

Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022

Zulaika¹⁾, Suhermi²⁾, Nina Nardjati Soejoto³⁾

^{1,2,3} Prodi D3 Administrasi Rumah Sakit, Universitas Mohammad Husni Thamrin Jakarta

Correspondence Author : zulaikafiona@gmail.com

DOI : <https://doi.org/10.37012/jik.v14i2.1277>

ABSTRAK

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Waktu tunggu pasien adalah salah satu komponen potensial yang mempengaruhi ketidakpuasan. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Waktu tunggu yang lama mencerminkan bagaimana klinik mengatur manajemen pelayanan sesuai oleh situasi dan harapan pasien, pasien merasa tidak puas apabila waktu tunggu tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu ≤ 60 menit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli umum klinik relof tahun 2022. Metode penelitian menggunakan analitik kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini 305 responden dengan jumlah sampel 75 responden, menggunakan *simple random sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan uji *chi-square*. Hasil analisa menyatakan hasil Odds Ratio sebesar 12.250 dengan CI (4.789 - 31.333) artinya responden yang menyatakan waktu tunggu >60 menit (lama) berpeluang 12.250 kali untuk tidak puas dengan pelayanan dibandingkan dengan responden yang menyatakan waktu tunggu <60 menit (tidak lama). Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah semakin cepat pelayanan pasien atau waktu tunggu yang tidak lama maka pasien akan semakin puas dengan pelayanan yang diterima. Sedangkan semakin lama waktu tunggu maka semakin banyak waktu yang dibutuhkan pasien dalam memperoleh pelayanan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

Kata Kunci : waktu tunggu, kepuasan pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction in health services is very important to note because it can describe the quality of service at the health service. Patient waiting time is one of the potential components influencing dissatisfaction. Waiting time is a problem that often causes patient complaints in several health facilities. The long waiting time reflects how the clinic organizes service management according to the patient's situation and expectations, patients feel dissatisfied if the waiting time does not meet the established standards, namely ≤ 60 minutes. The purpose of this study was to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction at the general polyclinic in 2022. The research method used quantitative analysis with a cross-sectional design. The population in this study was 305 respondents with a total sample of 75 respondents, using simple random sampling. Data were analyzed using the chi-square test. The results of the analysis stated that the Odds Ratio result was 12,250 with CI (4,789 - 31,333) meaning that respondents who stated waiting times > 60 minutes (long) had 12,250 times the chance to be dissatisfied with the service compared to respondents who stated waiting times <60 minutes (not long). The conclusion of this study is that the relationship between waiting time and patient satisfaction is that the faster patient service or the shorter the waiting time, the more satisfied the patient will be with the service received. Meanwhile, the longer the waiting time, the more time it takes for patients to obtain services, causing dissatisfaction.

Keywords : *waiting time, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Salah satu tempat pelayanan kesehatan adalah klinik pratama. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik yang diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes RI, 2014).

Menurut Endang dalam Nurfida (2020), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Menurut Tjiptono dalam Laeliah (2017) untuk mengukur kepuasan pasien dapat dilakukan pendekatan melalui lima aspek atau dimensi kualitas layanan, yaitu fasilitas fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan/Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Apabila kelima kualitas pelayanan ini terus menerus diupayakan dan dijadikan sebagai alat ukur pada sebuah pelayanan kesehatan maka akan menghasilkan kepuasan pasien secara totalitas.

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Berdasarkan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Laeliah, 2017) dengan judul *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu* didapatkan hasil penelitian dari 92 responden diperoleh bahwa waktu tunggu 60 menit (kategori tidak lama) di jumpai sebanyak 43 (46,7%) sedangkan waktu tunggu > 60 menit (kategori lama) dijumpai sebanyak 49 (53,3%).

Sejalan dengan itu untuk mengetahui Hubungan Lama Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien, peneliti telah melakukan survei lapangan di salah satu klinik di wilayah Jatibening yaitu Klinik Relof. Klinik Relof merupakan klinik pratama swasta yang

bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dengan visi misi menjadikan klinik Relof sebagai klinik pilihan keluarga. Klinik Relof menyediakan pelayanan rawat jalan mulai dari Poli Umum, Poli Gigi, Poli Kebidanan, dan Poli Kecantikan, serta ada pelayanan penunjang yaitu Laboratorium. Beberapa masalah yang terjadi di klinik Relof adalah lamanya waktu tunggu pasien dari mulai pendaftaran sampai pemeriksaan dokter sehingga banyaknya pasien yang menunggu antrian, masalah tersebut terjadi karena terbatasnya jumlah dokter, jumlah pasien yang banyak, dan terbatasnya staf pelayanan. Berdasarkan survey pendahuluan bulan April 2022 pada 7 pasien diperoleh hasil diantaranya yaitu 4 dari 7 responden atau sebesar 57,1% merasa kurang puas dengan pelayanan klinik yang tidak tepat waktu sehingga membuat pasien menunggu lama, sedangkan 3 dari 7 responden atau sebesar 42,9% lainnya sudah merasa puas. Hal ini berarti lebih banyak responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan pasien di poli umum Klinik Relof, untuk mengetahui kepuasan pasien di poli umum Klinik Relof, dan untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli umum Klinik Relof tahun 2022.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif dengan desain *cross sectional* (studi potong lintang) yaitu penelitian hanya melakukan observasi dan pengukuran variabel pada satu saat tertentu saja. Penelitian ini dilakukan di Klinik Relof pada bulan April-Juni 2022. Populasi penelitian ini adalah kunjungan pasien pada bulan April – Juni 2022 di Klinik Relof. Dengan jumlah pasien rata-rata 3 bulan terakhir adalah 305 pasien. Pengambilan sampel dilakukan secara *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Besarnya sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = Besarnya sampel yang dicari

N = Besarnya populasi yang ada

e = Derajat kesalahan (10%)

Dengan demikian, maka perhitungan besarnya sampel adalah sebanyak 75 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat

A. Kepuasan Pasien

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangibles di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022

<i>Tangibles</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	27	36.0
Tidak Puas	48	64.0
Total	75	100.0

Berdasarkan tabel 1 tentang kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa dari 75 responden, sebanyak 27 orang menyatakan puas yakni sebesar (36.0%), sedangkan 48 orang menyatakan tidak puas yakni (64.0%). Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan oleh seseorang yang dilihat dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dengan harapan yang didapat (Nursalam dalam Sara, 2019). Kurangnya kepuasan ini dapat disebabkan karena adanya harapan pasien agar ruang tunggu pasien dapat lebih luas lagi dengan jumlah kursi yang lebih banyak sehingga pasien yang berobat dapat duduk dan tidak berdiri atau menunggu diluar ruang tunggu. Faktor yang memberikan kepuasan adalah jarak antara ruang tunggu dengan ruang pemeriksaan serta kebersihan ruangan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022

<i>Reliability</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	34	45.3
Tidak Puas	41	54.7
Total	75	100.0

Berdasarkan tabel 2 tentang kepuasan pasien pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa dari 75 responden, sebanyak 34 orang menyatakan puas yakni sebesar (45.3%), sedangkan 41 orang menyatakan tidak puas yakni (54.7%). Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan oleh seseorang yang dilihat dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dengan harapan yang didapat (Nursalam dalam Sara, 2019). Kurangnya kepuasan ini dapat disebabkan karena adanya harapan pasien tentang petugas pendaftaran yang selalu standby di meja pendaftaran agar pada saat pasien mendaftar bisa langsung dilayani dan diberikan informasi mengenai prosedur berobat yang jelas dan teratur sehingga pasien yang berobat tidak kebingungan terutama pasien yang baru pertama kali berobat di poli umum Klinik Relof serta kehadiran dokter yang tepat waktu. Faktor yang memberikan kepuasan adalah cara dokter memberikan penanganan dan penjelasan terkait keluhan yang pasien rasakan.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsive di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022

<i>Responsive</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	36	48.0
Tidak Puas	39	52.0
Total	75	100.0

Berdasarkan tabel 3 tentang kepuasan pasien pada dimensi *responsive* menunjukkan bahwa dari 75 responden, sebanyak 36 orang menyatakan puas yakni sebesar (48.0%), sedangkan 39 orang menyatakan tidak puas yakni (52.0%). Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan oleh seseorang yang dilihat dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dengan harapan yang didapat (Nursalam dalam Sara, 2019). Kurangnya kepuasan ini dapat disebabkan karena adanya harapan pasien mengenai perawat yang ramah dan kepedulian perawat dalam memberikan bantuan kepada pasien tanpa perlu diminta sehingga pasien merasa senang dan nyaman. Faktor yang memberikan kepuasan adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter tepat waktu, maksudnya disini adalah pada saat pasien dipanggil untuk masuk ke ruang pemeriksaan dokter langsung melakukan pemeriksaan kepada pasien, dan setelah dokter selesai

melakukan pemeriksaan dokter langsung membuat resep obat untuk pasien sehingga pasien tidak menunggu lama pada saat di dalam ruang pemeriksaan.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022

<i>Assurance</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	31	41.3
Tidak Puas	44	58.7
Total	75	100.0

Berdasarkan tabel 4 tentang kepuasan pasien pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa dari 75 responden, sebanyak 31 orang menyatakan puas yakni sebesar (41.3%), sedangkan 44 orang menyatakan tidak puas yakni (58.7%). Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan oleh seseorang yang dilihat dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dengan harapan yang didapat (Nursalam dalam Sara, 2019). Kurangnya kepuasan ini dapat disebabkan karena adanya harapan pasien mengenai petugas baik admin, perawat, dokter dan petugas pelayanan lainnya agar selalu senyum, sopan, ramah dari mulai pasien datang sampai pasien selesai berobat, dan dokter lebih perhatian dan lebih informatif dengan keluhan yang pasien alami. Faktor yang memberikan kepuasan adalah sangat terjaganya privasi pasien dan kejujuran dokter dalam menjelaskan penyakit pasien sehingga pasien merasa nyaman dan aman.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empathy di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022

<i>Empathy</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	29	38.7
Tidak Puas	46	61.3
Total	75	100.0

Berdasarkan tabel 5 tentang kepuasan pasien pada dimensi *empathy* menunjukkan bahwa dari 75 responden, sebanyak 29 orang menyatakan puas yakni sebesar (38.7%), sedangkan 46 orang menyatakan tidak puas yakni (61.3%). Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan oleh seseorang yang dilihat dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dengan harapan yang didapat (Nursalam dalam Sara,

2019). Kurangnya kepuasan ini dapat disebabkan karena adanya harapan pasien mengenai perawat harus memberikan perhatian dan dukungan moril kepada pasien serta mudah ditemui sehingga pasien tidak bingung dan mencari-cari ketika pasien membutuhkan sesuatu. Faktor yang memberikan kepuasan adalah pelayanan yang diberikan petugas tidak memandang pangkat/status tetapi dilihat dari urgensi pasien, dan respon dokter dalam mendengarkan keluhan pasien dengan baik.

B. Lama Waktu Tunggu

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Waktu Tunggu Pelayanan di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022

<i>Lama Waktu Tunggu</i>	<i>Frekuensi</i>	<i>Persentase (%)</i>
Tidak Lama (<60 Menit)	26	34.7
Lama (>60 Menit)	49	65.3
Total	75	100.0

Berdasarkan tabel 6 tentang lamanya waktu tunggu pelayanan diperoleh hasil bahwa dari 75 responden, sebanyak 26 orang menyatakan waktu tunggu tidak lama yakni sebesar (34.7%), sedangkan 49 orang menyatakan waktu tunggu lama yakni (65.3%). Waktu tunggu adalah jumlah waktu yang dipakai oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022

Penyebab Lama Waktu Tunggu			
No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Dokter datang terlambat	19	25.3
2	Dokter sedang ada tindakan kepada pasien lain	35	46.6
3	Petugas pendaftaran merangkap menjadi kasir	3	4.0
4	Pengambilan RM lama	13	17.3
5	No antrian tidak tertib	21	28.0
6	Pasien banyak, sedangkan petugas sedikit	28	37.3
7	Lain-Lain	28	37.3
TOTAL		97	100.0

Berdasarkan tabel 7 tersebut dapat disimpulkan bahwa penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan di poli umum klinik Relof sebagian besar dikarenakan dokter sedang melakukan tindakan kepada pasien lain, yakni sebesar 46.6%. Selain itu jumlah pasien yang banyak dengan petugas yang sedikit juga menjadi penyebab lamanya waktu tunggu yakni sebesar 37.3%.

2. Hasil Bivariat

Tabel 6. Hubungan Lama Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022

Lama Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien						P Value	OR 95% CI
	Puas		Tidak Puas		Total			
	N	(%)	N	(%)	n	(%)		
< 60 Menit	26	100.0	0	0.0	26	100.0	0.000	12.250 (4.789 - 31.333)
> 60 Menit	4	8.2	45	91.8	49	100.0		
Total	30	40	45	60	75	100		

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat diketahui bahwa dari 75 responden didapatkan 26 orang menyatakan waktu tunggu tidak lama, dan merasa puas yakni sebesar 100.0% , sedangkan dari 49 orang menyatakan waktu tunggu lama, yakni merasa tidak puas sebesar 91.8% dan merasa puas 8.2%.

Hasil uji statistik chi-square didapatkan nilai $p = 0.000$ ($p < 0.05$) dengan demikian disimpulkan H_0 ditolak, artinya ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli umum klinik relof tahun 2022. Hasil Odds Ratio sebesar 12.250 dengan CI (4.789 - 31.333) artinya responden yang menyatakan waktu tunggu >60 menit (lama) berpeluang 12.250 kali untuk tidak puas dengan pelayanan dibandingkan dengan responden yang menyatakan waktu tunggu <60 menit (tidak lama). Dapat disimpulkan bahwa lama waktu tunggu pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pasien, dimana responden yang merasa puas lebih banyak pada responden yang menyatakan lama waktu tunggu pelayanan <60 Menit.

KESIMPULAN

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah semakin cepat pelayanan pasien atau waktu tunggu yang tidak lama maka pasien akan semakin puas dengan pelayanan yang diterima. Sedangkan semakin lama waktu tunggu maka semakin banyak waktu yang dibutuhkan pasien dalam memperoleh pelayanan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

REFERENSI

- Erhun. 2013. *Patients response to waiting time in an out patient pharmacy in nigeria*, *Tropical journal of pharmaceutical research*. hlm. 207-214.
- Febriyanti, DH. 2013. “Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013”. Semarang : Universitas Dian Nuswantoro.
- Febiyanti, Nurfida. 2020. “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Rawat Jalan Klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar”. Doctoral dissertation, Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.
- Laeliyah, Nur dan Heru Subekti. 2017. “Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu”, *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)* Vol. 1 No 2.
- Monalisa dan Irfan Mahendra. 2017. “Sistem Informasi Klinik Berbasis Web Pada Klinik Umum Dan Kecantikan Dokter Galuh Dwi Anandhita Jakarta”. *CKI On SPOT*. Vol. 10 No. 2, Desember 2017, h. 2
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan*. (Jakarta: Salembah Medika).
- Sangadji, E dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen; Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi).
- Sara, Yuni. 2019. “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam Di RSUD Dr Muhammad Zein Painan Tahun 2019”. *Stikes Perintis Padang*. h. 11
- Supandi, Dedi dan Bayu Imanuddin. 2021. “Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan”. *Jurnal Health Sains*: p-ISSN : 2723-4339 e-ISSN : 2548-1398 Vol. 2, No. 1.

Permenkes RI No.9 Tahun 2014 tentang *Klinik*.

Pohan, I.S. 2015. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. (Jakarta : EGC).

Taftazani. 2013. “ Pengaruh Lama Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang”.

Utami, Yeni Tri. 2012. “Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Assalam Gemolong”. (Jurnal APIKES Citra Medika)