

**PENGARUH WAKTU TUNGGU DI LOKET PENDAFTARAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
AIKMEL TAHUN 2022**

***The Effect of Waiting Time in Registration Desk on Outpatient Satisfaction at  
AikmelCommunity Health Centre 2022***

**Julianto<sup>1</sup>, Syatriawan Perdana Putra<sup>2</sup>**

**<sup>1,2</sup>Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram**

**Email: pristiantohary@gmail.com**

**Abstract**

*This study aims to determine the effect of patient waiting time at the registration counter on the level of patient satisfaction at the Aikmel Health Center in 2022. The method in this study used in the form of observation and questionnaires with the object of research being outpatients at Aikmel Public Health Center, totaling 97 respondents. The researcher gave questionnaires to the respondents as a data collection tool to determine the effect of patient waiting time at the registration counter on the level of patient satisfaction at the Aikmel Health Center in 2022. The data used in this study were primary data and secondary data. The analytical test used is the chi square test to determine the correlation or relationship between two variables. Testing is done by using SPSS 16 software for windows. The results showed that most of the outpatients stated that the waiting time at the Aikmel Health Center had met the standard and for outpatient satisfaction, most of the patients were satisfied. The results of the chi square test show that p value = 0.000 <0.05, which means that there is an influence between waiting time on outpatient satisfaction at Aikmel Health Center. It can be concluded that there is an effect of waiting time at the registration counter on outpatient satisfaction at the Aikmel Health Center in 2022.*

**Keywords:** Waiting time, Patient satisfaction, outpatient

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pasien di loket pendaftaran terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Aikmel Tahun 2022. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode berupa observasi dan kuisioner dengan objek penelitian adalah pasien rawat jalan Puskesmas Aikmel yang berjumlah 97 responden. Pada saat proses penelitian berlangsung, peneliti memberikan kuisioner kepada responden sebagai alat pengumpulan data untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pasien di loket pendaftaran terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Aikmel Tahun 2022. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Uji analisis yang digunakan adalah uji chi square untuk mengetahui korelasi atau hubungan antara dua variabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan software SPSS 16 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan waktu tunggu di Puskesmas Aikmel sudah sesuai standar dan untuk kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar pasien merasa puas. Untuk hasil uji chi square menunjukkan bahwa p value = 0,000 < 0,05 yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Aikmel. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu di loket pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Aikmel tahun 2022.

## PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

Perkembangan teknologi dan pembangunan yang ada disegala bidang saat ini berlangsung dengan cepat. Suatu perusahaan dibidang jasa maupun manufaktur harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan terbaik sesuai dengan keinginan pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya. Jasa merupakan sektor ekonomi terbesar yang berkembang secara cepat dalam masyarakat maju (Heizer, 2005). Di Indonesia pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi diikuti dengan pertumbuhan sektor jasa, salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah pelayanan Rumah Sakit.

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk keruangan pemeriksaan dokter. Waktu tunggu merupakan salah satu yang dapat dilihat oleh rumah sakit dan puskesmas untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tersebut apabila rumah sakit dan puskesmas memberikan pelayanan yang lama terhadap pasien sehingga pasien menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan maka dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien itu kurang dan apabila pelayanan yang diberikan terhadap pasien dengan cepat dan tepat sehingga waktu tunggu yang dibutuhkan pasien tersebut sedikit maka dapat diketahui bahwa pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Masih terdapatnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai admininstrasi yangmengecewakan. Hal ini terjadi pada saat berada diruangan administrasi dalam melakukan pendataan terdapat sebagian pegawai yang kurang ramah terhadap pasien sehingga membuat pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai administrasinya. Ketika pasien melakukan registrasian, pegawai admininstrasi melakukannya sangat lambat sehingga membuat pasien menunggu lama dan membuat pasien merasakan kejemuhan.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola Pueskesmas atau Rumah Sakit karena pelayanan yang diberikan oleh Puskemas atau Rumah Sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.

Kepuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit atau Puskesmas. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit atau Puskemas mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, nyaman.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler,

2007 ; Pohan, 2007). Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Puskesmas. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Kepuasan pasien sangat berarti bagi pemasaran jasa pada umumnya dan dianggap sebagai faktor penentu yang sangat berguna bagi peningkatan pengguna jasa berulang, sehingga bila tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan baik, berarti petugas pelayanan pendaftaran dapat memberikan gambaran yang baik pula tentang proses pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Puskesmas Aikmel merupakan satu dari 34 Puskesmas yang ada di Kabupaten Lombok Timur dan salah satu dari 2 Puskesmas yang ada di Kecamatan Aikmel. Puskesmas Aikmel terletak di Desa Aikmel Kecamatan Aikmel. Sebelumnya Puskesmas Aikmel mempunyai 10 (sepuluh) wilayah desa binaan, dan sesuai dengan surat keputusan Bupati Lombok Timur wilayah kerja Puskesmas Aikmel menjadi 6 (enam) desa. Luas wilayah kerja Puskemas aikmel secara keseluruhan adalah 25,16 km<sup>2</sup>. Kondisi topografi datar dengan ketinggian dari permukaan laut 204-800/m, curah hujan sedang dan suhu udara rata-rata 23-24oc. Jarak puskesmas Aikmel dengan ibu kota kecamatan 0 km, dengan ibu kota kabupaten 15 km dan dengan ibu kota provinsi 55 km.

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu hal yang dapat menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, begitu pula dengan penyediaan dokumen rekam medis. Dokumenrekam medis dituntut selalu tersedia setiap saat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan dokumen rekam medis rawat jalan adalah terbatasnya sumber daya manusia dibagian filing rawat jalan, kurangnya pengembangan kempuan petugas filing rawat jalan, terbatasnya sarana dan prasarana yang sesuai di ruang filing rawat jalan, dan ketidak sesuaian prosedur yang dilaksanakan dengan SOP yang ada. Saran diharapkan dapat melakukan upaya untuk memperbaiki faktor-faktor tersebut agar kecepatan pelayanan pengambilan dokumen rekam medis rawat jalan dapat ditingkatkan.

Puskesmas Aikmel sangat diharapkan mampu memberikan pelayanan prima dimulai dari tempat pendaftaran seperti waktu menunggu saat mulai mendaftar sampai dipanggil di unit pelayanannya. Pelayanan ini akan terlihat kinerja petugas agar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian Observasional Analitik. Teknik pengambilan sampel diambil secara accidental sampling, dimana setiap pasien yang dijumpai selama penelitian berlangsung bisa diambil sebagai sample penelitian sepanjang sesuai dengan kriteria inklusi sampel diambil secara accidental sampling, dimana setiap pasien yang dijumpai selama penelitian berlangsung bisa diambil sebagai sample penelitian sepanjang sesuai dengan kriteria inklusi. Teknik pengumpulan data berupa observasi, kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini analisis univariat dilakukan dengan menggunakan distribusi frekuensi terhadap waktu tunggu puskesmas Aikmel berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Dalam penelitian ini analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasaan pasien. Pada penelitian ini responden berjumlah 97 orang. (Notoadmojo 2012)

berpendapat uji chi-square dapat menguji dua skala data nominal, salah satu skala data nominal, dan lainnya nominal maupun rasio. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji chi-square yang digunakan untuk mengetahui korelasi atau hubungan antara dua variabel. Pada penelitian ini peneliti akan menguji dengan software SPSS 16 for windows.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Diketahui bahwa responden pasien Puskesmas Aikmel. Dengan waktu tunggu yang cepat berjumlah 66 responden atau 68,1% dan pasien yang mengalami waktu tunggu lambat berjumlah 31 orang dengan persentase 31,9 %. Berdasarkan hasil tabulasi silang antara waktu tunggu dengan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden yang mengalami waktu tunggu lambat berjumlah 22 orang diantaranya berjenis kelamin laki-laki dan 21 orang merupakan perempuan. Responden yang mengalami waktu tunggu cepat berjumlah 10 diantaranya berjenis kelamin laki-laki dan 44 orang merupakan perempuan. Berdasarkan waktu tunggu dengan umur, responden yang mengalami waktu tunggu lambat berumur 20-30 tahun sebanyak 3 orang, umur 31-40 tahun sebanyak 18 orang, umur 41-50 tahun sebanyak 2 orang, dan umur 50 tahun keatas sebanyak 8 orang. Responden yang mengalami waktu tunggu cepat berumur 20-30 tahun sebanyak 11 orang, umur 31-40 tahun sebanyak 32 orang, umur 41-50 tahun sebanyak 8 orang, dan umur 50 tahun keatas sebanyak 15 orang.

Berdasarkan tabulasi silang antara waktu tunggu dengan pekerjaan, responden yang mengalami waktu tunggu lambat sejumlah 1 orang tidak bekerja, 15 orang merupakan petani, 8 orang merupakan wiraswasta, 2 orang merupakan PNS/TNI/POLRI, dan 5 orang dengan pekerjaan lainnya. Responden yang mengalami waktu tunggu cepat sejumlah 3 orang tidak bekerja, 31 orang merupakan petani, 15 orang merupakan wiraswasta, 2 orang merupakan PNS/TNI/POLRI, dan 15 orang dengan pekerjaan lainnya. Salah satu faktor yang mempengaruhi lambatnya waktu tunggu pelayanan rawat jalan, yang diduga disebabkan oleh kinerja perekam medis maupun tenaga medis yang belum sesuai dengan kompetensinya. Jika waktu tunggu pasien lama juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidak puasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh- sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. (Wijoyo dalam Yeni, 2014).

Waktu tunggu dalam sebuah instansi terutama pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan oleh petugas kesehatan. Begitupun di Puskesmas Aikmel, waktu tunggu pasien yang berobat di instalasi rawat jalan sudah memenuhi standar dengan adanya hasil yg diperoleh bahwa >50% responden menyatakan sudah sesuai standar pelayanan minimal di puskesmas.

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi atau keluarga terdekat. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi pasien dan pelayanan kesehatan yang memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi fisik dan tanggap kepada pasien atau memprioritas kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sabaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan derita

serta jerih payah yang telah di alami guna memperoleh hasil tersebut. (Aulianisa, W. 2015).

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolongpengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pengguna pelayanan kesehatan terhadap kecepatan pelayanan cenderung mingkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi yang digunakan oleh penyedia layanan dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pengguna. Nilai waktu bagi pengguna menjadi semakin mahal karena masyarakat mulai merasakan kegiatan ekonominya semakin meningkat. Time Is Money berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para penggunanya. Pelayanan kesehatan yang responsip terhadap kebutuhan penggunanya, kebanyakan di tentukan oleh sikap para fron-line staff.

Kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum dalam promosi (brosur). Dari kelima dimensi kualitas jasa, reliability paling dipersepsi oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Karena sifat produk jasa yang non standartdized output, dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia pada saat berlangsungan interaksi maka pengguna akan sulit menuntut ouput yang konsisten. Apalagi jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan, untuk meningkatkan reliability jasa pelayanan kesehatan.

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna jasa merasa terbebas dari resiko berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

Kriteria ini terkait dengan jasa kepeulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahmi kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para pengguna ingin memperoleh bantuannya. Peran staf kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka langsung dapat memahami kepuasan para penggunanya.

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para pengguna dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan mampu kerja optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Untuk kriteria ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung memberikan kenyamanan kepada ruang tunggu. Karena sifat produk jasa yang tidak dapat dilihat, dipegang, atau dirasakan, maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan lebih nyata oleh pengguna.

Dengan menggunakan Chi Square menunjukkan hasil uji statistik di dapatkan nilai  $p = 0,000 < \alpha 0,05$  (Signifikan). Ini berarti ada hubungan waktu tunggu pasien di loket pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Aikmel. Menurut Barry dan Parasuraman dalam Esti,dkk, (2015) menyatakan bahwa perusahaan atau instansi harus bisa mengukur besar harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Misalnya : seberapa tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan, kapan pelayanan dinyatakan tidak baik, baik dan sangat baik. Perusahaan atau instansi dituntut untuk dapat mendengar dan memahami saran pelanggan mengenai jasa yang diberikan seperti misalnya kelebihan dan kekurangannya. Bagi semua petugas atau karyawan bertugas

seharusnya melayani pasien dengan keramahan, cekatan dan tanggap dengan segala sesuatu yang diinginkan pasien. Apabila petugas memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya maka mutu pelayanan bisa tercapai dengan baik, sehingga pasien juga akan merasa puas dan akhirnya menambah jumlah kunjungan bagi orang lain atau pasien lain untuk datang berobat. Akhirnya reputasi sebuah instansi akan meningkat menjadi lebih baik di mata masyarakat dan masyarakat pun menjadi lebih mempercayainya. Waktu tunggu dan waktu sentuh merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan pada saat pasien datang berobat ke puskesmas, kedua hal tersebut merupakan faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan para pasien juga selain penunjang lainnya seperti ketersediaan obat.

## KESIMPULAN

Penelitian tentang waktu tunggu di Puskesmas Aikmel di peroleh hasil 68,1% sudah memenuhi standar waktu tunggu cepat ( $\leq 10$  menit). Mengenai penelitian kepuasan pasien di Puskesmas Aikmel di peroleh hasil terbanyak pasien yang merasa Puas berjumlah 72 orang (74,2%) artinya sangat berpengaruh juga terhadap pelayanan yang di berikan kepada pasien di puskesmas Aikmel Tahun 2022. Ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Aikmel Tahun 2022.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aulianisa, W. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Praktik Interprofesional Education (IPE) Di Asri Medical Centre (AMC) Yogyakarta. Skripsi. Program Studi Farmasi FKI Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Depkes,2009.<https://pelayananpublik.id/2020/06/06/pengertian-puskesmas-tugas-fungsi-dankegiatannya>.
- Esti, A., Puspitasari, Y. & Rusmawati, A. 2015. Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum.
- Gross,D & Haris, C.M, 2008, Fundamental of Queueing Theory: Fourthedition. John Willey& Sons, Inc: New Jersey.
- Heizer, J. & Render, B. 2006, Operation Management. Edisi 7. Buku I, Jakarta: SalembaEmpat.
- Indriyani, D.D. 2010, Pengoptimalan Pelayanan Nasabah Dengan Menggunakan Penerapan Teori Antrian Pada PT. BNI (Persero) TBK. Kantor Cabang Utama (KCU) Melawai Raya. Jakarta: Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2007
- Kotler, P & Amstrong, G 2007, Dasar-dasar Pemasaran Edisi Kesembilan Jilid 1, PT Indeks,Jakarta UPN "VETERAN" JAKAR
- Notoatmodjo, S. 2010, Metodelogi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo S. (2012). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: PT RinekaCipta
- Nursalam, 2011. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta:Selemba Medika.
- Prasetyo,S.J. 2017. Analisis Antrian Model Multichannel–Single Phase. Positif,



