

ANALISIS WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS IBRAHIM ADJIE

Asri Yuniarti

Politeknik Piksi Ganesha Bandung

asriyuniarti633@gmail.com

ABSTRAK

Waktu tunggu pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan merupakan komponen potensial sebagai penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan. Jika waktu tunggu pelayanan lama maka akan mengurangi kenyamanan pasien. Begitupun sebaliknya, jika waktu tunggu pelayanan cepat maka akan memberikan tingkat kepuasan tinggi terhadap pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah desain observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Tempat pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dengan metode pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan total sampel 30 responden. Peneliti juga melakukan analisis data menggunakan uji Chi – Square Test. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa rata – rata waktu petugas melayani pasien baru rawat jalan adalah 8 menit 35 detik dan pelayanan pasien lama 6 menit 06 detik. Tingkat penilaian kecepatan waktu pelayananpun didapatkan 40% cepat dan 60% tergolong lambat. Adapun penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan didapat 43% merasa puas dan 57% tidak puas. Dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung. Disarankan bagi petugas Puskesmas sebaiknya lebih memperhatikan lama waktu tunggu dengan bekerja lebih cepat dan tepat sesuai SOP agar pasien senantiasa merasa puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan petugas. Karena ada hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Semakin rendah waktu tunggu maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien begitupun sebaliknya.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan, Waktu Tunggu Pendaftaran

ABSTRACT

The waiting time for patients at an outpatient registration is a potential component of a patient's dissatisfaction with service. If the service wait time long it will reduce the comfort of the patient. If you wait for quick service, it will give the patient a high level of satisfaction. The study is to find out the relationship between waiting for enrollment and outpatient satisfaction at treatment treatment facility ibrahim adjie. As for the kind of research used are analytical observational designs with a sectional cross approach. The sample collection point on this study is where an inpatient registration of the data-collection method USES the questionnaire with a total sample of 30 respondents. Researchers also conducted data analysis using the chi-square test. The study found that the average time for officers to take care of new outpatient patients is 8 minutes and 35 seconds and the service of the old patient is 6 minutes and 06 seconds. Service time assessment rate was given 40% speed and 60% rate slower. As for the patient's assessment of satisfaction of service, 43% is satisfied and 57% is not satisfied. It is recommended for hospital workers to pay more attention to waiting times by working faster and fitting the soup so that the patient will always be satisfied with the quality of the service rendered by the attendant. Because there's a relationship between waiting time and patient satisfaction. The lower the waiting period, the higher the patient's level of satisfaction and the opposite.

Keywords: An Outpatient Registration Station, Patient Satisfaction, Waiting For Registration

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi (UU Kesehatan No 23, 1992). Kesehatan pada dasarnya merupakan hak bagi seluruh rakyat Indonesia. Pemerintah berkewajiban untuk meningkatkan derajat kesehatan setiap warganya dengan peningkatan sarana dan prasarana kesehatan seperti rumah sakit. Kesehatan adalah kondisi kesejahteraan fisik, mental dan sosial yang lengkap dan bukan sekedar tidak adanya penyakit atau kelemahan.

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. (PP RI, 2016). Dalam hal ini Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab atas ketersediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Adapun jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 PP RI tahun 2016 terdiri dari tempat praktik mandiri tenaga kesehatan, pusat kesehatan masyarakat, klinik, rumah sakit, apotek, unit transfusi darah, laboratorium kesehatan, optikal, fasilitas pelayanan kedokteran untuk kepentingan hukum dan fasilitas pelayanan kesehatan tradisional.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan rawat jalan tampak berkembang lebih pesat dibandingkan dengan pelayanan rawat inap. Peningkatan angka utilisasi pelayanan rawat jalan di rumah sakit dua sampai tiga kali lebih tinggi dari peningkatan angka utilisasi pelayanan rawat inap. Sesuai dengan perkembangannya yang dialami maka pada saat ini berbagai bentuk pelayanan rawat jalan banyak diselenggarakan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (Pasal 1 ayat (1) UU RI Tentang Rumah Sakit, 2009).

Setiap rumah sakit pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan hal ini juga berlaku di Puskesmas Ibrahim Adji. Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam sebuah manajemen rumah sakit. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien yang cepat. (Laeliyah and Subekti, 2017).

Waktu tunggu pasien dalam pelayanan di TPPRJ merupakan salah satu faktor penting yang akan menentukan citra rumah sakit. Waktu tunggu pasien juga menjadi salah satu komponen yang potensial sebagai penyebab ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh – sembuh, antrian panjang maupun petugas kesehatan yang tidak ramah meskipun profesional.

Pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis yaitu ≤ 60 menit. (Laeliyah and Subekti, 2017). Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara terkait waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ibrahim Adji dan melakukan observasi maka hasil yang didapat terkait hal tersebut bahwa dalam pelaksanaan pelayanan waktu tunggu pasien rawat jalan masih kurang maksimal dan belum berjalan dengan baik.

Akibatnya masih terjadinya penumpukan di tempat pendaftaran pasien dan beberapa pasien masih menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di pelayanan rawat jalan sampai akhirnya bisa masuk/dipanggil ke poliklinik yang dituju. Hal inipun berimbas tentunya pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas itu sendiri. Masih dijumpai juga komplain dari beberapa pasien karena masalah waktu menunggu dipoliklinik tujuan agar

mendapatkan pelayanan medis secepatnya, sehingga kondisi pasien pun masi terlihat begitu padat/crowded. Sehingga masih dijumpai beberapa pasien yang bolak balik menanyakan bagian antriannya ke petugas pendaftaran maupun petugas poliklinik terkait nomor antrian yang belum dipanggil (dilayani).

Berdasarkan permasalahan diatas, tentunya menimbulkan dugaan sementara bahwasannya ada keterkaitan antara waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran. Rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Ibrahim Adjie”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan waktu tunggu pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan *survei analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Peneliti mempelajari tentang waktu tunggu pendaftaran dan mutu pelayanan dengan melakukan pengukuran pada saat yang bersamaan dan dilakukan satu kali saja. Cara pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling* yakni salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri - ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Berdasarkan kriteria inklusi yang ditetapkan peneliti yaitu pasien rawat jalan baru dan lama di Puskesmas Ibrahim Adjie kota Bandung. Pada penelitian ini peneliti mengambil sampel 30 responed. Alat ukur yang digunakan menggunakan *stopwatch*. Cara mengaplikasikannya yaitu peneliti melakukan kegiatan pengamatan terhadap petugas saat melayani pasien baru dan pasien lama dilayani dengan menggunakan *stopwatch*. Peneliti melakukan analisis data menggunakan uji *Chi – Square Test*.

HASIL

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang diambil dari kuisisioner 30 responden terkait kepuasan dan ketidakpuasan pelayanan di TPPRJ Puskesmas Ibrahim Adjie kota Bandung menghasilkan data survei sebagai berikut:

Analisis Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Baru dan Lama di TPPRJ Sesi 1

Tabel 1 merupakan waktu pasien baru dilayani di pendaftaran rawat jalan pada sesi 1 atau hari pertama. Hasilnya rata – rata waktu pendaftaran pasien baru 9.31 menit.

Tabel 1. Waktu Pasien Baru Dilayani di TPPRJ Sesi 1 (n=9)

No	Umur (tahun)	Responden (Pasien Baru)	Waktu dilayani di TPPRJ
1	22	Responden 1	8.18
2	34	Responden 2	9.08
3	32	Responden 3	10.04
4	40	Responden 4	9.20
5	27	Responden 5	10.10
6	29	Responden 6	9.20
7	44	Responden 7	9.53
8	33	Responden 8	10.03
9	35	Responden 9	8.45

Rata – Rata Waktu Pelayanan Pasien Baru	9.31
--	-------------

Sumber: Data Primer 2021

Tabel 2 merupakan waktu pasien lama dilayani di pendaftaran rawat jalan pada sesi 1 atau hari pertama. Hasilnya rata – rata waktu pendaftaran pasien lama 6.24 menit.

Tabel 2. Waktu Pasien Lama Dilayani di TPPRJ Sesi 1 (n=15)

No	Umur (tahun)	Responden (Pasien Lama)	Waktu dilayani di TPPRJ
1	26	Responden 1	5.45
2	30	Responden 2	6.08
3	30	Responden 3	7.01
4	42	Responden 4	5.20
5	33	Responden 5	7.01
6	28	Responden 6	6.04
7	27	Responden 7	5.57
8	22	Responden 8	6.16
9	24	Responden 9	6.24
10	35	Responden 10	6.18
11	51	Responden 11	6.48
12	48	Responden 12	5.56
13	36	Responden 13	7.13
14	24	Responden 14	6.45
15	29	Responden 15	6.29
16	30	Responden 16	6.15
17	55	Responden 17	5.55
18	52	Responden 18	7.01
19	53	Responden 19	7.04
20	48	Responden 20	6.17
21	43	Responden 21	6.33
Rata – Rata Waktu Pelayanan Pasien Lama			6.24

Sumber: Data Primer 2021

Analisis Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Baru dan Lama di TPPRJ Sesi 2

Tabel 3 merupakan waktu pasien baru dilayani di pendaftaran rawat jalan pada sesi 2 atau hari kedua. Hasilnya rata – rata waktu pendaftaran pasien baru 8.14 menit

Tabel 3. Waktu Pasien Baru Dilayani di TPPRJ Sesi 2 (n=8)

No	Umur (tahun)	Responden (Pasien Baru)	Waktu dilayani di TPPRJ
1	24	Responden 1	9.01
2	36	Responden 2	7.53
3	48	Responden 3	8.03
4	51	Responden 4	6.45
5	35	Responden 5	7.29
6	24	Responden 6	9.20
7	22	Responden 7	8.48
8	27	Responden 8	9.15
Rata – Rata Waktu Pelayanan Pasien Baru			8.14

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 4 merupakan waktu pasien lama dilayani di pendaftaran rawat jalan pada sesi 2 atau hari kedua. Hasilnya rata – rata waktu pendaftaran pasien lama 6.25 menit.

Tabel 4. Waktu Pasien Lama Dilayani di TPPRJ Sesi 1 (n=12)

No	Umur (tahun)	Responden (Pasien Lama)	Waktu dilayani di TPPRJ
1	28	Responden 1	6.24
2	33	Responden 2	5.47
3	42	Responden 3	5.55
4	30	Responden 4	6.20
5	26	Responden 5	7.01
6	30	Responden 6	6.04
7	53	Responden 7	6.17
8	48	Responden 8	5.55
9	43	Responden 9	6.04
10	22	Responden 10	6.28
11	34	Responden 11	6.55
12	32	Responden 12	7.06
13	40	Responden 13	6.44
14	27	Responden 14	7.00
15	29	Responden 15	6.45
16	44	Responden 16	5.57
17	33	Responden 17	6.16
18	35	Responden 18	6.34
19	52	Responden 19	6.21
20	55	Responden 20	6.48
21	30	Responden 21	7.22
22	29	Responden 22	5.59
Rata – Rata Waktu Pelayanan Pasien Lama			6.25

Sumber: Data Primer 2021

Tabel 5 merupakan survei kepuasan dan ketidakpuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan ditinjau dari aspek lama dan cepatnya pelayanan yang diberikan.

Tabel 5. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)

Kepuasan Pasien					
Personal Hygiene	Puas	Tidak Puas	Total		P value
			n	%	
Lambat	17	1	18	100	0,01
Cepat	0	12	12	100	
Total	17	13	30	100	

Sumber: Hasil Uji SPSS

PEMBAHASAN

Puskesmas Ibrahim Adjie mulai membuka loket pendaftaran pasien baru dan pasien lama pukul 7.30 WIB. Namun untuk nomor antrian sendiri sudah bisa diambil oleh pendaftar sejak pukul 07.00 WIB. Untuk para pendaftar yang sudah mendapatkan nomor antrian dipersilahkan untuk menempati tempat duduk yang sudah disediakan pihak puskesmas. Selain untuk mencegah penumpukan pasien di tempat pendaftaran hal ini juga bertujuan untuk menerapkan protokol kesehatan dengan menjaga jarak pasien satu dengan yang lainnya. Hal ini dipengaruhi oleh adanya peningkatan status pasien yang terkonfirmasi positif covid – 19 di kota Bandung. Maka dari itu, pihak puskesmas membatasi jumlah kunjungan dan membatasi antrian pendaftaran. Salah satu alternatifnya untuk mengurangi penyebaran virus covid – 19 pihak puskesmas mengadakan layanan *hotline* untuk konsultasi ataupun pendaftaran secara online sebelum melakukan kunjungan berobat.

Terdapat 4 loket pendaftaran di Puskesmas Ibrahim Adjie namun beberapa bulan terakhir hanya tersedia 3 loket pendaftaran yang aktif. Ini dikarenakan adanya beberapa staff yang memang harus bekerja dari rumah (*Work From House*). Salah satunya petugas pendaftaran. Maka dari itu pada saat penelitian, peneliti melakukan pengukuran waktu pasien baru dan lama dilayani di tempat pendaftaran dilakukan 2 sesi. Pada sesi 1 dengan rata – rata waktu melayani pasien baru 9 menit 31 detik sedangkan rata – rata waktu melayani pasien lama 6 menit 24 detik. Pada sesi 2 dengan rata – rata waktu melayani pasien baru 8 menit 14 detik sedangkan rata – rata waktu melayani pasien lama 6 menit 25 detik. Dari 2 sesi pengukuran waktu yang dilakukan rata – rata waktu pasien baru dilayani di pendaftaran rawat jalan 9 menit 13 detik. Sedangkan rata – rata pasien lama dilayani di pendaftaran rawat jalan 6 menit 25 detik. Rata – rata waktu saat petugas melayani pasien baru maupun pasien lama masih belum sesuai dengan SPM yang sudah dikeluarkan oleh kementerian kesehatan yaitu dengan standar waktu untuk melayani pasien baru kurang lebih 7 menit dan standar waktu untuk melayani pasien lama kurang lebih 5 menit.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor penyebab lama waktu tunggu pendaftaran yaitu pasien lupa membawa kartu berobat ataupun kartu identitas. Faktor lain penyebab lama waktu tunggu dikarenakan terbatasnya sumber daya manusia (SDM) yang bertugas di loket pendaftaran ataupun terjadinya *error* pada komputer, jaringan *off-line*, dokumen rekam medis yang tidak ditemukan dalam rak *filling* dan waktu tunggu pasien lama akan berpengaruh pada pasien berikutnya. Sedangkan analisis menurut *Chi – Square Test* didapatkan pembahasan sebagai berikut:

KESIMPULAN

Pengukuran dilakukan 2 sesi dengan hasil pada sesi 1 dengan rata – rata waktu melayani pasien baru 9 menit 31 detik sedangkan rata – rata waktu melayani pasien lama 6 menit 24 detik. Pada sesi 2 dengan rata – rata waktu melayani pasien baru 8 menit 14 detik sedangkan rata – rata waktu melayani pasien lama 6 menit 25 detik. Dari 2 sesi pengukuran waktu yang dilakukan rata – rata waktu pasien baru dilayani di pendaftaran rawat jalan 9 menit 13 detik. Sedangkan rata – rata pasien lama dilayani di pendaftaran rawat jalan 6 menit 25 detik.

Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan rata – rata waktu saat petugas melayani pasien baru maupun pasien lama masih belum sesuai dengan SPM yang sudah dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan.

Dan hasil dari uji statistik pembahasan diatas didapatkan hasil waktu tunggu pendaftaran pada kategori cepat sebesar 40%, kepuasan pasien pada kategori lama sebesar 60%, pasien pada kategori puas sebesar 43%, pasien pada kategori tidak puas 57%. dan dapat disimpulkan bahwa ada keterkaitan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah karena senantiasa diberikan kemudahan oleh Allah SWT dalam menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Dina Sonia, A.Md.Perkes, S.ST.,M.M selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktunya membimbing penulis. Kepada kedua orang tua penulis tentunya yang sudah mendukung penuh usaha penulis dalam menyelesaikan masa penelitian ini. Tidak lupa juga orang - orang terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan penuh agar terselesaikannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, S., Machmud, R. & Lestari, Y., (2019.) Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4), pp. 175-184.
- Fuanasari, A. D., Suparwati, A. & Wigati, P. A., (2014.) Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), pp. 15-21.
- Gede, A. M., (2015.) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. 2 ed. Jakarta: ECG.
- Gerson, R. F., (2014.) *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Indonesia: PPM.
- Jalilah, N. H. & Prapitasari, R., (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu: Pnerbit Adab.
- Laeliyah, N. & Subekti, H., (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), pp. 102-112.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A. & Imran, A., (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan. *E-Journal UIN (Universitas Islam Negeri) Alauddin Makassar*, 2(2), pp. 99-111.
- Muninjaya, A. A., (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indonesia: EGC.
- Oktarianimochi, (2015). *Sistem Penyimpanan dan Penjajaran Rekam Medis*. [Online] Available at: <https://oktarianimochi.wordpress.com/2015/07/11/sistem-penyimpanan-dan-penjajaran-rekam-medis/>
- Santoso, S., (2014). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: Gramedia.
- Wahyunto, F. A. & Noegroho, H. F., (2019). Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (Spn) Pendaftaran. *Media Ilmu Kesehatan*, 8(3), pp. 210-216.

Yovita, M., Khasanah, U. & Chaerunnisah, R., (2019). Gambaran Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis di Puskesmas Karang Pule Kota Mataram. *Jurnal rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, Volume 2, pp. 53-59.