

**PENGARUH DESAIN ATAU PENEMPATAN RUANG TUNGGU  
TERHADAP KENYAMANAN PASIEN DI LOKET PENDAFTARAN  
PUSKESMAS SURANADI**

*The Effect of The Design or Placement of The Waiting Room on Patient  
Comfort at The Registration Office of The Puskesmas Suranadi*

**I Made Putu Sudiarta Hartawan<sup>1</sup>, Adam Hadi Suyanto<sup>2</sup>**

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

**Email: putu.aars@gmail.com**

**Abstract**

*The Suranadi Health Center is one of the two youngest health centers in West Lombok district, this is the local government's response to its commitment to bringing health services closer to optimally improving health status, the operation of the Suranadi Health Center was inaugurated on January 29, 2018. The Suranadi Health Center is still relatively new. Therefore it is necessary to assess the spatial arrangement such as the design of the waiting room at the registration counter which can be a factor for patient comfort. This study aims to determine whether there is an effect of the design or placement of the waiting room on the comfort of the patient at the registration counter of the Suranadi Public Health Center. This research was analyzed by descriptive data analysis with a quantitative approach. The data collection technique for this study used observation. The population of this study were all patients from April to June and the sample in this study was 97 patients. Data collection techniques for this study used a questionnaire. Based on the results of the study using a sample of 97 patients, it was found that there was an influence of waiting room design/ placement on patient comfort at the registration counter, 10 people who felt less comfortable were less comfortable with the placement design. Comfortable as many as 3 people (30.0 %), good amounting to 32 people, where who feel less comfortable as many as 4 people (12.5% %), who feel comfortable as many as 28 people (88.7%), very good amounting to 55 people, where 5 people (9.1%) feel less comfortable, 50 people (90.9%) feel comfortable. This means that there is an effect of waiting room design / placement on patient comfort at the Suranadi Health Center in 2021.*

**Keywords:** analysis, design, convenience

**Abstrak**

Puskesmas Suranadi merupakan salah satu dari dua puskesmas termuda yang ada di kabupaten Lombok Barat hal ini sebagai jawaban pemerintah daerah dalam komitmennya untuk mendekatkan pelayanan kesehatan yang dapat meningkatkan derajat kesehatan secara optimal, beroperasionalnya Puskemas Suranadi diresmikan pada tanggal 29 Januari 2018. Puskesmas suranadi masih tergolong baru maka dari itu diperlukan penilaian terhadap penataan tata ruang seperti desain ruang tunggu di loket pendaftaran yang bisa menjadi faktor kenyamanan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh desain atau penempatan ruang tunggu terhadap kenyamanan pasien diloket pendaftaran puskesmas suranadi. Penelitian ini di analisis dengan analisis data deskriptif dengan pendekatan kuantitatif Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan observasi. Populasi penelitian ini adalah semua pasien dari bulan april sampai bulan juni dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 pasien. Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil

penelitian menggunakan sampel sebanyak 97 pasien ditemukan adanya Pengaruh desain/ penempatan ruang tunggu terhadap kenyamanan pasien di loket pendaftaran ,desain penempatan yang kurang baik berjumlah 10 orang, dimana yang merasa Kurang Nyaman sebanyak 7 orang (70,0 % %), yang merasa Nyaman sebanyak 3 orang (30,0 %), baik berjumlah 32 orang, dimana yang merasa Kurang Nyaman sebanyak 4 orang (12,5 %), yang merasa Nyaman sebanyak 28 orang (88,7 %), sangat baik berjumlah 55 orang, dimana yang merasa Kurang Nyaman sebanyak 5 orang (9,1 %), yang merasa Nyaman sebanyak 50 orang (90,9 %). Ini berarti ada pengaruh Desain / penempatan ruang tunggu terhadap kenyamanan pasien di Puskesmas Suranadi tahun 2021.

**Kata Kunci:** *analisis, desain, kenyamanan*

## **PENDAHULUAN**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011:4).

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Azrul Azwar, 1996:3).

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, 2009:118).

Dalam era globalisasi sekarang ini, puskesmas diuntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Kepentingan masyarakat dalam hal ini adalah untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan yang berkualitas dan dapat memenuhi keinginan pasien, Pengaruh Desain/Penempatan ruang tunggu di loket pendaftaran bisa menjadi faktor kenyamanan bagi pasien

Dalam pencapaian tujuan tersebut puskesmas perlu memperhatikan faktor Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia merupakan asset utama yang sangat besar pengaruhnya dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh puskesmas dan juga berpengaruh terhadap kemajuan puskesmas tersebut, oleh karena itu untuk dapat mencapai tujuan dan memajukan puskesmas, maka puskesmas harus bisa memberikan pelayanan yang baik terutama dalam mengatur tata ruang di ruang tunggu agar puskesmas dapat memberikan kenyamanan kepada pasien yang diinginkan oleh masyarakat.

Kenyamanan berasal dari kata nyaman atau *comfort*, yang menurut kamus berarti Kondisi nyaman sebenarnya dapat dengan mudah diperoleh apabila kebutuhan dasar manusia terpenuhi. Kenyamanan juga dapat diperoleh dengan menyediakan faktor eksternal yang dapat membantu mencapai kondisi nyaman,

atau dengan menghilangkan penyebab ketidaknyaman tersebut, desain atau biasa disebut tata ruang dalam suatu Ruang tunggu Puskesmas Sangat diperlukan .

Selain sebagai tempat menunggu, ruang tunggu juga merupakan pengenalan pertama antara pasien dengan puskesmas. Kesan pertama dan *image* tentang puskesmas dapat tercermin pada ruang tunggu. Desain di ruang publik tak hanya perlu mempertimbangkan aspek fisik perancangan, tetapi juga aspek non-fisik, khususnya terkait dengan kecenderungan sosial di ruang publik (Muladi, 2015:205).

Puskesmas Suranadi yang baru diresmikan ini secara minimal untuk pelayanan dasar sudah bisa digunakan. Laboratorium, obat-obatan dan tenaga medis juga sudah disiapkan. Ada juga pelayanan tradisional koplementer seperti akupressur dan akupuntur. Puskesmas suranadi masih tergolong baru maka dari itu diperlukan penilaian terhadap penataan tata ruang seperti desain ruang tunggu di loket pendaftaran yang bisa menjadi factor kenyamanan pasien.

Dalam penataan ruang di puskesmas dirasa masih belum maksimal seperti misal adanya salah tata letak perabot di ruang tunggu tersebut ataupun masalah dalam suatu ruang bahkan ada penerangan kurang baik. Permasalahan yang kiranya merupakan sesuatu yang bukan menjadi suatu konsentrasi bagi puskesmas, ternyata menjadi penyebab utama bagi Kenyamanan Pasien. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Desain/Penempatan ruang tunggu terhadap kenyamanan pasien di loket pendaftaran puskesmas”. Oleh sebab itu, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana hubungan antara Pengaruh Desain/Penempatan ruang tunggu terhadap kenyamanan pasien.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Suranadi. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berobat di puskesmas Suranadi, dimana jumlahnya belum/tidak diketahui. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dimana observasi merupakan suatu pencatatan dan pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang diselidiki, tujuan dari observasi tersebut adalah untuk mendapatkan gambaran data secara langsung yang akan kita catat sebagai informasi dari penelitian yang akan dilakukan. Analisis data secara univariat dan bivariat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan ke 97 responden tentang Pernyataan Desain atau Penempatan Ruang Tunggu di loket pendaftaran Puskesmas Suranadi permasalahannya kurangnya view buatan untuk estetika ruangan/dinding yang membuat kurang nyamannya pasien dalam menunggu. Menurut Lasa (Adriana, 2013: 2) desain ruang sangat penting untuk diperhatikan, karena kaitannya adalah dengan kenyamanan pengguna, jika pasien merasa nyaman berada di ruang tunggu, maka pasien akan senang untuk datang kembali jika ingin berkunjung.

Berdasarkan Identifikasi Variabel Penelitian/Desain/Penempatan Ruang Tunggu dan Kenyamanan Pasien Persepsi pasien tentang Desain/Penempatan Ruang Tunggu kurang baik sebanyak 10 orang pasien (10,3%), Persepsi pasien tentang Desain/Penempatan Ruang Tunggu baik sebanyak 32 orang pasien

(33,0%), Persepsi pasien tentang Desain/Penempatan Ruang Tunggu Sangat baik sebanyak 55 orang pasien (56,7%) . Kesimpulannya meskipun persepsi pasien kurangnyaman lebih sedikit akan tetapi puskesmas perlu meningkatkan desain/tata letak di ruang tunggu loket pendaftaran agar hasilnya maksimal.

Berdasarkan kuesioner yang diberikan ke 97 responden tentang Pernyataan Desain atau Penempatan Ruang Tunggu di loket pendaftaran Puskesmas Suranadi yang membuat pasien merasa nyaman adalah aksesibilitas yang ada di ruang loket pendaftaran. Peran desain ruang pelayanan yang dapat membentuk alur sesuai dengan prosedur juga perlu diperhatikan. Aksesibilitas dalam ruang adalah salah satu hal penting dalam interior yang dapat mempengaruhi pergerakan pengunjung sehingga berdampak pada proses pelayanan semua pengunjung (Mahendra Nur Hadiansyah 2017:27)

Berdasarkan Analisis Kenyamanan Pasien Terhadap Ruang Tunggu Pasien yang merasa kurang nyaman sebanyak 16 orang pasien (16,5%) Sementara Pasien yang merasa nyaman sebanyak 81 orang pasien (83,5%), persentase kenyamanan pasien yang tinggi ini disebabkan oleh aksesibilitas di ruang tunggu puskesmas suranadi.

## KESIMPULAN

Desain/penempatan di ruang tunggu loket pendaftaran di Puskesmas Suranadi Sudah memenuhi standar kenyamanan dilihat dari hasil identifikasi Desain/penempatan di ruang tunggu loket pendaftaran pasien yang dimana pasien merasa Nyaman sebanyak 81 pasien (83,5%), Tidak nyaman 16 Pasien (16,5%). Persentase kenyamanan pasien yang tinggi dikarenakan aksesibilitas yang baik di ruang tunggu loket pendaftaran puskesmas suranadi dan kurang nyamannya pasien dikarenakan kurangnya view buatan dalam ruang tunggu loket pendaftaran. Desain/penempatan di ruang tunggu loket pendaftaran berpengaruh terhadap kenyamanan pasien di Puskesmas Suranadi tahun 2021, yang mempengaruhi desain atau penempatan di ruang tunggu loket pendaftaran adalah aksesibilitas, sirkulasi, keberadaan ruang, kapasitas dan view.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adianto, Alfian. 2011. Pengaruh Desain Interior Perpustakaan Terhadap Tingkat Frekuensi Mengunjungi Perpustakaan. *Unpublished undergraduate thesis*, Universitas Airlangga, Surabaya.
- AdminWebLobar 2018. *Puskesmas, Surenadi*. Girimenang: Lombokbaratkab.
- Adhitama, M. S. 2013. *Faktor Penentu Setting Fisik Dalam Beraktivitas Di Ruang Terbuka Publik*, “Studi Kasus Alun – Alun Merdeka Kota Malang.” Jurnal RUAS, 11(2)
- Agus Sachari dan Yan Yan Sunarya. 2002. *Sejarah Dan Perkembangan Desain Dan Dunia Kesenirupaan Di Indonesia*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Azrul Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan edisi III*. Binarupa Aksara.
- Depkes, 2011:4. *Pegertian Pusat Kesehatan Masyarakat di Indonesia*
- Encarta Encyclopedia. 2002. *Definisi Ruang Tunggu*.
- Endang Titi Sunarti Darjosanjot. 2007. *Logika Konfigurasi Ruang Dan Aspek*
- Ibnuismail. 2020. *Manajemen Administrasi berdasarkan Para Ahli*.

- Kugler, Cecilia. 2007. *Interior Design Considerations And Developing The Brief. Principal*
- Muchlisin Riadi. 2015. *Pengertian, Fungsi & Kegiatan Pokok Puskesmas: Kajianpustaka.com.*
- Mahendra Nur Hadiansyah. 2017. *Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aksesibilitas dalam Ruang Pelayanan Publik Studi Kasus: BPJS Kesehatan Cabang Utama Bandung.* Bandung: pISSN 2527-2853, eISSN 2549-2985
- Muhammad Fadhlun Noor Rahman, Jumino. 2020 . *Peran Desain Interior Dalam Menunjang Kenyamanan Pengguna di Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah.* Semarang : ANUVA Volume 4 (1): 81-98, 2020.
- Muladi, Edi. 2015. *Desain di Ruang Publik: Aspek Sosial dalam Perancangan Ruang Publik.* Narada 2, 205-209.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Meteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/MENKES/PER/2011 Tentang Puskesmas. Tahun 2011.
- Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Suptandar, J. Pamuji, 1998, h. 119 *Tentang Desain Ruangan.*
- Still, G.K. 2014. *Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aksesibilitas.*
- Tri Susetyo Andadari , Djoko Indrosaptono , Suzanna Ratih Sari . 2019. *Pengaruh Settig Interior Ruag Tunggu Terhadap Atribut Keyamaan Pegguna (Studi Kasus: Ruang Tunggu BRI).* Jawa Tengah : Jurnal Arsitektur NALARs Volume 19 Nomor 1 Januari 2020.
- Yohanes Dicky Ekaputra, Margareta Maria Sudarwani. 2014. *Karakteristik Ruang Tunggu Pada Instalasi Rawat Jalan Banguan Rumah Sakit (Kajian Studi Rumah Sakit ELlisabeth Semarang).* Semarang : (Ekaputra dan Sudarwani) ISBN 978-602-99334-3-7.
- Zulfiska Nadaa. 2017. *Pengaruh Desain Interior Pada Faktor Kenyamanan Pasie Di Ruang Tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit.* Jakarta : NARADA, Jurnal Desain & Seni, FDSK – UMB.

