sedangkan pada kepuasan pasien terdapat 67 orang merasa puas. Pada analisis bivariat diperoleh nilai

signifikan=0.000<0.05 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan *waiting time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Popayato.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Adiningisih. (2022). Lama Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan di Unit Rawat Jalan Puskesmas I Denpasar Selatan. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)* Vol. 2 No. 1.

[2] Fitriana. (2022). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Upt Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto. *Braz Dent J.*, *33*(1), 1–12.

[3] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2018). Kemenkes RI Nomor 74 Tahun 2016, Tentang Pusat Kesahatan Masyarakat.

[4] Kristiani, Y., Sutriningsih, A., Ardiyani, V. M., Program, M., Ilmu, S., Fakultas, K., Kesehatan, I., Tribhuwana, U., Malang, T., & Program, D. (2022). Hubungan *Waiting time* Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 Di Instalasi Gawat Darurat Rs Panti Waluya Sawahan Malang. *Nursing News*, *2*(2).

[5] Olive. (2017). Hubungan Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan.

[6] Pagayang. (2023). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan. *Watson Journal of Nursing, Vol 1, No.* 2.

[7] Paramesthi. (2023). Analisis Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas: Literature Review. *Analysis of the Relationship. Media Gizi Kesmas*, Vol. 12, No. 1.

[8] Sara, Y. (2019). Hubungan Lama WaktuTunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan. Program Studi Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang. Padang.

[9] Sely. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatandengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Waimital. Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia. Vol 1No. 1.

[10] Tri, H., & Rizda, A. Y. U. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Rawat Jalan Poliklinik Anak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *Skripsi*, *1*(1), 1–47.

[11] Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, *3*(2), 265–269.