

Hubungan Lama Waktu Tunggu di Poli Interne Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2017

Relationship Length of Time Patient Waiting In Poly Interne With Patient Satisfaction In Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Year 2017

Tafdhiel*), Rinawati Kasrin*)

Email : tafdhiel03@gmail.com

*)Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Prima Nusantara Bukittinggi

ABSTRAK

Waktu tunggu merupakan waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk keruangan pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, yang mana apabila waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yaitu untuk waktu tunggu adalah ≤ 60 menit maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kenyataan menunjukkan masih ditemukan pasien mengeluh waktu tunggu di poli interne. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pasien di poli interne dengan kepuasan pasien di RSAM Bukittinggi tahun 2017. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 420 pasien dengan jumlah sampel didapatkan sebanyak 81 responden dengan menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan uji *chi square*. Hasil analisis lebih dari separoh (72.8%) waktu tunggu yang tidak sesuai standar (27.2%) waktu tunggu yang sesuai standar. Analisis bivariat lebih dari separoh (66.1%) waktu tunggu tidak sesuai standar dan pasien tidak puas, dan kurang dari separoh (13,6%) waktu tunggu sesuai standar dan pasien merasa tidak puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai p value 0.0001 ($p < 0.05$), OR = 12.350. Kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan yang bermakna antara lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tahun 2017. Diharapkan kepada karyawan dan tenaga kesehatan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada pasien sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga pasien akan merasa puas apabila harapan mereka sesuai dengan yang diinginkan.

Kata Kunci : Lama Waku Tunggu Pasien, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Waiting time is the time that patients use to get health services starting from the place of registration until entering the doctor examination room. Patient waiting time is one component that causes patient dissatisfaction, which if patient waiting time is not in accordance with the standard that has been set that is for wait time is ≤ 60 minutes it will affect the patient satisfaction. The fact shows still found the patient complained waiting time in poli interne. This study aims to determine the relationship between patient waiting time in poly interne with patient satisfaction in Bukittinggi Hospital in 2017. Type of research used is quantitative with cross sectional approach. The population in this study amounted to 420 patients with the number of samples obtained as much as 81 using the technique of non-probability sampling that is accidental sampling. Data were analyzed using chi square test. The result of analysis is more than partially (72.8%) nonstandard waiting time, (27.2%) standard waiting time. Bivariate analysis was found (66.1%) waiting time was not according to standard of unsatisfied patient, and (13.6%) waiting time according to standard and patient was not satisfied. Statistical test results obtained p value 0.0001 ($p < 0.05$), OR = 12.350. The conclusion of this study is there is a significant relationship between patient waiting time and patient satisfaction in RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi in 2017. It is expected that employees and health workers to maintain and improve the performance and service to patients in accordance with predetermined standards, so patients will be satisfied if their expectations are in accordance with the desired.

Keywords: Time Patient Waiting, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat (Permenkes No.147 Tahun 2010). Sedangkan menurut Astuti (2009) dalam Triwibowo (2013) Rumah sakit adalah suatu sarana yang merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang menjalankan rawat inap, rawat jalan, dan rehabilitasi berikut segala penunjangnya. Rumah sakit memiliki tempat penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan dan pembangunan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Pembangunan dibidang kesehatan di Indonesia dimasa depan memiliki visi dan misi yang dirumuskan sebagai Indonesia sehat 2025. Untuk mewujudkan visi Indonesia sehat 2025 ditetapkan empat misi yaitu menggerakkan pembangunan nasional berwawasan nasional, mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan pelayanan yang bermutu, merata dan terjangkau, memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat beserta lingkungannya (Depkes RI, 2015 dalam Rika, 2015).

Mutu pelayanan kesehatan ditentukan beberapa aspek diantaranya aspek klinis, efisiensi dan efektifitas keselamatan pasien. Kepuasan pasien berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan. Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pada kepuasan pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis di tengah persaingan Global yang semakin kuat. Salah satu strategi yang paling tepat dalam mengantisipasi adanya persaingan terbuka adalah melalui pendekatan mutu paripurna yang

berorientasi pada proses pelayanan yang bermutu, dan hasil mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pasien (Wijono, 1999 dalam Safrudin dkk, 2012).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Melihat fenomena diatas, pelayanan keperawatan yang memiliki kontribusi sangat besar terhadap citra rumah sakit dipandang perlu untuk melakukan evaluasi atas pelayanan yang telah diberikan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Presentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei dengan instrumen yang baku (Nursalam, 2014).

Kepuasan pasien di rawat jalan telah memiliki standar ataupun ketetapan ukur, jika pasien 90% mengatakan puas baru itu bisa di katakan pasien puas terhadap layanan yang diberikan, jikan pasien <90% mengatakan puas itu belum bisa dikatakan atau pasien tidak puas terhadap layanan keperawatan yang diberikan (PERMENKES RINOMOR:129/Menkes/SK/II/2008).Kepuasan pasien timbul karena terpenuhinya harapan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit (Pohan, 2007). Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan Rumah Sakit (RS), karena sebagian besar pelayanan yang ada di rumah sakit diberikan oleh perawat.

Penentuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan diterapkannya keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal rumah sakit telah menjadi keharusan di setiap layanan kesehatan yang ada untuk menjamin kualitas layanan prima sebagai hasil akhir

dari produk kesehatan yang di tawarkan. Setiap unit dan manajemen rumah sakit telah ditentukan Standar Pelayanan Minimal sebagai acuan standar pelayanan yang harus dipenuhi. Salah satu indikator Standar Pelayanan Minimal rawat jalan yang berhubungan dengan waktu tunggu adalah lama waktu tunggu ≤ 60 menit (Permenkes RI, 2008).

TINJAUAN PUSTAKA

a. Waktu Tunggu

Waktu tunggu (*waiting time*) adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Esti, 2012 dalam Tienke, 2016).

Waktu tunggu di poliklinik meliputi rentang waktu yang dibutuhkan oleh seorang pasien sejak yang bersangkutan melakukan pendaftaran sampai mendapat pelayanan dari dokter umum atau dokter spesialis. Masing-masing proses tersebut melibatkan pula sarana dan prasarana serta sumber daya manusia seperti petugas pendaftaran, rekam medis, perawat, serta dokter yang secara langsung akan menentukan kecepatan pelayanan masing-masing proses dan terakumulasi menjadi waktu tunggu pada poliklinik (Dwi, 2011).

Fetter (1966) dalam Ratna (2012) membagi waktu tunggu pasien menjadi tiga, yaitu:

- 1) *First waiting time*: adalah waktu yang dikeluarkan pasien sejak datang sampai jam perjanjian.
- 2) *True waiting time*: adalah waktu yang dikeluarkan pasien sejak jam perjanjian sampai pasien diterima atau diperiksa dokter.

- 3) *Total primary waiting time*: adalah waktu tunggu pasien keseluruhan sebelum bertemu dengan dokter.

b. Kepuasan Pasien

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia dalam Kurnia, Vera (2009) dalam Amrizal (2015) adalah puas ; merasa senang ; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Pohan (2004) dalam Lidya (2010) kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem layanan yang ingindilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan hasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Survei kepuasan harus mempertimbangkan aspek apa saja yang dinilai pasien. Ada empat aspek yang harus diukur, yaitu atribut jasa layanan kesehatan (kompetensi klinis, empati, kesediaan menjawab keluhan, responsif, keselamatan, perawatan atau *caring*, komunikasi, dan lain-lain (Nursalam, 2014).

c. Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk mencari lebih rinci tentang lama waktu tunggu pasien di Poli Interne dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Achmad Mochtar Bukittinggi. Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka perumusan malah dalam penelitian ini adalah: "apakah ada Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien

di Poli Interne dengan Kepuasan Pasien di RSAM Bukittinggi Tahun 2017”.

d. Tujuan Penelitian

1) Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien di Poli Interne dengan Kepuasan Pasien di RSAM Bukittinggi Tahun 2017.

2) Tujuan Khusus

- a) Diketuainya distribusi frekuensi Lama Waktu Tunggu Pasien di Poli Interne RSAM Bukittinggi Tahun 2017.
- b) Diketuainya distribusi frekuensi Kepuasan Pasien di Poli Interne RSAM Bukittinggi Tahun 2017.
- c) Diketuainya Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien di Poli Interne dengan Kepuasan Pasien di RSAM Bukittinggi Tahun 2017.

METODE PENELITIAN

a. Desain Penelitian

Desain atau rancangan penelitian adalah sesuatu sangat penting dalam penelitian, memungkinkan pengontrolan maksimal beberapa faktor yang dapat mempengaruhi akurasi suatu hasil. Dapat digunakan peneliti sebagai petunjuk perencanaan dan pelaksanaan penelitian untuk mencapai suatu tujuan atau menjawab suatu pertanyaan penelitian (Nursalam, 2011).

b. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berada di Poli Interne RSAM Bukittinggi yang di lihat selama satu minggu terakhir 420 pasien.

c. Sampel

Sampel dalam penelitian ini diambil dari total populasi seluruh pasien yang berkunjung ke Poli Interne selama satu minggu terakhir. Jumlah

sampel yang didapatkan adalah 81 responden.

d. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* yaitu *Accidental Sampling*.

e. Prosedur Analisa Data

- 1) *Editing*
- 2) *Cooding*
- 3) *Tabulating*
- 4) *Cleaning*

HASIL PENELITIAN

a. Lama Waktu Tunggu Pasien

Table 4.1

Distribusi Frekwensi Lama Waktu Tunggu Pasien DiPoli Interne RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2017

Lama Waktu Tunggu	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak standar	59	72,8
Standar	22	27,2
Total	81	100

Berdasarkan table 4.1 dapat diketahui bahwa dari 81 responden, didapatkan hasil lebih dari separuh yaitu 59 (72,8%) responden yang mempersepsikan lama waktu tunggu pasien tidak sesuai standar yaitu 60 menit.

b. Kepuasan Pasien

Tabe 4.2

Distribusi Frekwensi Kepuasan Pasien Di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tahun 2017

Kepuasan pasien	Frekuens i (f)	Persentase (%)
Tidak puas	42	51,9
Puas	39	48,1
Total	81	100

Berdasarkan table 4.2 diketahui bahwa dari 81 responden, didapatkan hasil lebih dari separuh 42(51,9%) responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien

Lama waktu tunggu	Kepuasan pasien				Total	P value	OR
	Tidak puas		Puas				
	n	%	N	%			
Tidak standar	39	66,1	20	33,9	59	100	0,0001 12,350
Standar	3	13,6	19	86,4	22	100	
total	42	51,9	39	48,1	81	100	

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui dari 59 responden didapatkan hasil 39 (66,1%) responden mempersepsikan lama waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar sehingga pasien merasa tidak puas, sedangkan dari 22 responden yang lama waktu tunggu sesuai standar tapi pasien masih merasa tidak puas ada sebanyak 3 (13,6%) responden. Hasil uji statistik antara lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $p=0,0001$ ($p<0,05$) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara lama waktu tunggu pasien di poli interne dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tahun 2017. Dari perhitungan statistik diperoleh nilai $OR= 12,350$ artinya lama waktu tunggu pasien yang tidak sesuai standar merupakan faktor resiko terhadap kepuasan pasien. berdasarkan nilai OR dapat dikatakan lama waktu tunggu pasien yang tidak sesuai dengan standar 12 kali berpeluang menyebabkan pasien merasa tidak puas dibandingkan lama waktu tunggu yang sesuai dengan standar.

KESIMPULAN

a. Kesimpulan

- 1) Lebih dari sebahagian didapatkan hasil lebih dari separuh yaitu 59 (72,8%) responden yang mempersepsikan lama waktu tunggu pasien tidak sesuai standar

Table 4.3
Hubungan Antara Lama Waktu Tunggu Pasien DiPoli Interne Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2017

yaitu 60 menit di poli interne RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tahun 2017.

- 2) Lebih dari sebahagian didapatkan hasil lebih dari separuh 42(51,9%) responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di poli interne RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tahun 2017.
- 3) Terdapat hubungan yang bermakna antara lama waktu tunggu pasien di poli internedengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tahun 2017, diperoleh nilai $p = 0.0001$ ($p < 0,05$).

b. Saran

1) Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat mengembangkan lagi dengan tidak menggunakan kuesioner saja, namun dapat menggunakan observasi terhadap pelayanan beserta pasien rawat jalan dang menggunakan subjek penelitian yang lebih besar untuk menghindari kelemahan penelitian, serta melakukan observasi yang mendalam sebelum menunjuk rumah sakit yang akan digunakan sebagai tempat penelitian sehingga benar ditemukan ada permasalahan

yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

2) Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan untuk institusi pendidikan setelah dilakukan penelitian ini dapat mengembangkan lama waktu tunggu pasien yang sudah diterapkan sejak mahasiswa mendapatkan pendidikan tentang bagaimana untuk melakukan praktikum laboratorium dengan tepat, cepat dan tanggap sehingga dapat meningkatkan pelayanan keperawatan yang puas kepada pasien.

c. Bagi Lahan Penelitian

Diharapkan setelah dilakukannya penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan yang ada di rumah sakit, baik itu dari segi SDM, sarana dan prasarana, manajemen dan lain sebagainya. Diharapkan kepada para tenaga medis dan non medis beserta paegawai lainnya untuk mementingkan kebutuhan pasien dengan memberikan tindakan dan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

d. Bagi Responden

Diharapkan kepada pasien yang berkunjung ke poli rumah sakit untuk dapat melakukan prosedur yang telah ditetapkan sehingga kepuasan pasien dan mutu pelayanan rumah sakit sesuai dengan harapan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dewi, A.U, Astuti, R. Werdani, K.E. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)*. (Artikel Penelitian) Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah. <https://scholar.google.com>. Diunduh pada tanggal [16 Mei 2017].
2. Manurung, Lidya, Puspasia. (2010). *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih*. Depok: Universitas Indonesia. <https://scholar.google.com>. Diunduh pada tanggal [18 Juli 2017].
3. Melina, Dwi, Evi. (2011). *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Instalasi Rawat Jalan di Lima Poliklinik RSUD Pasar Rebo*. Depok: Universitas Indonesia. <https://scholar.google.com>. Diunduh pada tanggal [18 Juli 2017].
4. Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta. <https://scholar.google.com>. Diunduh pada tanggal [18 Januari 2017].
5. Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
6. Nursalam. (2014). *Manjemen Keperawatan aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: salemba Medika.
7. Pohan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC. <https://books.google.co.id/> diunduh pada tanggal [20 Mei 2017].
8. Safrudin, Ngisom, Yuwono, T.A. (2012). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, Vol. 8, No. 2*. <https://scholar.google.com>.

Diunduh pada tanggal [17 Januari 2017].

9. Utami, Y.T (2012). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Assalam Gelomong. *Jurnal APIKES Citra Medika*. <https://scholar.google.com>.

Diunduh pada tanggal [16 Mei 2017].

10. Yusfita, Rika. (2015). *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pegawai di Puskesmas Kampai Tuba dan Karambia*. Bukittinggi: STIKes Prima Nusantara.

