

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS SIULAK MUKAI TAHUN 2023

HELMAN PELANI¹ ELIZA² WALDI RAHMAN³ EFRIN TOPIS⁴

^{1,3,4} Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sumatera Barat, ²STIKes Syedza Sainika
Padang

Pohonpinang99@gmail.com, Elizaeliza7251@gmail.com, waldirahman93@gmail.com
efrintopis598@gmail.com

Abstract: *Waiting Times is the length of time a patient waits for health services until they receive a prescription from a doctor. Waiting for a long time causes patient/customer dissatisfaction. It can be estimated that with high service quality it can prevent 2.5 million deaths due to negligence in service. The aim of the research was to determine the relationship between waiting time and the level of patient satisfaction in obtaining health services in the Siulak Mukai Community Health Center working area. The research used a non-experimental research design which was descriptive in nature, observations carried out on 1-5 August 2023 at the Siulak Mukai Community Health Center, with a sample size of 58 respondents. With waiting time and patient satisfaction variables. Data processing techniques use univariate and bivariate analysis with the SPSS application. The results of the study showed that the waiting time for respondents in the service was more at a waiting time of <40', namely 34 respondents (58.6%). Respondents' service satisfaction was more at the satisfaction level, namely 45 respondents (77.6%) Based on the results of statistical tests, there was $pvalue=0.000$, $\alpha<0.05$ and OR 13,538. It can be concluded that there is a relationship between waiting time and the level of patient satisfaction in receiving health services at the Siulak Mukai health center. It is recommended for community health centers to improve the quality of services, especially regarding waiting times for health services provided at community health centers.*

Keywords: *Waiting Time, Satisfaction, Service*

Abstrak: waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kesehatan sampai mendapat resep dari dokter, menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien/pelanggan. Dapat diperkirakan bahwa dengan kualitas pelayanan yang tinggi dapat mencegah 2,5 juta kematian akibat kelalaian dalam pelayanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Siulak Mukai. Penelitian menggunakan rancangan penelitian non-eksperimental yang sifatnya deskriptif observasi yang dilakukan tanggal 1-5 Agustus 2023 di Puskesmas Siulak Mukai, dengan jumlah sampel sebanyak 58 responden. Dengan variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien. Teknik pengolahan data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan waktu tunggu responden dalam pelayanan lebih banyak pada waktu tunggu <40' yaitu sebanyak 34 responden (58,6 %). Kepuasan pelayanan responden lebih banyak pada tingkat puas yaitu sebanyak 45 responden (77,6 %) Berdasarkan hasil uji statistic terdapat $pvalue=0,000$, $\alpha<0,05$ dan OR 13.538. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Siulak Mukai.

Disarankan bagi puskesmas untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan khususnya terkait waktu tunggu pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan, Pelayanan

A. Pendahuluan

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia, karena kesehatan merupakan hal yang utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Aktivitas akan berjalan dengan baik apabila seseorang memiliki tubuh dan jiwa dalam keadaan sehat (Razi et al., 2023). Pelayanan kesehatan adalah tempat dan alat yang digunakan sebagai penyelenggara upaya pelayanan kesehatan, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat (Kemenkes, 2019).

Berdasarkan data WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di Negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2023).

Dapat diperkirakan bahwa dengan kualitas pelayanan yang tinggi dapat mencegah 2,5 juta kematian akibat penyakit kardiovaskular, 900.000 kematian akibat tuberkulosis, 1 juta kematian bayi baru lahir, dan setengah dari semua kematian ibu setiap tahunnya. Kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan hilangnya produktivitas masyarakat di Negara tersebut sehingga dapat diperkirakan akan mengalami kerugian sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun setiap tahunnya (WHO, 2023)

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan dari masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan tersebut (Denos Imam Fratama, Masrul, 2022). Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas, dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai (Razi et al., 2023). Kepuasan pasien merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan disuatu instansi, karena tingginya tingkat kepuasan pasien, jika pelayanan yang diperoleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut (Ivansyah, 2022)

Hasil survei awal di Puskesmas Siulak Mukai diketahui bahwa terjadinya penurunan kunjungan pada pasien Rawat Jalan secara signifikan yaitu, pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien Rawat Jalan sebanyak 8.017 pasien dan pada tahun 2021 sebanyak 7.412 pasien dan jumlah kunjungan pada bulan April berjumlah 577 pasien (Puskesmas Siulak Mukai, 2023). Dalam mengetahui kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Siulak Mukai peneliti melakukan wawancara kepada 10 orang pasien yang berkunjung ke Puskesmas untuk berobat. Hasil wawancara singkat tersebut mendapatkan sebuah gambaran awal bahwa terdapat keluhan dari beberapa pasien tentang pelayanan di Puskesmas, akibatnya pasien yang datang berobat merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas.

Selain itu kondisi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Siulak Mukai masih sangat rendah, hal itu dapat terlihat dari banyaknya masyarakat yang lebih memilih berobat ke klinik atau kerumah bidan praktek, karena kalau di Puskesmas

katanya pelayanan lama, sehingga membuat masyarakat memilih berobat ke tempat pelayanan yang lain. Puskesmas Siulak Mukai merupakan salah satu Puskesmas yang berada di Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci.

Keluhan pasien disebabkan karena kurangnya pengelolaan waktu kerja petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan misalnya dokter datang tidak sesuai waktu kerja dan keterlambatan petugas administrasi ataupun dipercepatnya jam daftar berobat (Hasan, 2021). Kemudian petugas dirasa kurang tanggap dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan menunda waktu misalnya pada saat melayani pasien petugas kesehatan sering berbincang dengan petugas lainnya dan mengakibatkan proses pelayanan yang lama (Fatriida & Saputra, 2019).

Selain itu masih terdapat petugas kesehatan yang menggunakan telepon genggam saat memberikan pelayanan. Kurangnya keramahan petugas administrasi dan masih lemahnya sistem pendataan pasien karena masih menggunakan sistem manual. Kepuasan pasien merupakan variabel yang sangat penting didalam melihat kinerja suatu puskesmas. Faktor yang paling utama terlihat dari kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Oleh sebab itu peneliti ingin melihat seberapa besar hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan akan dilihat dari dimensi pelayanan berupa: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/keyakinan (*assurance/confidence*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci. Sehingga penulis menetapkan judul penelitian berupa “Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Siulak Mukai Tahun 2023”

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif observasi dengan desain cross sectional. Populasi pada penelitian ini sebanyak 577 orang dan sampel 58 orang. Pengolahan data dilakukan mulai dari editing, coding, entry, cleaning dan tabulating serta dianalisa secara univariat dan bivariat dengan uji chi-square.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Responden Di Wilayah Kerja Puskesmas Siulak Mukai

Waktu Tunggu	Frekuensi	%
≥ 40	24	41,4
< 40	34	58,6
Jumlah	58	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa waktu tunggu responden dalam pelayanan lebih banyak pada waktu tunggu $< 40'$ yaitu sebanyak 34 responden (58,6 %)

Tabel. 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan Responden Di Wilayah Kerja Puskesmas Siulak Mukai

Kepuasan Pelayanan	Frekuensi	%
Tidak Puas	13	22,4
Puas	45	77,6
Jumlah	58	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan responden lebih banyak pada tingkat puas yaitu sebanyak 45 responden (77,6 %)

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Siulak Mukai

Waktu tunggu	Tingkat Kepuasan				Total	
	Tidak Puas		Puas		n	%
	n	%	n	%		
≥40	11	45,8	13	54,2	24	100
<40	2	5,9	32	94,1	34	100
Jumlah	13	22,4	45	77,6	58	100

pValue = 0,000

OR=13.538

Berdasarkan hasil analisis dari tabel 5.5 menunjukkan bahwa dari 34 responden yang waktu tunggunya <40' tingkat kepuasannya puas sebanyak 32 (94,1%) responden dan yang tidak puas sebanyak 2 (5,9%) responden, sedangkan dari 24 responden yang waktu tunggunya ≥ 40' tingkat kepuasannya puas 13 (54,2%) responden dan tidak puas sebanyak 11 (45,8%) responden. Berdasarkan hasil uji statistic terdapat pValue=0,000, $\alpha < 0,05$ artinya ada hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Siulak Mukai dengan Odds Ratio (OR) =13.538 (CI 95% = 2.629 – 69.706) artinya waktu tunggu yang <40' akan lebih mendapatkan kepuasan dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siulak Mukai 13.538 kali dari pada waktu yang ≥ 40'.

2. Pembahasan

Menurut hasil penelitan bahwa dari 34 responden yang waktu tunggunya <40' tingkat kepuasannya puas sebanyak 32 (94,1%) responden dan yang tidak puas sebanyak 2 (5,9%) responden, sedangkan dari 24 responden yang waktu tunggunya ≥ 40' tingkat kepuasannya puas 13 (54,2%) responden dan tidak puas sebanyak 11 (45,8%) responden. Berdasarkan hasil uji statistic terdapat pValue=0,000, $\alpha < 0,05$ artinya ada hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Siulak Mukai dengan Odds Ratio (OR) =13.538 (CI 95% = 2.629 – 69.706) artinya waktu tunggu yang <40' akan lebih mendapatkan kepuasan

dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siulak Mukai 13.538 kali dari pada waktu yang $\geq 40'$.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sirajuddin, 2021) dengan hasil Hasil uji statistik chi-square didapatkan nilai $p = < 0,00$ ($p < 0,05$) artinya ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ketangungan, Dengan Likelihood Ratio 44,867 berarti responden yang mengatakan tidak memiliki waktu tunggu yang lama memiliki kemungkinan 44,867 kali lebih besar untuk merasa puas dengan layanan dibandingkan dengan responden yang mengatakan bahwa mereka memiliki waktu tunggu yang lama.

Hal ini menunjukkan bahwasanya waktu tunggu layanan terkait erat dengan kepuasan pasien dan persentase responden yang puas lebih tinggi daripada mereka yang melaporkan waktu tunggu layanan. Dan penelitian (Sari, 2021) hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep dikatakan sesuai standar sebesar 34,10% dan tidak sesuai standar 65,90%, sedangkan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan yang merasa puas sebesar 47,00% dan tidak puas 53,00%. Pada uji statistik chi square diperoleh nilai p value = 0,031 dengan nilai $\alpha = 0,05$ yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS Bhayangkara Bondowoso dengan tingkat keeratan 0,136 yang berarti lemah. Dan selanjutnya penelitian (Hasan, 2021) didapatkan arah korelasi yang positif antara lama *Waiting times*/waktu tunggu dengan kepuasan pasien di mana nilai Spearman rho' yang didapatkan ($r = 0,145$) dan nilai signifikannya ($p = 0,309$).

Waiting times/waktu tunggu pasien adalah waktu yang dibutuhkan oleh pasien mulai datang kerumah sakit sampai mendapatkan pelayanan dari dokter *Waiting times*/waktu tunggu adalah waktu dari pendaftaran sampai konsultasi dengan dokter. Ada dua kategori waktu tunggu yang pertama adalah waktu yang dibutuhkan untuk bertemu dokter dan yang kedua adalah waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh resep obat (Abdullah, 2005). Menurut Abdullah ada tiga elemen utama yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu: ketersediaan fasilitas dan peralatan, sumber daya manusia, dan proses registrasi pasien.

Waiting times/waktu tunggu di Instalasi Rawat Jalan dibagi menjadi dua bagian besar waktu tunggu pasien yaitu waktu tunggu saat mendaftar di loket pendaftaran, waktu tunggu di Rekam Medik/loket pendaftaran pasien 10 sampai 15 menit, Depkes RI dikutip oleh Soebarto (2011). *Waiting times*/waktu tunggu di poli 10 menit yang dituju saat menunggu pelayanan dari petugas medis atau paramedik (Razi et al., 2023) Dari beberapa penelitian sebelumnya ditemukan bahwa waktu tunggu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Waktu tunggu juga merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama 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, serta nyaman (Hasan, 2021).

Menunggu merupakan suatu proses yang tidak bisa dihindarkan di pelayanan kesehatan. Menunggu di ruang tunggu merupakan suatu hal yang biasa pada suatu pelayanan kesehatan, namun demikian pasien tidak suka untuk dibuat menunggu. (Agustina, 2020). Proses Pelayanan pada pelayanan poliklinik minimal terdiri dari tiga tahap yaitu proses pendaftaran, penyiapan rekam medis, dan proses menunggu hingga pasien bertemu dan mendapat pelayanan dari dokter. Masing – masing proses tersebut melibatkan sarana/prasarana serta sumber daya manusia seperti petugas pendaftaran,

rekam medis, perawat serta dokter. Sarana/prasarana serta sumber daya manusia secara langsung akan menentukan kecepatan pelayanan masing – masing proses dan terakumulasi menjadi waktu tunggu pada poliklinik (Ivansyah, 2022).

Waktu tunggu di Indonesia sudah ditetapkan oleh Kementrian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap RS harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah ≤ 60 menit, waktu tunggu untuk mendapatkan obat jadi ialah ≤ 30 menit dan obat racikan ialah ≤ 60 menit (Kemenkes, 2019) Jadi menurut asumsi peneliti bahwa waktu tunggu sangat penting dalam memastikan citra pertama Puskesmas. Waktu tunggu pasien termasuk faktor yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan. Jika antriannya panjang, pasien akan menemukan bahwa pelayanan medis tidak memadai. Lamanya waktu tunggu pelayanan mempengaruhi konsultasi pasien kedepannya, karena dapat mempengaruhi kenyamanan pasien.

D. Penutup

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Waktu tunggu responden dalam pelayanan lebih banyak pada waktu tunggu $<40'$ yaitu sebanyak 34 responden (58,6 %). Kepuasan pelayanan responden lebih banyak pada tingkat puas yaitu sebanyak 45 responden (77,6 %) Berdasarkan hasil uji statistic terdapat $pvalue=0,000$, $\alpha<0,05$ $OR=13.538$ artinya ada hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Siulak Mukai.

Daftar Pustaka

- Agustina, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di tempat Pendaftaran Pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan satu. *Jurnal Administrasi Publik*, 1–9.
- Denos Imam Fratama, Masrul, I. (2022). *An Analysis Of The Quality Of Health Services At General Medicine Of Accredited Public Health Center In Kerinci*. 13(Desember), 36–42.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Hasan. (2021). Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien si Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat jalan di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1), 2071–2079.
- Ivansyah, M. F. R. (2022). Faktor Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Antrian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Kemenkes. (2019). Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. *Kemenkes*.
- Puskesmas Siulak Mukai. (2023). *Puskesmas Siulak Mukai*. 4(1), 1–23.
- Razi, F. H., Hasnur, H., Arifin, V. N., & Aceh, U. M. (2023). Hubungan Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di PUSKESMAS Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya. *Journal of Health and Medical Science*, 2(April), 28–37.
- Sari, L. P. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rs Bhayangkara Bondowoso. *Skripsi*.

- Sirajuddin, A. B. (2021). Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas ketanggungan periode 2021. *Skripsi*.
- WHO. (2023). The Global Health Observatory. *World Health Statistics*, 1–23.