

Analisis Hubungan Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan RSUD dr. R. Soetijono Blora

Analysis of the Relationship Between Waiting Time and Patient Satisfaction at the Outpatient Registration Area of RSUD dr. R. Soetijono Blora

Sri Puji Lestari^{1*}, Sri Sugiarsi, SKM, M.Kes²

^{1,2}STIKes Mitra Husada Karanganyar
Jl. Brigjen Katamso Barat Papahan, Kecamatan Tasikmadu,
Kabupaten Karanganyar, Provinsi Jawa Tengah 57722

*e-mail korespondensi: Plestari410@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan: Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Waktu tunggu yang panjang secara konsisten dapat menyebabkan ketidakpuasan 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. Berdasarkan studi pendahuluan 80 % mengeluhkan tentang ketidakpuasan pelayanan di loket pendaftaran karena lamanya menunggu panggilan petugas pendaftaran. Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 20 pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran di TPRJ RSUD Dr. R. Soetijono Blora diperoleh rata – rata waktu tunggu pasien adalah 75 menit. Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan waktu tunggu dengan Kepuasan pasien di RSUD Dr. R. Soetijono Blora. Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif melalui pendekatan observasional analitik. Menggunakan rancangan *Cross Sectional* dengan jumlah sampel 97 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner dan lembar observasi, sedangkan penyajian data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dilakukan dengan uji *Chi Square*. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0.001 lebih kecil dari nilai α (*alpha*) = 0.05, Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. R. Soetijono Blora. Saran : RSUD Dr. R. Soetijono disarankan untuk penambahan jumlah loket pendaftaran pasien dan pengadaan fasilitas anjungan pendaftaran pasien secara mandiri serta lebih giat melakukan promosi kesehatan untuk mengedukasi pasien akan manfaat dan kelebihan daripada pendaftaran *online* dari pada pendaftaran *onsite* untuk upaya meningkatkan kepuasan serta memperpendek waktu tunggu di tempat pendaftaran RSUD Dr. R. Soetijono Blora

Kata kunci: Waktu tunggu, Kepuasan Pasien

Abstract

Introduction: Waiting time is a common issue that often sparks complaints from patients in several healthcare facilities. Consistently long waiting times can lead to patient dissatisfaction. The duration of waiting time significantly impacts patients' satisfaction levels as it relates to the quality of service or treatment, thus requiring attention from policymakers. Based on preliminary studies, 80% of complaints were related to dissatisfaction with the service at the registration counter due to the lengthy wait for registration officer calls. Based on a preliminary study of 20 outpatient patients registering at the TPRJ of RSUD Dr. R. Soetijono Blora, the average waiting time for patients was 75 minutes. Objective: This study aims to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction at RSUD Dr. R. Soetijono Blora. Method: This research is quantitative in nature using an analytical observational approach. It employs a Cross-Sectional design with a sample size of 97 respondents. Data collection was conducted through questionnaire completion and observation sheets, while data presentation was in the form of frequency distribution tables. The relationship between waiting time

and patient satisfaction was assessed using the Chi-Square test. Results: The research findings indicate a p-value of 0.001, which is smaller than the α (alpha) value of 0.05. Therefore, the null hypothesis (H_0) is rejected, and the alternative hypothesis (H_a) is accepted, indicating a significant relationship between waiting time and patient satisfaction at RSUD Dr. R. Soetijono Blora. Recommendation: RSUD Dr. R. Soetijono is advised to increase the number of patient registration counters and provide self-service patient registration kiosks. Additionally, they should intensify health promotion efforts to educate patients about the benefits and advantages of online registration compared to onsite registration, aiming to improve satisfaction and shorten waiting times at the registration area of RSUD Dr. R. Soetijono Blora.

Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang wajib diukur oleh seluruh fasilitas pelayanan kesehatan untuk melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kedua produk hukum tersebut diatas secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan public

Menurut Tjiptono dan 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*)

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora. Sedangkan tujuan khususnya adalah: Mengetahui rata – rata waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran rawat jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora, mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr. R. Soetijono Blora, dan menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan rancangan observasional analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Penelitian dilaksanakan di pendaftaran rawat jalan RSUD Dr. R. Soetijono

Blora pada bulan November sampai Desember 2023. Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung bulan November 2023 yaitu 10.213 sedangkan sampel diperoleh melalui perhitungan dengan rumus :

$$\begin{aligned} &\text{Proporsi populasi yang diharapkan} \\ &\text{sebesar } 50 \% , \text{ tingkat kesalahan} \\ &\text{sebesar } 10 \% \text{ dan tingkat kepercayaan} \\ &95 \% = 1,960. \\ &\text{Perhitungan sampel :} \\ &n = Z^2 \alpha \left(\frac{p \times q}{d^2} \right) \\ &n = (1,96)^2 \left(\frac{0,50 \times 0,50}{0,10^2} \right) = 97,04 \\ &\text{Total sampel} = 97 \text{ pasien.} \end{aligned}$$

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah waktu tunggu sedang variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, lembar observasi dan SIMRS dengan teknik analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh rata – rata waktu tunggu sesuai standar 25 menit dan tidak sesuai standar 84 menit dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Waktu Tunggu Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora

No	Indeks Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)	Rata-rata waktu tunggu Menit
1	Sesuai Standar	53	55	25
2	Tidak Standar	44	45	84
Jumlah		97	100	

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Hasan (2013) mengenai waktu Tunggu Pasien di

Poliklinik Mata pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur menyatakan waktu tunggu di Poliklinik Mata pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan $\leq$ 45 menit 26 orang (51%) dan $>$ 45 menit 25 orang (49%). Bertolak dengan Nofriadi, dkk (2019) menyebutkan waktu tunggu Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan, lebih dari (59,7%) responden mempersepsikan waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar.

Tingkat kepuasan pasien diperoleh hasil 16 % tidak puas, 37 % kurang puas dan 46 % puas dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora

No	Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Puas	16	16
2	Kurang Puas	36	37
3	Puas	45	46
Jumlah		97	100

Hal tersebut sejalan dengan penilaian Sari (2021) Dimana kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Bondowoso yang merasa puas sebesar 47,00% dan tidak puas 53,00%. Demikian halnya penelitian yang dilakukan oleh Arfiani (2019) dimana hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik RSUD Wates Kulon Progo menyimpulkan bahwa Waktu tunggu pelayanan dalam kategori baik atau sesuai standar yaitu 41 orang (57,7%). Kepuasan pasien sebagaian besar merasa puas sebanyak 37 Orang (52,1%).

Hubungan waktu tunggu dan kepuasan pasien digambarkan tabel sebagai beriku :

Tabel 3. Tabel Silang Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien

		Kepuasan			Total	Chisquare (P-Value)
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas		
Waktu Tunggu	Tidak Standar	12	31	1	44	0.000
	% of total	27.3	70.5	2.3	100.0	
	Sesuai Standar	4	5	44	53	
	% of total	7.5	9.4	83.0	100.0	
Total		16	36	45	97	
% of Total		16.5	37.0	46.4	100.0	

Waktu tunggu tidak standar memiliki tingkat kepuasan kurang puas sebesar 31 responden (70.5%), responden dengan waktu tunggu tidak standar dan tingkat kepuasan tidak

puas sebesar 12 responden (27.3%) dan terdapat 1 (Satu) responden (2.3%) dengan waktu tunggu tidak standar menyatakan puas terhadap pelayanan di RSUD Dr. R. Soetijono Blora. Sebanyak 44 responden (83) memiliki waktu tunggu sesuai standar dan tingkat kepuasan Puas. Terdapat 5 responden (9,4%) dengan waktu tunggu sesuai standar menyatakan kurang puas dan masih terdapat 4 responden (7,5%) memiliki waktu tunggu standar dengan tingkat kepuasan tidak puas. Hal ini sejalan dengan teori Kotler (2002) bahwa antara kualitas (hasil) dan pelayanan terdapat hubungan yang erat, semakin tinggi tingkat kualitas (hasil) dan pelayanan menyebabkan semakin tinggi kepuasan pasien.

SIMPULAN

Rata – rata waktu tunggu sesuai standar 25 menit dan tidak sesuai standar 84 menit. Tingkat kepuasan pasien diperoleh hasil 16 % tidak puas, 37 % kurang puas dan 46 % puas. Berdasarkan hasil analisis uji *Chi Square* hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. R. Soetijono Blora pada bulan Desember 2023 didapatkan nilai *p-value* sebesar 0.001 lebih kecil dari nilai α (*alpha*) = 0.05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. R. Soetijono Blora.

Perlu adanya penambahan jumlah loket pendaftaran, Perluasan ruang tunggu dan peningkatan romosi terkait fasilitas pendaftaran online yang bisa memperpendek proses pendaftaran sehingga waktu tunggu di tempat pendaftaran rawat jalan RSUD DR. R. Soetijono Blora semakin cepat dan tercapainya kepuasan.

REFERENSI

- Dini, A. (2019) Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik RSUD Wates Kulon Progo, Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian. VERSITAS 'AISYIYAH Yogyakarta. Available at: <http://digilib.unisayogya.ac.id/4897/>.
- Hasan (2014) Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Tarakan Propinsi Kalimantan

Timur Tahun 2013. Universitas
Hasanuddin Makassar.

Herlambang, S. (2016) *Manajemen Pelayanan
Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta:
Gosyen Publishing.