



Artikel Penelitian

## HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Hidayati <sup>1</sup>, Yuli Ismael <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Kesehatan Prima Nusantara Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: September 21, 2020  
 Revised: October 01, 2020  
 Accepted: November 27, 2020  
 Available online: November 30, 2020

### KEYWORDS

Waktu Tunggu; Kepuasan Pasien; Pasien; Rawat Jalan.

### CORRESPONDENCE

**Hidayati**

E-mail: [hidayati@yahoo.co.id](mailto:hidayati@yahoo.co.id)

### A B S T R A C T

**Pendahuluan:** Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Rumah Sakit, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya, begitu sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Rumah Sakit. Persentase tingkat kepuasan secara keseluruhan pada bulan juni 2019 adalah 95,98% di kategori puas, sementara data untuk kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan adalah 63.7 % yaitu dikategori tidak puas.

**Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara waktu tunggu (Lead Time) pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Sawahlunto

**Metode:** Jenis penelitian adalah metode deskriptif analitik dengan desain penelitian cross sectional untuk melihat apakah ada hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Sawahlunto. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 573 orang dan sampel berjumlah 85 orang. Teknik pengolahan data menggunakan teknik komputerisasi dengan uji chisquare..

**Hasil:** Dari hasil penelitian didapatkan hasil dari total 85 responden, kategori mendapatkan pelayanan kurang dari 60 menit yang berjumlah 54 orang (65,1%) yang puas terhadap pelayanan berjumlah 56 orang (67,5%). didapatkan hasil uji chisquare adalah 0,000, yang artinya  $sig > 0,05$ . Hal ini menunjukkan ada hubungan antara waktu tunggu (lead Time) Pelayanan Rawat jalan dengan tingkat kepuasan di poliklinik penyakit dalam RSUD Sawahlunto tahun 2020.

**Saran:** Disarankan pada rumah sakit agar lebih memerhatikan waktu tunggu aar kepuasan pasien semakin bagus dan lakukan survey kepuasan pasien secara berkala

**Introduction:** Low service performance will build a bad image of the hospital, and patients who feel dissatisfied will tell their colleagues, and vice versa. The higher service performance provided will be a plus for the hospital. The overall satisfaction level percentage in June 2019 was 95.98% in the satisfied category, while the data for satisfaction with outpatient services was 63.7%, which was in the dissatisfied category.

**Objective:** This study aimed to determine whether there is a relationship between the waiting time (lead time) for outpatient services and the level of patient satisfaction at the internal medicine polyclinic at Sawahlunto General Hospital.

**Method:** This type of research uses a descriptive-analytic method with a cross-sectional research design to see whether there is a relationship between waiting time for outpatient services and patient satisfaction at the internal medicine polyclinic at Sawahlunto Hospital. The population in this study was 573 people, and the sample was 85—data processing techniques using computerized techniques with the chi-square test.

**Results:** From the research results, it was found that from a total of 85 respondents, the category of getting service in less than 60 minutes, totalling 54 people (65.1%) who were satisfied with the service, totalled 56 people (67.5%). The chi-square test result was 0.000, which means  $sig > 0.05$ . This shows a relationship between the lead time for outpatient services and the level of satisfaction at the internal medicine polyclinic at Sawahlunto Hospital in 2020.

**Suggestion:** It is recommended that hospitals pay more attention to waiting times so that patient satisfaction is getting better and conduct patient satisfaction surveys regularly

### PENDAHULUAN

Banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, baik dari segi

pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada

Rumah Sakit, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya, begitu sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Rumah Sakit, dalam hal ini pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan[1]

Rumah Sakit Umum Daerah Sawahlunto merupakan salah satu Rumah sakit tipe C di Sumatera barat. Juga merupakan satu-satunya rumah sakit di kota Sawahlunto. RSUD sawahlunto mempunyai 408 orang pegawai yang terdiri dari pegawai negeri dan pegawai tidak tetap, 13 pelayanan spesialis, 7 ruang perawatan dengan 136 tempat tidur dan 22 unit bagian rawat jalan. Capaian indikator mutu waktu tunggu rawat jalan di RSUD Sawahlunto menunjukkan belum sesuai dengan target, dilihat dari data pada bulan juni 2019, capaiannya 1.52 jam, sementara standar yang diharuskan  $\leq 60$  menit. Persentase tingkat kepuasan secara keseluruhan pada bulan juni 2019 secara keseluruhan adalah 95,98% di kategori puas, sementara data untuk kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan adalah 63.7 % yaitu dikategori tidak puas[2]. Poliklinik Penyakit dalam adalah salah satu bagian dari unit rawat jalan yang mempunyai jumlah pasien atau kunjungan paling tinggi diantara unit rawat jalan lainnya. Pada tahun 2018 terdapat 7135 kali kunjungan di Poliklinik Penyakit Dalam dari seluruh total kunjungan 66.306 kunjungan dengan total unit 22 unit rawat jalan. Berarti 10,8% dari kunjungan total pasien di unit rawat jalan berkunjung ke Poliklinik Penyakit Dalam.

Hasil survey awal yang peneliti lakukan di Poliklinik Penyakit Dalam pada tanggal 4 Desember 2019 didapatkan hasil 4 dari 6 responden mengatakan mengatakan menunggu sampai mendapatkan pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Sawahlunto lebih dari 60 menit. Sisanya 2 responden mengatakan kurang dari 60 menit menunggu untuk mendapatkan pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam. Hal ini dikarenakan dokter yang datang lebih lama daripada waktu yang telah ditentukan, jumlah pasien yang banyak, jaringan SIMRS yang sering terganggu dan lamanya tindakan yang diberikan pada saat pelayanan di Poliklinik, hal ini sangat mempengaruhi lamanya waktu tunggu pasien di Poliklinik. Kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di poliklinik penyakit dalam, 5 dari 6 responden mengatakan tidak puas dengan lamanya waktu mereka menunggu sampai mendapatkan pelayanan di Poliklinik penyakit dalam RSUD Sawahlunto.

## METODE

Jenis penelitian adalah metode deskriptif analitik dengan desain penelitian cross sectional untuk melihat apakah ada hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Sawahlunto.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Sawahlunto berjumlah 573 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Accidental Sampling dengan jumlah 85 orang.

Kriteria inklusi (a) Pasien yang berkunjung ke poliklinik penyakit dalam RSUD Sawahlunto pada rentang bulan Januari-Februari 2020; (b) Pasien dewasa; (c) Pasien bersedia sebagai responden; (d) Pasien kooperatif dan bisa berkomunikasi dengan baik

Kriteria Eksklusi; (a) Pasien mengalami penyakit penyerta atau komplikasi yang mengancam jiwa, seperti sesak nafas; (b) Pasien kesulitan dalam berkomunikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1: Waktu tunggu (Lead Time) Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Sawahlunto**

Variabel	frekuensi	%
Kurang dari 60 menit	54 orang	65,1
Lebih dari 60 menit	29 orang	34,9

Tabel diatas menunjukkan lebih dari separuh responden mendapatkan pelayanan kurang dari 60 menit yang berjumlah 54 orang (65,1%). Hasil penelitian menunjukkan lebih dari separuh responden mendapatkan pelayanan kurang dari 60 menit yang berjumlah 54 orang (65,1%). Hal ini menunjukkan jika pelayanan rawat jalan di RSUD Sawahlunto khususnya di Poliklinik penyakit dalam sebagian besar sudah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan di RSUD Sawahlunto. Sejalan dengan hasil penelitian yang berjudul Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD kota Surakarta juga didapatkan hasil yang hampir sama hampir separuh responden dengan waktu tunggu < 60 menit, yaitu dari total responden 86 orang didapatkan 53 responden (61,6%)[3]. Penelitian yang berjudul The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia dengan standart waktu tunggu  $\leq 20$  menit 94 orang (61,4%) dan kategori > 20 menit 59 orang (38,6%). Menurut Peneliti bahwa setiap rumah sakit selalu melakukan upaya dalam melaksanakan pelayanan waktu tunggu yang sesuai standar yaitu  $\leq 60$  menit. Termasuk RSUD Sawahlunto selama penelitian peneliti melihat upaya semua pihak yang terlibat dalam pelayanan di ruangan poliklinik penyakit dalam berusaha memenuhi standar yang ditetapkan. Walaupun hasil penelitian menunjukkan lebih dari separuh responden telah mendapatkan pelayanan waktu tunggu sesuai standar, tapi 29 orang responden (34,9%) menjawab waktu tunggu selama pelayanan di poliklinik penyakit dalam > 60 menit. Hal tersebut tidak bisa diabaikan,

karena hampir dari sepertiga responden selama penelitian mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai standar

**Tabel 2: Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Sawahlunto**

Variabel	frekuensi	%
Puas	56 orang	67,5
Tidak puas	27 orang	32,5

Berdasarkan tabel diatas kepuasan responden dengan pelayanan di poliklinik penyakit dalam RSUD Sawahlunto lebih separuh responden yang puas dengan jumlah 56 orang (67,5%). Dari hasil penelitian didapatkan hasil dari total 85 responden, yang puas berjumlah 56 responden (67,5%). Hal ini menunjukkan lebih dari separuh responden puas dengan pelayanan di poliklinik penyakit dalam RSUD Sawahlunto. Penelitian lainnya didapatkan hasil yang sejalan dengan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan yaitu hasil responden yang puas lebih dari separuh yaitu berjumlah 36 orang (51,4%)[5]. Penelitian yang berjudul *Waiting time and patient satisfaction: Survey of patients seeking care at the general outpatient clinic of the University of Port Harcourt Teaching Hospital*, didapatkan hasil dengan jumlah responden 399 orang responden dengan kategori puas berjumlah 308 orang (77,2%)[6]. Menurut Peneliti Kepuasan pasien adalah respon dari pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh pasien dan keluarga terdekat yang mendampingi pasien, respon yang diharapkan tentunya puas terhadap pelayanan kesehatan yang telah diterima. Tetapi persepsi tingkat kepuasan setiap individu berbeda-beda, faktor penghambat pun berbeda-beda sehingga di perlukan suatu standar yang ditetapkan oleh rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan. Standar tersebut ditetapkan dengan terlebih dahulu melakukan survey lingkungan seperti faktor demografi, budaya masyarakat, dan faktor lainnya yang mungkin berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

**Tabel 3: Hubungan Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien**

Variabel		Waktu tunggu		Total	P value
		< 60 menit	≤ 60 menit		
kepuasan	Tidak Puas	19	8	27	0,000
	Puas	10	46	56	
Total		29	54	83	

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil uji chisquare adalah 0,000, yang artinya  $siq > 0,05$ . Hal ini menunjukkan ada hubungan antara waktu tunggu (lead Time) Pelayanan Rawat jalan dengan tingkat kepuasan di poliklinik penyakit dalam RSUD Sawahlunto tahun 2020. Sejalan dengan penelitian lainnya, dimana DOI: <http://dx.doi.org/10.35730/jk.v11i3.952>

adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu dengan nilai  $\rho=0,042$  atau nilai korelasi chisquare sebesar 4,135, yang berarti ada kecenderungan lamanya waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di rawat jalan[7]. Penelitian yang berjudul *The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia*, didapatkan nilai  $p\text{-value} = 0,001$  yang artinya ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien[4]. Menurut peneliti waktu tunggu dan kepuasan pasien sangat erat hubungannya, karena sifat manusia sering tidak bisa menunggu apalagi dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, pasien selalu ingin diprioritaskan. Mempersingkat waktu tunggu merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Namun, kita tidak bisa menutup mata berbagai faktor penghambat dalam usaha rumah sakit meningkatkan tingkat kepuasan pasien khususnya di poliklinik penyakit dalam RSUD Sawahlunto yang merupakan kunjungan tertinggi setiap tahunnya. Dalam penelitian ini ditemukan 8 responden yang memiliki waktu tunggu  $\leq 60$  menit namun merasa tidak puas. Dari pengamatan peneliti ada beberapa penyebab responden merasa tidak puas walupun waktu tunggu sudah sesuai standar yang telah ditetapkan. Seperti, ruangan tunggu yang tidak sesuai dengan jumlah pasien di poliklinik penyakit dalam, petugas yang dirasa responden kurang ramah, fasilitas yang kurang memadai dan lamanya antrian dalam pengambilan obat di apotik.

## SIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan antara lain:

- Pelayanan kurang dari 60 menit yang berjumlah 54 orang (65,1%) dan yang menjawab pelayanan lebih dari 60 menit berjumlah 29 orang (34,9%).
- Pasien puas dengan pelayanan rawat jalan berjumlah 56 orang (67,5%) dan tidak puas berjumlah 27 orang (23,5%).
- Ada hubungan antara waktu tunggu (lead Time) Pelayanan Rawat jalan dengan tingkat kepuasan di poliklinik penyakit dalam RSUD Sawahlunto tahun 2020, dengan  $p\text{value} = 0,000$

## DAFTAR PUSTAKA

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pembimbing dan teman-teman yang membantu penelitian ini serta memberikan dukungan kepada peneliti dan terima kasih kepada Ikes Prima Nusantara Bukittinggi yang memberikan ijin dan memfasilitasi jalannya penelitian ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Pohan.I.S. 2012. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta:Penerbit EGC.
- [2] Humas RSUD Kota Sawahlunto
- [3] Muthiah, dkk. 2017. Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD kota Surakarta. Jurnal.
- [4] Al-Harajin. RS, et al. 2019. The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of Family and Community Medicine* | Published by Wolters Kluwer – Medknow
- [5] Bayu Setyo Nugroho. (2017). Skripsi Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017.
- [6] Ogaji, DS. et al. 2017. Waiting time and patient satisfaction: Survey of patients seeking care at the general outpatient clinic of the University of Port Harcourt Teaching Hospital. *Medical Journal*.
- [7] Laeliah, Nur. Dkk. 2017. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Jurnal.