

## Lama Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan di Unit Rawat Jalan Puskesmas I Denpasar Selatan

### *Waiting time for patients with a destination in the Outpatient Unit of Puskesmas I, South Denpasar*

Luh Yulia Adiningisih<sup>1,\*</sup>, Deva Eddy Romansyah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi Diploma IV Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kartini Bali  
Jl. Piranha II, Pedungan, Denpasar Selatan

\*e-mail korespondensi: lyauno19@gmail.com

#### Abstrak

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan, salah satunya di Puskesmas. 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. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik responden, lama waktu dan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas I Denpasar Selatan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah berupa kuesioner menggunakan dimensi *tangible, responsiveness, assurance, empathy* dan *reability*. Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar pasien mengatakan waktu tunggu tidak lama dan pasien merasa puas terhadap pelayanan di unit rawat jalan Puskesmas I Denpasar Selatan.

**Kata kunci:** Waktu tunggu, Kepuasan, Rawat Jalan

#### Abstract

Waiting time is a problem that often causes complaints from patients in several health facilities, one of which is the public health centre. Consistently long waiting times can lead to patient dissatisfaction. The length of waiting time has a great influence on patients on their level of satisfaction because it is related to the quality of service or treatment so that it must be considered by policy makers. The purpose of this study was to determine the characteristics of respondents, length of time and patient satisfaction in the Outpatient Unit of Puskesmas I South Denpasar. This type of research is descriptive with a quantitative approach with the sample technique used is purposive sampling. The instrument used is a questionnaire using the dimensions of *tangible, responsiveness, assurance, empathy* and *reliability*. The results of this study indicate that most of the patients said the waiting time was not long and the patients were satisfied with the services at the outpatient unit of Puskesmas I South Denpasar.

**Keywords:** Waiting time, Satisfaction, Outpatient

#### PENDAHULUAN

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa 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 pasien merupakan waktu yang digunakan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dari tempat pendaftaran sampai masuk ruang pemeriksaan dokter (Hasan, 2014).

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 (Kemenkes RI, 2008). Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Hart dalam Oroh (2006) menyatakan bahwa pasien sangat memperhatikan waktu tunggu pelayanan. 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.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya Puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (Tanan, 2013).

Menurut Dewi (2016) kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan pasien setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil memenuhi harapannya. Sedangkan menurut Pohan (2007) dalam Handayani kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Handayani, 2016). Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Puskesmas I Denpasar Selatan pada Maret 2021 didapatkan 15 jenis layanan kesehatan setiap hari Senin-Sabtu. Petugas kesehatan menjelaskan sudah pernah diadakannya penelitian terkait lama waktu tunggu, namun belum pernah dievaluasi kembali. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik responden, lama waktu dan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas I Denpasar Selatan.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah berupa kuesioner menggunakan dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*

dan *reability*. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian ini berupa kuesioner dalam bentuk pernyataan berkaitan dengan lama waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan yang diambil dari (Nursalam, 2014) dan juga penelitian (Sara, 2019) yang telah diuji reabilitasnya. Pada penelitian ini, data yang akan dianalisis univariat adalah data dari kuesioner.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa univariat bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variable penelitian dan dapat disajikan dalam bentuk table distribusi frekuensi dan presentase. Analisa ini terdiri dari yaitu karakteristik responden, lama waktu tunggu pelayanan (variable independent) dan kepuasan pasien di unit rawat jalan (variable dependen). Hasil Analisa univariat akan disajikan sebagai berikut.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%
<b>Umur (Tahun)</b>		
20-30	10	7,69
31-40	35	26,90
41-50	59	45,38
51-60	26	20,30
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	48	36,90
Perempuan	82	63,10
<b>Pendidikan</b>		
SD	5	3,84
SMP	17	13,07
SMA	66	50,78
Akademik	27	20,78
Sarjana	15	11,53
<b>Pekerjaan</b>		
Karyawan Swasta	59	45,37
Wiraswasta	20	15,38
PNS	29	22,40
IRT	22	16,90

Berdasarkan karakteristik responden menurut umur pada Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berumur 41-50 tahun berkunjung ke Puskesmas I Denpasar Selatan sebanyak 59 orang (45,38%), sedangkan yang sebagian kecil berkunjung ke Puskesmas I Denpasar Selatan berada pada rentang umur 20-30 tahun yaitu sebanyak 10 orang (7,69%).

Menurut jenis kelamin, sebagian besar yang berkunjung ke Puskesmas I Denpasar

Selatan adalah perempuan sebanyak 82 orang (63,1%). Menurut karakteristik pendidikan, sebagian besar memiliki pendidikan SMA sebanyak 66 orang (50,78%), sedangkan sebagian kecil berpendidikan SD sebanyak 5 orang (3,84%). Menurut karakteristik pekerjaan, sebagian besar bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 56 orang (43,07%) dan sebagian kecil bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 20 orang (15,38%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Lama Waktu Tunggu

Lama Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
Lama	52	40
Tidak Lama	78	60
Total	130	100

Berdasarkan Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa dari 130 responden, sebagian besar responden menyatakan pelayanan di unit rawat jalan Puskesmas I Denpasar Selatan tidak lama yaitu sebanyak 78 orang (60%). Jadi, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu di unit rawat jalan Puskesmas I Denpasar Selatan tidak lama.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas I Denpasar Selatan menunjukkan bahwa pasien membutuhkan waktu yang lama pada aspek pertanyaan pada kuesioner lama waktu tunggu yaitu “waktu yang terpakai selama menunggu di unit rawat jalan sampai pengambilan resep” yaitu dengan rata-rata waktu 42 menit. Sedangkan aspek pada pertanyaan “menunggu sejak mengambil nomor antrian sampai dipanggil pada bagian pendaftaran” yaitu memiliki rata-rata waktu 15 menit. Lama waktu tunggu memberikan pengaruh yang besar kepada pasien terhadap tingkat kepuasan mereka karena berhubungan dengan mutu pelayanan atau pengobatan sehingga harus diperhatikan oleh pihak instalasi pelayanan kesehatan.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kepuasan Pasien

Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	9	6.92
Puas	121	93.08
Total	130	100

Berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa dari 130 responden, sebagian besar

responden menyatakan puas dengan pelayanan di unit rawat jalan Puskesmas I Denpasar Selatan yaitu sebanyak 121 orang (93,08%). Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden sudah puas dengan waktu tunggu di unit rawat jalan Puskesmas I Denpasar Selatan. Selain itu, pada kuesioner tingkat kepuasan dibagi menjadi lima dimensi kualitas mutu pelayanan yaitu dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability*. Dalam hasil penelitian ini didapatkan yaitu pada dimensi *tangibles* dengan pernyataan “perawat mendengarkan keluhan anda dengan penuh perhatian dan ingin menolong” memiliki nilai akumulasi tertinggi yaitu 459. Sedangkan, pada dimensi *empathy* dengan pernyataan “kursi untuk menunggu di ruang tunggu pasien tersedia cukup dan sesuai protocol kesehatan pencegahan Covid-19” memiliki nilai akumulasi terendah yaitu 450.

Waktu tunggu merupakan waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dihitung sejak pasien datang hingga pasien, sehingga lama waktu tunggu pasien mencerminkan fasilitas pelayanan kesehatan mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Anggita, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian Wulandari (2020) menjelaskan bahwa di Puskesmas Pakuan Baru Jambi waktu tunggu pasien rawat jalan rata-rata dalam kategori cepat, namun belum adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) yang baku di pelayanan pendaftaran. Hal ini juga terjadi di Puskesmas I Denpasar Selatan dimana SOP Lama Waktu Tunggu Pasien di Unit Rawat Jalan belum ada, sehingga diperlukannya komitmen manajemen untuk membuat SOP tersebut. Hal ini untuk selalu meningkatkan kualitas mutu pelayanan dalam perbaikan system manajemen di Puskesmas.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 130 responden yang berkunjung ke Unit Rawat Jalan Puskesmas I Denpasar Selatan didapatkan hasil sebagai berikut. Dari 130 responden, sebagian besar responden menyatakan pelayanan di unit rawat jalan Puskesmas I Denpasar Selatan tidak lama yaitu sebanyak 78 orang (60%). Dari 130 responden, sebagian besar responden

menyatakan puas dengan pelayanan di unit rawat jalan Puskesmas I Denpasar Selatan yaitu sebanyak 121 orang (93,08%).

#### DAFTAR RUJUKAN

- Anggita, Dhita. (2012). Analisis Waktu Tunggu Pemberian Informasi Tagihan Pasien Pulang Rawat Inap di RS GRHA Permata Ibu Tahun 2012. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Bustani, et al. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. Sulawesi Utara: Universitas Sam Ratulangi.
- Dewi, A. (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. Padang.
- Hasan. (2014). Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Mata pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur. Skripsi. Makassar: Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, Permenkes RI Nomor 129. 2008. Tentang Standart Pelayanan Minimal. Jakarta.
- Imbalo, P. (2015). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan). Jakarta:EGC.
- 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.