

HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI POLI TB- DOTS RSUD ROKAN HULU TAHUN 2023

Rini Astika^{1*}, Doni Jepisah², Septien Asmarwiati³

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Hangtuah^{1,2,3}

*Corresponding Author : astikarini868@gmail.com

ABSTRAK

Pasien rawat jalan sering mengeluhkan waktu tunggu di RSUD Rokan Hulu, khususnya di Poli TB-DOTS yang mencapai 1 jam 29 menit 45 detik. Keluhan tinggi terkait waktu tunggu berpotensi memengaruhi kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli TB- DOTS RSUD Rokan Hulu Tahun 2023. Keluhan yang tinggi terhadap waktu tunggu berdampak pada kepuasan pasien. Metode penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel independen lama waktu tunggu pelayanan, variabel dependen kepuasan pasien. Populasi sebanyak 176 pasien dengan sampel 64 responden. Teknik sampling *Purposive Sampling*, data penelitian menggunakan data primer, alat pengumpulan data berupa kuisioner survei kepuasan masyarakat dari Permenpan No. 14 Tahun 2017. Analisis data yang digunakan univariat dan bivariat dengan uji *chi-Square*., Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli TB- DOTS (*P-value* 0,006). Manajemen dapat melakukan perencanaan yang lebih efektif terkait penempatan SDM, terutama Dokter Spesialis Penyakit Dalam di Poli TB-DOTS dan poli Paru. Petugas perlu meningkatkan efisiensi dan ketepatan dalam mengikuti SOP yang telah ditetapkan untuk mengurangi waktu tunggu pasien.

Kata kunci : lama waktu tunggu, kepuasan pasien, poli TB- DOTS

ABSTRACT

*Outpatients often complain about the waiting time at RSUD Rokan Hulu, particularly in the TB-DOTS Polyclinic, reaching 1 hour, 29 minutes, and 45 seconds. High complaints regarding waiting time have the potential to impact patient satisfaction. The research aims to determine The Relationship Between Waiting Time and Patient Satisfaction Regarding Services in the TB-DOTS Polyclinic at RSUD Rokan Hulu in 2023. The research employs an analytical method with a cross-sectional approach. The independent variable is the waiting time for services, and the dependent variable is patient satisfaction. The population consists of 176 patients with a sample of 64 respondents. The purposive sampling technique is used, and data collection involves primary data, using a community satisfaction survey questionnaire from Permenpan No. 14 of 2017. Data analysis includes univariate analysis with percentages and bivariate analysis with the chi-square test. The statistical test results reveal a significant relationship between the waiting time for services and patient satisfaction in the TB-DOTS Polyclinic (*P-value* = 0.006). The management of RSUD Rokan Hulu is advised to plan more effectively regarding the placement of human resources, especially Internal Medicine Specialists in the TB-DOTS Polyclinic. Staff members need to enhance efficiency and accuracy in adhering to the established SOP to reduce patient waiting times.*

Keywords : waiting time, patient satisfaction, TB-DOTS polyclinic

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Latuconsina, 2023). Pelayanan rawat jalan menjadi pintu pertama pelayanan rumah sakit bagi para pengguna jasa pelayanan sehingga menjadi indikator dalam pengukuran mutu rumah sakit tersebut (Duc Thanh et al., 2022). Pasien menghabiskan banyak

waktu di rumah sakit untuk menunggu mendapatkan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh dokter atau tenaga profesional lainnya. Sehingga kualitas waktu tunggu pelayanan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien (Khan, 2021). Waktu tunggu pasien dianggap sebagai salah satu indikator terpenting dari pelayanan Kesehatan yang responsif oleh World Health Organization (WHO) (Endalamaw, Gilks, Ambaw, Chatfield, & Assefa, 2022). Waktu tunggu yang terlalu lama menunjukkan ketidakefektifan pada pelayanan di rumah sakit (Pratama & Sugiarti, 2022).

Menurut indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah, (2022), indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah yaitu ≤ 60 menit mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis. Waktu menunggu di layanan rawat jalan rumah sakit umumnya berkisar antara 1-2 jam, dan banyak pasien mengeluhkan lamanya proses pelayanan. Masalah ini berkaitan dengan administrasi, seperti kelengkapan berkas, dan kurangnya kepatuhan dokter terhadap jadwal pelayanan. Lama waktu tunggu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Jika masalah lamanya waktu tunggu tidak diatasi, dapat menyebabkan penurunan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima (Wijayanti, Lidiana, & Widiastuti, 2023).

Penelitian Wulandari et al., (2022) sebanyak 68,92% pasien memiliki waktu tunggu yang tidak memenuhi waktu tunggu layanan minimum yaitu > 60 menit, waktu tunggu pasien rata-rata adalah 96 menit dan pasien mengeluh tidak puas terhadap waktu pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan penelitian Fauziyyah (2021) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan Pasien (p -value 0,025) dan $r=0,408$. Pasien dengan waktu tunggu yang tepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar dibandingkan pasien dengan waktu tunggu tidak tepat.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu adalah rumah sakit tipe C rujukan Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang memiliki 15 poli pelayanan rawat jalan. Berdasarkan laporan Peningkatan Mutu Dan Keselamatan Pasien (PMKP) hingga November 2023, rata-rata respon time pelayanan poli rawat jalan adalah 1 jam 26 menit. Waktu tunggu terpanjang terjadi pada pelayanan Poli TB-DOTS, mencapai 1 jam 29 menit 45 detik. Dari survei awal dengan perawat jaga di Poli TB-DOTS, diketahui bahwa lamanya waktu tunggu disebabkan oleh jadwal dokter spesialis yang harus melakukan visite ke ruang rawat inap terlebih dahulu setiap pagi. Setelah menyelesaikan tugas di poli paru, baru dokter dapat melayani pasien di Poli TB-DOTS. Hal ini disebabkan karena dokter memiliki jadwal di hari yang sama di kedua poli tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 5 pasien di Poli TB-DOTS pada tanggal 6-7 Desember 2023, semua pasien menyampaikan keluhan dan ketidakpuasan terkait lamanya waktu menunggu pelayanan dokter. Meskipun para pasien telah datang sebelum pukul 08.00 WIB sesuai informasi pendaftaran. Namun, dokter baru memasuki ruangan dan memberikan pelayanan setelah melewati pukul 09.00 WIB, atau setelah menunggu selama 1 jam 30 menit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli TB- DOTS RSUD Rokan Hulu Tahun 2023.

METODE

Jenis penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*, tempat penelitian di Poli TB-DOTS RSUD Rokan Hulu dan penelitian dilakukan 5 – 20 Desember 2023. Teknik pengambilan data dengan kuesioner. Kriteria sampel semua Pasien di Poli TB-DOTS yang bersedia menjadi responden, kriteria eksklusi pasien dalam kondisi sakit keras dan tidak bisa mengisi kuesioner. Populasi kunjungan rata-rata pasien Poli TB-DOTS pada Desember 2023

sebanyak 176 pasien. sampel 64 responden. Penetapan besaran sampel berdasarkan rumus Slovin dalam Hartono (2019) yang menggunakan nilai kritis 10%. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *purposive sampling*, artinya dengan menetapkan subjek yang memenuhi kriteria penelitian dan mempunyai kesempatan yang sama. Variabel independen pada penelitian ini yaitu lama waktu tunggu pelayanan dengan hasil ukur tepat waktu jika waktu tunggu ≤ 60 menit dan tidak tepat waktu jika waktu tunggu > 60 menit (Permenkes No 30, 2022). Variabel dependen kepuasan pasien diukur menggunakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik termasuk pelayanan kesehatan dari (Permen PANRB No 14 Th 2017, 2017). hasil ukur kepuasan pasien berdasarkan nilai cut of point mean yaitu puas jika nilai responden \geq mean, kurang puas jika nilai responden $<$ mean. Analisis data menggunakan aplikasi SPSS 26.0. Analisa bivariat menggunakan uji Chi square (nilai $\alpha = 0,05$) karena variabel independen dan dependen merupakan variabel kategorik.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Lama Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien Poli TB- DOTS RSUD Rokan Hulu Tahun 2023

Variabel	n	%
Lama waktu tunggu pelayanan		
Kurang Tepat (> 60 menit)	44	68,8
Tepat (≤ 60 menit)	20	31,3
Kepuasan pasien		
Kurang Puas	34	53,1
Puas	30	46,9

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden (68,8%) mendapatkan pelayanan kurang tepat waktu (< 60 menit), sedangkan untuk kepuasan pasien diketahui sebagian besar responden (53,1%) merasa kurang puas terhadap pelayanan di Poli TB- DOTS RSUD Rokan Hulu.

Tabel 2. Hubungan Lama Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poli TB- DOTS RSUD Rokan Hulu Tahun 2023

Lama Waktu Tunggu Pelayanan	Kepuasan pasien				<i>p-value</i>	Nilai OR (95%CI)
	Kurang Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Kurang Tepat > 60 menit)	29	69,5	15	34,1	0,006	5,800
Tepat (≤ 60 menit)	5	25	15	75		

Hasil penelitian didapatkan ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli TB- DOTS RSUD Rokan Hulu Tahun 2023 dengan (*p-value* 0,006, OR 5,800), artinya waktu tunggu pelayanan kurang tepat (> 60 menit) berpeluang 5,8 kali menyebabkan kurang puasnya pasien terhadap pelayanan di Poli TB- DOTS RSUD Rokan Hulu dibandingkan waktu tunggu pelayanan tepat waktu (≤ 60 menit).

PEMBAHASAN

Lama waktu tunggu secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli TB- DOTS RSUD Rokan Hulu Tahun 2023. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan tersebut adalah waktu tunggu pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestari et al., (2020) bahwa 94,9% responden memiliki waktu tunggu tidak standar atau > 60 menit dan 61%

menyatakan kurang puas. Ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor. Sedangkan Hasil penelitian Rizany (2021), menunjukkan sebanyak 37,6% pasien merasa waktu tunggu sesuai dengan regulasi dari Kementerian Kesehatan (60 menit) dan 59,1% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien (nilai $p = 0,021$). Lama waktu tunggu yang panjang dapat meningkatkan tingkat kecemasan dan ketidaknyamanan pasien. Pasien yang harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan mungkin akan merasa kurang dihargai dan tidak diutamakan. Dalam konteks Poli TB-DOTS, pasien yang sedang menjalani pengobatan tuberkulosis (TB) memerlukan perhatian dan pengawasan yang lebih intensif. Waktu tunggu yang optimal menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Sari et al., 2023).

Waktu tunggu yang panjang dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pasien yang merasa tidak puas dengan waktu tunggu cenderung memiliki pandangan negatif terhadap seluruh pengalaman pelayanan. Sebaliknya, waktu tunggu yang singkat dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Rasnidiati, 2020). Pengelolaan waktu tunggu yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas pelayanan kesehatan. Pasien yang mendapatkan pelayanan dengan waktu tunggu yang minimal cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif. Proses pengobatan yang efisien dan responsif menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi antara pasien dan tenaga kesehatan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keberlanjutan perawatan dan kepatuhan pasien terhadap pengobatan Tuberculosis (Endalamaw et al., 2022).

KESIMPULAN

Terdapat hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli TB- DOTS RSUD Rokan Hulu Tahun 2023 (P value 0,006). Waktu tunggu pelayanan kurang tepat (> 60 menit) berpeluang 5,8 kali menyebabkan kurang puasnya pasien terhadap pelayanan. Disarankan agar manajemen RSUD Rokan Hulu melakukan perencanaan yang lebih efektif terkait penempatan sumber daya manusia (SDM), khususnya Dokter Spesialis Penyakit Dalam, di Poli TB-DOTS dan poli Paru. Rekomendasi lainnya adalah untuk meningkatkan perhatian petugas terhadap lamanya waktu tunggu pasien. Petugas sebaiknya dapat bekerja lebih efisien dan akurat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga pasien akan selalu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada kepada Direktur RSUD Rokan Hulu yang mengizinkan penulis melakukan residensi di RSUD Rokan Hulu, Pembimbing akademik dan pembimbing lapangan yang telah banyak memberikan dan saran dalam masa penelitian ini, juga kepada responden yang telah sukarela terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Duc Thanh, N., My Anh, B. T., Xiem, C. H., Quynh Anh, P., Tien, P. H., Thi Phuong Thanh, N., ... Thanh Hung, P. (2022). Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam. *International Journal of Public Health*, 67. <https://doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055>

- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *PROMOTOR*, 3(3), 231–240. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>
- Endalamaw, A., Gilks, C. F., Ambaw, F., Chatfield, M. D., & Assefa, Y. (2022). Satisfaction of tuberculosis patients to healthcare services at the global level: A systematic review. *Health & Social Care in the Community*, 30(6). <https://doi.org/10.1111/hsc.13953>
- Fajar Sari, R., Raharjo, M., & Martini. (2023). Evaluasi Pelayanan Tuberkulosis Resistan Obat di Rumah Sakit Swasta Semarang. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(4), 698–707. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i4.3287>
- Fauziyyah, S. (2021). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Cempaka Putih Tahun 2020. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 5(1), 89–96. <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i1.1299>
- Hartono. (2019). *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Khan, H. (2021). A study on waiting time of the OPD Patient in a Multispecialty Hospital. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, 9(12), 1343–1346. <https://doi.org/10.22214/ijraset.2021.39532>
- Latuconsina, N. A. (2023). *Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Eureka Media Aksara .
- Permen PANRB No 14 Th 2017. Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. , Pub. L. No. 14, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017> 1 (2017). Indonesia: BN 2017/NO 708.
- Permenkes No 30. Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. , Pub. L. No. BN.2022/No.1054, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/245550/permenkes-no-30-tahun-2022> 1 (2022). Indonesia.
- Pratama, T. A., & Sugiarti, I. (2022). Aspek Plan, Do, Check dan Act pada Pengendalian Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(4), 1092–1096.
- Rasnidiati, K. A. P. (2020). Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 4(1). <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v4i1.2031>
- Rizany, I. (2021). The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in The Outpatient of Public Hospital in Banjarbaru. *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*, 5(1), 60–66. <https://doi.org/10.18196/ijnp.v5i1.10275>
- Wijayanti, F. E. R., Lidiana, E. H., & Widiastuti, A. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *ASJN (Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing)*, 4(1), 40–45. <https://doi.org/10.30787/asjn.v4i1.1195>
- Wulandari, F. R., Fannya, P., Dewi, D. R., & Putra, D. H. (2022). Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak. *Student Scientific Creativity Journal (SSCJ)*, 1(4), 27–40.