

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS PERAWATAN SATU**

**NASKAH PUBLIKASI**



**RICA AGUSTINA**

**NPM : 16.12.0204**

**Jurusan : Ilmu Administrasi**

**Program Studi : Ilmu Administrasi Publik**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN  
MUHAMMAD ARSYAD ALBANJARI  
BANJARMASIN  
2020**

## ABSTRAK

RICA AGUSTINA, NPM.16.12.0204 “*Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan Satui*”.

Bimbingan Bapak Murdiansyah Herman, sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Fika Fibriyanita, sebagai Co.Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan Satui.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *analitik obsevasional*. Data dikumpulkan dengan lembar kuisisioner kepada responden. Sampel dalam penelitian ini adalah *quato sampling*.

Analisis data menggunakan dengan menggunakan tabel silang menggunakan analisis *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan Berdasarkan perhitungan uji *chi square* diperoleh *p value*  $0,000 < 0,05$  yang artinya ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan.

*Kata kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien.*

## ABSTRACT

RICA AGUSTINA, NPM.16.12.0204 "Relationship between Registration Waiting Time and Patient Satisfaction at the Outpatient Registration Place at Satui Nursing Center".

Guidance by Murdiansyah Herman as the First Advisor and Mrs.Fika Fibriyanita as Co-Supervisor.

The purpose of this study was to determine the description of waiting time for registration with the satisfaction of outpatients at Satui Nursing Center.

The research method uses a quantitative approach to the type of observational analytic research. Data collected by questionnaire sheet to the respondent. The sample in this study was *quato sampling*.

Data analysis using cross tables using Chi Square analysis. The results showed there was a relationship between waiting time for registration with outpatient satisfaction. Based on the chi square test calculation, it was obtained that *p value*  $0,000 < 0.05$ , which means there was a tendency for fast waiting time for registration to make patients satisfied with the service, or the length of time waiting for registration would make patients are not satisfied with the service. **Keywords:** *WaitingTime, Satisfaction Patient.*

## PENDAHULUAN

Pelaksanaan SKN ditekankan pada peningkatan perilaku dan kemandirian masyarakat, profesionalisme sumber daya manusia kesehatan, serta upaya promotif dan preventif tanpa mengesampingkan upaya kuratif dan rehabilitative, selain itu menurut Kemenkes RI (2013, hal 1), SKN disusun dengan memperhatikan pendekatan revitalisasi pelayanan kesehatan dasar (*primary health care*) yang meliputi cakupan pelayanan kesehatan yang adil dan merata, pemberian pelayanan kesehatan berkualitas yang berpihak kepada kepentingan dan harapan rakyat, kebijakan kesehatan masyarakat untuk meningkatkan dan melindungi kesehatan masyarakat, kepemimpinan, serta profesionalisme dalam pembangunan kesehatan.

Kepuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu. Penilaian outcome pelayanan menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.44 Tahun 2016 Tentang pedoman Manajemen Puskesmas antara lain melalui Pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan Puskesmas dan pencapaian target indikator outcome pelayanan.

Menurut Aulia utami dewi (2015, hal 7) ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan.

Waktu tunggu pasien dalam pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu

factor penting yang akan menentukan citra awal pelayanan Puskesmas. Waktu tunggu pasien juga menjadi salah satu komponen yang potensial sebagai penyebab ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra Puskesmas yang dapat mempengaruhi utilitas pasien dimasa mendatang (Febriyanti, 2013)

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan.

Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, menunggu di tempat pendaftaran sampai dipanggil untuk melakukan pendaftaran atau registrasi dan menunggu sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan.

Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ).

Pengolahan data pendaftaran pasien khususnya pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan Satui masih dilakukan dengan cara manual, meliputi : kegiatan pencatatan data identitas pasien, pencarian data rekam medis pasien, pencarian kartu pasien maupun pembuatan laporan bulanan untuk mengetahui jumlah pengunjung di Puskesmas.

Hal ini menurut Indrawan (2013,hal 2) justru akan memperlambat dan mempersulit tugas para pegawainya,sehingga mengakibatkan lamanya pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Maka dengan adanya sistem informasi ini diharapkan hal yang demikian tidak terjadi lagi. Karena pencatatan dan pencarian data akan dilakukan secara cepat dengan sistem komputer. Biasanya tempat pendaftaran pasien di Puskesmas dilakukan melalui satu loket saja.

Kepuasan pelanggan atau pasien sangat mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya, apabila mutu pelayanan yang diberikan memuaskan maka kepuasan pelanggan juga bisa memuaskan. Hasil observasi yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa pada umumnya masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Perawatan Satui masih enggan berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan. Keluhan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Perawatan satui adalah lamanya waktu tunggu. Selain itu kurang lengkapnya sarana

dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Perawatan Satui juga merupakan salah satu penyebab masyarakat kurang yakin sembuh jika berobat ke Puskesmas. Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan baru-baru ini terhadap 10 orang pasien didapatkan 6 orang pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan di Puskesmas Perawatan Satui 6 pasien yang tidak puas tersebut umumnya pelayanan yang diberikan terlalu lama. Menurut petugas, hal tersebut terjadi karena harus mendata pasien setiap pasien yang berobat dan pendataan pasien berobat tersebut dilakukan secara manual, karena Di Puskesmas Perawatan Satui pendataan pasien belum komputerisasi. Sebagian pasien yang berobat membawa isteri dan anak ( keluarga) untuk berobat, sementara mereka hanya membawa Kartu Keluarga (KK) sedangkan kartu berobat ( untuk pasien lama) tidak dibawa ( alasan ketinggalan dan hilang ), sehingga itu adalah salah satu penyebab lamanya waktu tunggu di pendaftaran pasien rawat jalan. Karena petugas pendaftaran harus mencari ulang secara manual di buku pendaftaran pasien. Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan tidak meluas, maka penulis membatasi penelitian pada korelasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Perawatan Satui dengan penulisan Skripsi. Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan di pendaftaran pasien rawat jalan dilakukan dengan cara Lembar Observasi dan Lembar Kuisioner.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian yang dilakukan adalah Pendekatan Kuantitatif. Peneliti akan melakukan pengukuran waktu tunggu pendaftaran sebagai *variable independen* dan kepuasan pasien di TPPRJ sebagai *variable dependen*, kemudian akan menganalisa data yang terkumpul untuk mencari hubungan antara keduanya.

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *analitik observasional*. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu rancangan penelitian dengan melakukan pengamatan dan pengukuran pada sekali waktu (Hidayat, 2007)

### Analisa Data

Analisa univariat adalah analisis yang digunakan untuk melakukan analisis *variable* waktu tunggu pendaftaran kepuasan pasien rawat jalan yang diteliti dengan tujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase *variable* waktu tunggu pendaftaran dan kepuasan pasien. Pada umumnya analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap

### Analisa Bivariat

Analisa Bivariat adalah data yang digunakan untuk menganalisis dan hubungan antara variabel waktu tunggu pendaftaran dan kepuasan pasien rawat jalan serta menguji ada tidaknya hubungan tersebut dengan tabel silang menggunakan analisis *Chi Square*.

## HASIL PENELITIAN

Secara geografis Puskesmas Perawatan Satui terletak di kecamatan Satui kabupaten Tanah Bumbu yang memiliki luas wilayah 881,76 km<sup>2</sup> dari 5.066 km<sup>2</sup> luas seluruh wilayah kabupaten Tanah Bumbu, dengan batas wilayah :

Sebelah Utara : Kecamatan Kusan Hulu

Sebelah Selatan : Laut Jawa

Sebelah Barat : Kecamatan Angsana

Sebelah Timur : Kecamatan Kintap Kabupaten Tanah Laut

### Data Demografi

Jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Perawatan Satui tahun 2018 adalah 51.084 Jiwa

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang tercantum pada lembar kuisioner penelitian ini tidak menjadi variabel penelitian, meliputi jenis kelamin, dan umur responden.

### Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	48	50.5
Perempuan	47	49.5
Total	95	100

### Umur Responden

Umur	Frekuensi	Persentase
15-20	11	11.6
21-30	32	33.7
31-40	25	26.3
41-50	27	28.4
Total	95	100

### Gambaran waktu Tunggu pendaftaran di TPPRJ Puskesmas Perawatan Satui

Waktu tunggu pendaftaran	frekuensi	Presentase
Lama	51	53.7
Cepat	44	46.3
Total	95	100

### Kepuasan Pasien di TPPRJ Puskesmas Perawatan Satui

Kepuasan pasien dalam penelitian didapat dengan menggunakan kuisioner dimana dikategorikan menjadi 2, yaitu puas dan tidak puas. Dimana dikatakan puas jika skor jawaban  $\geq$  rata-rata tidak puas jika skor jawaban  $<$  rata-rata. Hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

### Gambaran Kepuasan Pasien di TPPRJ

Kepuasan pasien	Frekuensi	Presentasi
Tidak puas	50	52.6
Puas	45	47.4
Total	95	100

### Analisis Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di TPPRJ Puskesmas Perawatan Satui Tahun 2019 . Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil tabulasi data silang antara waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien serta uji *Chi Square* sebagai berikut :

### Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di TPPRJ Puskesmas Perawatan Satui Tahun 2019

Waktu tunggu pendaftaran	Kepuasan pasien		Total	p value	OR
	puas	Tidak puas			
Cepat	41	10	51	0,000	15,944
	43,2%	10,5%	53,7%		
Lama	9	35	44		
	9,5%	36,8%	46,3%		
Total	50	45	95		
	62,7%	47,3%	100%		

Dari tabel di atas diketahui bahwa ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan. Berdasarkan penelitian didapatkan hasil uji *Chi Square* nilai *p value* sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak, jadi ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di TPPRJ Puskesmas Perawatan Satui. Nilai OR (*Odd Ratio*) diperoleh sebesar 15,944 yang berarti bahwa waktu tunggu pendaftaran yang lama memiliki resiko terjadinya ketidakpuasan pasien sebesar 15,944 kali daripada pasien dengan waktu tunggu cepat.

## **Karakteristik Responden**

Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 95 orang yang melakukan pendaftaran di TPPRJ Puskesmas Perawatan Satui. Karakteristik yang terdata adalah jenis kelamin dan umur responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebanyak 50,5% responden berjenis kelamin perempuan dan 49,5 % responden berjenis kelamin laki-laki. Hasil ini mencerminkan bahwa tidak ada perbedaan yang cukup banyak antara jumlah responden laki-laki dan perempuan. Hal ini terjadi karena peneliti mengambil sampel secara acak sesuai jumlah kuota tanpa menilai pencarian sampel berdasarkan jenis kelamin.

Kelompok umur responden paling banyak adalah usia 21- 30 tahun (33,7%) dan paling sedikit usia 15- 20 tahun (11,6%). Responden dengan umur paling muda yakni 16 tahun dan yang paling tua adalah 50 tahun. Rata-rata responden berusia 33 tahun. Responden sebagian besar berada pada usia produktif yaitu 20-50 tahun. Usia produktif merupakan usia yang rentan terhadap kejadian penyakit. Hal ini disebabkan karena orang pada usia produktif jarang memperhatikan kesehatan, seperti pola makan dan pola hidup yang kurang sehat ,seperti merokok. Bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada emosional atau kepuasan seseorang terhadap jasa pelayanan, orang usia tua umumnya bersifat terbuka, sehingga pasien tua harapannya lebih rendah dari pasien muda. Hal ini menyebabkan pasien tua lebih cepat puas terhadap jasa pelayanan kesehatan.

## **Waktu Tunggu di TPPRJ Puskesmas Perawatan Satui.**

Waktu tunggu merupakan salah satu masalah yang sering menimbulkan keluhan di beberapa puskesmas ataupun rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan pelayanan jasa yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan

yang ramah, cepat, serta nyaman. Waktu tunggu pendaftaran di mulai dari pasien datang di TPPRJ sampai mendapat DRM untuk menuju pelayanan di poliklinik (Depkes RI,2007).

Waktu tunggu dalam penelitian ini ditetapkan menjadi 2 kategori berdasarkan mean dari total waktu tunggu pendaftaran. Apabila waktu tunggu  $\leq$  mean maka termasuk dalam kategori lama, jika  $>$  mean maka termasuk dalam kategori cepat. Nilai mean diperoleh dari jumlah total waktu tunggu yang dibutuhkan responden yaitu 1046 menit dibagi jumlah responden yaitu 95, diperoleh hasil 11 menit. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari 95 responden, yang memiliki waktu tunggu kategori cepat sebanyak 44 responden (46,3%), sedangkan waktu tunggu responden dalam kategori lama sebanyak 51 responden (53,7%). Jadi lebih banyak responden yang memiliki waktu tunggu dalam kategori lama.

Pada penelitian ini, peneliti tidak mengambil data berdasarkan jenis pasien, tetapi data diperoleh dari semua pasien rawat jalan yang mendaftar di TPPRJ. Sehingga tidak dapat terlihat perbedaan waktu tunggu sesuai jenis pasien. Waktu tunggu yang berbeda-beda disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya dari segi administrasi terkait dengan status pasien yang dibedakan menjadi pasien umum dan pasien JKN ( Jaminan Kesehatan Nasional ). Pasien JKN yang akan mendaftar harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu antara lain Kartu JKN, Surat Rujukan / perintah control, dan fotokopi KK. Oleh karena itu, pasien JKN yang akan mendaftar dicek dahulu kelengkapan administrasi tersebut oleh petugas pendaftaran. Hal ini membutuhkan waktu beberapa menit dan menyebabkan waktu tunggu pasien JKN lebih lama jika dibanding dengan pasien umum yang tidak memerlukan persyaratan kelengkapan administrasi tersebut.

Untuk pasien lama dan pasien baru, pasien baru membutuhkan waktu yang cenderung lebih cepat daripada pasien lama karena pada pasien baru tidak diperlukan waktu pencarian DRM di bagian *filling*. Setiap pasien baru yang diterima di tempat pendaftaran akan ditanya oleh petugas tentang data identitas diri pasien untuk melengkapi formulir Ringkasan Riwayat Klinik. Pasien baru akan memperoleh KIB, KIUP, dokumen rekam medis pasien baru. KIB (Kartu Berobat Pasien) yaitu kartu identitas pasien yang diserahkan kepada pasien untuk digunakan kembali bila datang berobat lagi. KIUP (Kartu Indeks Utama Pasien) yaitu kartu indeks yang digunakan sebagai petunjuk pencarian kembali identitas pasien. KIB harus dibawa pada kunjungan berikutnya, baik sebagai pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap. Berkas rekam medis pasien baru akan dikirim oleh petugas sesuai dengan poliklinik yang dituju.

Sedangkan pasien lama yang diterima di tempat pendaftaran, akan ditanya membawa KIB atau tidak. Bila tidak membawa KIB, maka petugas menanyakan nama dan alamat pasien untuk di cari di KIUP. Kemudian petugas mencatat nama dan nomor rekam medis yang ditemukan di KIUP pada *tracer* untuk dimintakan DRM lamam ke bagian *filling*. *Tracer* yaitu kartu yang digunakan untuk petunjuk digunakannya (dikeluarkannya) DRM dari rak *filling* sehingga dapat digunakan untuk peminjaman DRM ke *filling* (Shofari,2004). Pasien harus menunggu karena berkas rekam medis akan dimintakan oleh petugas TPPRJ ke bagian *filling* rekam medis. Setelah berkas rekam medis ketemu, pasien akan dipanggil untuk menuju poliklinik.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Febriyanti (2013), yang menyimpulkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi waktu tungu pendaftar adalah pasien tidak membawa KIB, persyaratan pasien yang tidak lengkap, pasien lama mengaku sebagai pasien baru, dan

*printer error*. Selain itu bisa disebabkan karena kurangnya komunikasi antara pasien dengan petugas, sehingga pasien tidak membawa persyaratan pendaftaran dengan lengkap. Penyebab lain yaitu pasien baru tidak mengisi form pendaftaran untuk pasien baru. Penelitian lain yang sesuai adalah penelitian Sulistyorini (2012), menyimpulkan bahwa faktor yang menyebabkan waktu tunggu lama yaitu untuk pasien lama yang tidak membawa KIB akan berpengaruh terhadap pencarian dokumen rekam medis yang lama dan dokumen rekam medis yang yang tidak ditemukan dalam rak *filling/missed filed*.

Waktu tunggu pendaftaran yang lam disebabkan karena terjadinya antrian yang panjang. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan., sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bias segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Antrian sering terjadi karena waktu antar kedatangan pasien lebih cepat daripada waktu pelayanan. Menurut Tantias (2014), dua komponen utama yang harus diperhatikan dalam system antrian adalah laju kedatangan dan laju pelayanan. Bila laju kedatangan hamper mendekati laju pelayanan maka akan terjadi penumpukan pasien yang berada dalam suatu barisan tunggu. Semakin lama laju pelayanan maka akan semkain lama pula waktu tunggu bagi pasien yang berada dalam antrian sehingga menimbulkan penumpukan pasien yang panjang. Pasien yang akan memasuki antrian harus melalui beberapa tahap.

Tahap pertama pasien menuju loket untuk memperoleh nomer pelayanan (nomer antrian). Setelah itu pasien akan dipanggil sesuai antrian untuk mendaftarkan dan kemudian dilayani petugas pendaftaran. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa setelah mendaftar masing-masing pasien membutuhkan waktu yang berbeda-beda sesuai dengan jenis pasien tersebut.



Manajemen mutu kesehatan bila dikaitkan dengan aspek lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan seperti di Puskesmas Perawatan Satui. Lamanya waktu tunggu yang kurang diperhatikan dapat menimbulkan anggapan dari masyarakat bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Perawatan Satui tidak profesional. Puskesmas Perawatan satui telah menyusun kebijakan terkait manajemen pelayanan di bagian TPPRJ dengan menyediakan SOP di bagian rekam medis. Kebijakan dan prosedur yang tersedia mencerminkan pengelolaan unit rekam medis dan menjadi acuan bagi staf medis yang bertugas. Penerapan prosedur sering menjadi hal yang sulit, karena adanya prosedur sering memerlukan perdebatan panjang, sehingga prosedur tidak pernah selesai, penerapannya perlu benar-benar berjalan / tidak hanya menjadi tulisan saja, dan pengawasan dan evaluasi harus secara terus menerus dijalankan agar proses benar-benar berjalan semakin baik. Kebijakan tersebut hendaknya ditinjau ulang sekurang-kurangnya sekali setahun. Peninjauan ulang sangat membantu rumah sakit memahami kebutuhan dan prioritas dari perbaikan mutu (Depkes RI,2007).

### **Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Perawatan Satui**

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan merupakan ujung dalam era persaingan saat ini. Pelayanan yang memuaskan akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 95 responden, yang merasa puas dengan pelayanan sebanyak 45 orang (47,4%), sedangkan yang merasa tidak puas dengan pelayanan sebanyak 50 responden (52,6%). Selisih antara responden yang merasa puas dengan responden yang tidak puas hanya sedikit (5,2%). Berdasarkan Kepmenkes 129/menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal, pada standar minimal rawat jalan, untuk kepuasan pelanggan adalah lebih dari atau sama dengan 90%, sedangkan nilai kepuasan yang didapatkan dari hasil penelitian sebesar 47,4 %. Hal ini menunjukkan bahwa nilai kepuasan masih jauh dari target SPM. Rendahnya tingkat kepuasan ini disebabkan karena masih ada pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas perawatan satui yang tidak sesuai dengan keinginan pasien. Hal ini menyebabkan pasien mempunyai perasaan tidak puas dengan pelayanan kesehatan tersebut. Sebagian besar faktor ketidakpuasan dari pasien tersebut berasal dari penerimaan dan kejelasan informasi, fasilitas yang diberikan puskesmas dan petugas kesehatan itu sendiri.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004, kedisiplinan petugas pelayanan adalah petugas yang memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan jadwal yang berlaku. Unsur kedisiplinan petugas meliputi petugas datang tepat waktu sesuai jadwal, kehadiran petugas yang memberikan pelayanan tepat waktu, keberadaan petugas saat jam pelayanan selalu ada. Keadilan mendapatkan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Unsur keadilan mendapatkan pelayanan meliputi petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 tahun 2004, kenyamanan lingkungan

adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur, sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima jasa. Unsur kenyamanan meliputi ruang pelayanan ruang pelayanan yang bersih, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, toilet bersih dan area parker yang luas. Kenyamanan lingkungan merupakan suatu factor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atas suatu jasa. Keamanan pelayanan merupakan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 tahun 2004, kecepatan pelayanan adalah pelayanan yang diberikan terselesaikan sesuai target waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Unsur kecepatan pelayanan meliputi petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat, system antrian yang ada berjalan dengan cepat dan lancar. Ketepatan jadwal pelayanan adalah kepastian pelaksanaan waktu pelayanan yaitu pelayanan selalu tepat waktu sesuai dengan yang ditetapkan. Kecepatan pelayanan tergantung dari waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan medis dan turut mempengaruhi pengambilan keputusan. Pelayanan kesehatan dipandang baik sebab mereka dapat dilayani dengan cepat tanpa menunggu lama.

### **Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan perilaku petugas, mutu informasi yang diterima, prosedur pelayanan, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, dan *outcome* yang tersedia. Menurut Yunevy (2013), kepuasan pasien tergantung dari kecepatan yang

diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Unsur kecepatan pelayanan yang meliputi petugas dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat waktu, sistem antrian yang berjalan cepat dan lancar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 95 responden, yang waktu tunggu kategori cepat ada 44 orang (46,3%), dan waktu tunggu lamam ada 51 orang (53,2%). Sedangkan untuk variable kepuasan menunjukkan bahwa dari 95 responden, yang merasa puas dengan pelayanan ada 45 orang (47,4%), dan yang merasa tidak puas ada 50 responden (52,6%).

Berdasarkan perhitungan uji *chi square* diperoleh *p value*  $0,000 < 0,05$  yang artinya ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Wahono (2011) yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara lama waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien ( $p < 0,05$ ). Hasil perhitungan yang diperoleh dari nilai *OR (Odd Ratio)* sebesar 15,944 yang berarti bahwa waktu tunggu pendaftaran yang lama memiliki resiko terjadinya ketidakpuasan pasien sebesar 15,944 kali daripada pasien dengan waktu tunggu cepat.

Puskesmas Perawatan Satui berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas dengan harapan para pengguna jasa akan mendapatkan kepuasan, khususnya pada pelayanan di TPPRJ. Upaya dari Puskesmas Perawatan Satui untuk meningkatkan pelayanan di TPPRJ terus ditingkatkan dengan berupaya mempercepat pelayanan di TPPRJ. Hal ini akan berdampak pada proses pendaftaran dapat berjalan dengan lancar tanpa banyak menyita waktu, sehingga pasien pun merasa puas dengan pelayanan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada 95 responden pasien di Puskesmas Perawatan Satui tahun 2019, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan hasil responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden (50,5%) dan 47 responden (49,5%) berjenis kelamin perempuan.
2. Karakteristik responden berdasarkan umur didapatkan hasil responden sebagian besar ada pada usis produktif dengan jumlah responden paling banyak adalah umur 21-30 tahun (33,7%).
3. Waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan Satui dalam kategori cepat ada 44 orang (46,3%), sedangkan waktu tunggu lama ada 51 orang (53,7%).
4. Dari kepuasan pasien diperoleh hasil responden yang merasa puas dengan pelayanan ada 45 orang (47,4%), sedangkan responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan ada 50 orang (52,6%). Kepuasan tertinggi pada kedisiplinan petugas dan terendah pada kebersihan / kenyamanan ruang tunggu dan kecepatan waktu tunggu pasien.
5. Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di TPPRJ Puskesmas Perawatan Satui ( $p = 0,000$ ), dengan nilai OR adalah 15,944.

### Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat dikemukakan terkait dengan hasil penelitian :

1. Bagi Petugas TPPRJ Puskesmas Perawatan Satui  
Sebaiknya petugas lebih memperhatikan lamanya waktu tunggu di TPPRJ dengan bekerja lebih cepat dan tepat sesuai dengan SOP agar pasien senantiasa merasa puas, senang terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas.
2. Bagi Puskesmas Perawatan Satui  
Sebaiknya Puskesmas lebih meningkatkan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu khususnya, serta puskesmas pada umumnya sehingga kepuasan lebih meningkat.
3. Untuk Peneliti Selanjutnya  
Peneliti selanjutnya dengan tema sejenis disarankan untuk mencoba meneliti berdasarkan perbedaan jenis pasien, misalnya tentang perbedaan kepuasan pasien lama dan pasien baru atau pasien umum dan pasien JKN serta menganalisa beban kerja Petugas TPPRJ Puskesmas Perawatan Satui.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar.2010.*Metodologi Penelitian*.Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Boulding W.2011.Relationship Between Patient Satisfaction With Inpatient Care and Hospital readmission Within 30 days.*The American Journal of Managed Care*.Vol.17.No.1.Januari 2011 : 41-48
- Community health Center of batu Putih.20011.*Menjaga Mutu Pelayanan (Quality assurance)*.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia.2007.*Standar pelayanan Minimal*. Jakarta

- Dharmanti I.2003.*Analisa Faktor yang mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Rekam Medik Rawat Jalan.*(Penelitian Ilmiah).Surabaya:UNAIR
- Febriyanti DH.2013.*Deskripsi Faktor-faktor yang mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang tahun 2013.* (Skripsi).Semarang : Universitas Dian Nuswantoro
- Hidayat.A.2007.*Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data.*Jakarta.Salemba Medika
- Husin Lenawati.2004.*Hubungan Persepsi Jarak ke Puskesmas dengan Tingkat kepuasan Pasien Pelayanan BP Umum Puskesmas di kota Palembang tahun 2014.*Depok : Universitas Indonesia
- Notoatmodjo S.2005.*Metodologi Penelitian Kesehatan.*Jakarta : Rineka Cipta
- Prastiwi EN.2008.*Hubungan Kepuasan Pasien bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi tahun 2007.*Makalah Kesehatan. Vol:12.No.1 Juni 2008 : 42-46.
- Shofari B. 2004.*Pengantar Rekam Medis.*Semarang
- Trimurty I.2008.*Analisis Hubungan tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat jalan Puskesmas Pandamaran Kota Semarang* ( Thesis).Semarang :UNDIP
- Wahono B.2011.*Kepuasan Keluarga Pasien terhadap waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat.*(Thesis).Yogyakarta : UGM
- Yunevy E.2013.*Analisis kepuasan berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.**Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia.* Vol.1.No.1.Januari -Maret 2013 : 9-20