

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS : SUATU TINJAUAN SISTEMATIS**



OLEH :

RISIKIKA DWI AYU LESTARI

16132011011

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA HUSADA
PALEMBANG
2020**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS : SUATU TINJAUAN SISTEMATIS**



Skripsi ini diajukan sebagai salah
satu syarat memperoleh gelar
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT

Oleh:

RISIKIKA DWI AYU LESTARI

16132011011

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN**

BINAHUSADA

PALEMBANG

2020

ABSTRAK
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA HUSADA PALEMBANG
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
Skripsi, 26 Agustus 2020

Riskika Dwi Ayu Lestari

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
PUSKESMAS : SUATU TINJAUAN SISTEMATIS

(xv + 17 halaman, 4 tabel, 1 bagan)

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. Sebuah tinjauan sistematis melalui *review* jurnal mengenai Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. Pencarian artikel diakses dari pencarian internet database yaitu : *Sinta Ristekbrin*, *Garuda Ristekbrin* dan *Google Scholar*. Dari *review* literature ditemukan 2 jurnal yang ada kaitannya dengan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien, kedua jurnal tersebut memiliki desain *cross sectional*, 1 jurnal yang diambil merupakan jurnal yang dipublikasikan tahun 2019, keseluruhan jurnal berasal dari dalam negeri dan dalam bahasa Indonesia. Desain Penelitian yang di gunakan ialah Kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat di simpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antar waktu tunggu dan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

**BINA HUSADA COLLEGE OF HEALTH SCIENCE
PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM**

Student Thesis, August 26th 2020

Riskika Dwi Ayu Lestari

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
PUSKESMAS : SUATU TINJAUAN SISTEMATIS**

(xv + 17 pages, 4 tables, 1 chart)

Waiting times in Indonesia are determined by the Ministry of Health through minimum service standards. Patient waiting time is one component that has the potential to cause dissatisfaction. Patients will perceive health services as bad if the illness does not heal, long queues and health workers are not friendly even though they are professionals. Patient satisfaction depends on the quality of service and the efforts made by employees to fulfill customer desires with the services provided. A service is said to be good by the patient is determined by the fact that the service provided can meet the patient's needs by using the patient's perception of the service received (satisfying or disappointing, also including the length of service time). This study aims to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction at the health center. A systematic review through journal reviews regarding the Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction at Puskesmas. Article searches are accessed from internet search databases viz: *Sinta Ristekbrin, Garuda Ristekbrin and Google Scholar*. From the literature review, it was found that 2 journals were related to waiting time on patient satisfaction, the two journals had a cross sectional design, 1 journal taken was a journal published in 2019, all journals came from within the country and in Indonesian. The research design used was quantitative. Based on the results of the research that has been done, it can be concluded that there is a significant relationship between waiting time and patient satisfaction.

Keywords: Waiting time, Patient Satisfaction, Health services

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS : SUATU TINJAUAN SISTEMATIS**

Oleh

RISIKIKA DWI AYU LESTARI
16132011011

Telah diperiksa, disetujui, dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program
Studi Kesehatan Masyarakat.

Palembang, 26 Agustus 2020

Pembimbing



Endah Widya Purnamasari, SKM, M,Kes

Ketua PSKM

Maria Ulfah, SKM, MPH

**PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI PROGRAM STUDI
KESEHATAN MASYARAKAT SEKOLAH TINGGI ILMU
KESEHATAN BINA HUSADA PALEMBANG**

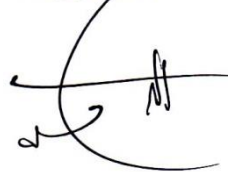
Palembang, 26 Agustus 2020

Ketua,



(Endah Widya Purnamasari SKM, M.kes)

Anggota I,



(Yusnilasari, SKM, M.kes)

Anggota II



(Santi Rosalina, SST, M.kes)

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. Biodata

Nama : Riskika Dwi Ayu Lestari
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 20 Februari 1999
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Belum menikah
Alamat : JL. Ahmad yani komplek villa azhar blok D2
RT 028, RW 009 Kel.16 ulu, Kec. Seberang Ulu
II
Nomor Telepon : (-) 085214926531
Email : Riskikadwiayulestari99@gmail.com
Orang Tua
Ayah : Irwan Arsyad
Ibu : Dra. Halimah Tu'sa'diah

B. Riwayat Pendidikan

2003-2004 : TK YP INDRA PALEMBANG
2004-2010 : SD YP INDRA PALEMBANG
2010-2013 : SMP NEGERI 35 PALEMBANG
2013-2016 : SMA NEGERI 08 PALEMBANG
2016-2020 : STIK BINA HUSADA PALEMBANG

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Kupersembahkan kepada :

Ayahanda tercinta dan Ibunda tercinta yang senantiasa mendoakanku; Ayah (Irwan Arsyad) dan Ibu (Dra. Halimah Tu'sa'diah), selalu saya ucapkan terima kasih karena kalian sudah melahirkan saya, membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, mendo'akan saya, serta memberikan nasehat dan dukungan baik moral maupun material agar saya dapat menggapai cita-cita dan menjadi orang yang sukses dunia dan akhirat.

Saudaraku yang tercinta yang mengharapkan keberhasilanku;

Ayukku (Irmada Artami Putri) terima kasih atas dukungannya selama ini dan terima kasih sudah memberikan nasehat yang selalu diingatkan kepada ku dan juga untuk Adik Perempuan (Mutiar Wulandari), saya ucapkan terima kasih telah memberi semangat kepada saya, untuk menyelesaikan skripsi ini dan untuk Adik laki-lakiku (Bintang Setiawan) terima kasih telah memberikan semangat kepada saya, untuk menyelesaikan skripsi ini dan buat keluarga saya terima kasih atas dukungan, nasehat dan do'a nya.

Motto :

“selama ada keyakinan, semua akan menjadi mungkin”

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Bina Husada.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Maria Ulfah, SKM. MPH. Sebagai pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan selama penulisan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Amar Muntaha, SKM, M.Kes selaku Ketua STIK Bina Husada, Ibu Maria Ulfah, SKM. MPH. Selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi penulisan skripsi ini. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Yusnilasari, SKM, M.Kes dan ibu Santi Rosalina, SST, M.Kes, selaku penguji dalam penyusunan skripsi ini dan Ibu Endah Widya Purnamasari, SKM, M.Kes selaku pembimbing akademik selama mengikuti pendidikan di Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan dan kesempurnaan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang memerlukan dan bagi siapa saja yang membacanya.

Palembang, 21 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DENGAN SPESIFIKASI	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI	vi
RIWAYAT HIDUP PENULIS	vii
HALAMAM PERSEMBAHAN DAN MOTTO	viii
UCAPAN TERIMAKASIH	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
BAB II METODE PENELITIAN	
2.1 Metode Pencarian	6
2.1.1 Sumber Pencarian	6
2.1.2 Strategi Pencarian	6
2.2 Seleksi Studi.....	7
2.2.1 Strategi Seleksi Studi	7
2.2.2 Kriteria Inklusi	8
2.2.3 Kriteria Eksklusi.....	8
2.3 Kriteria Kualitas Studi.....	8
2.4 Ekstrasi Data	9
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Hasil	10
3.1.1 KarakteristikStudi	10
3.2 Pembahasan.....	11
BAB IV KESIMPULAN.....	16
DAFTAR PUSTAKA.....	17

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Strategi Pencarian	23
Tabel 2.2 Kriteria inklusi studi ditetapkan berdasarkan item PICOS	25
Tabel 2.3 Kriteria kualitas studi	25
Table 3.1 Karakteristik Artikel Tinjauan Sistematis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas	27

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Seleksi studi diagram PRISMA	24
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya(Wulandari, Listiawaty dan Hafiz 2020).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanan). Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika pergi berobat karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal dan

cenderung merugikan pasien dan hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pasien (Fatrida dan Saputra, 2019).

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Fatrida dan Saputra, 2019).

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap Puskesmas harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit, Kemenkes, 2008 (Maulana dkk, 2019).

Penelitian yang dilakukan Febriyanti (2013) menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan 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 puskesmas tersebut yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (Fatrida dan Saputra, 2019).

Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah sangat nyata. jika waktu tunggu terlalu panjang yang diberikan kepada pasien maka akan menyimpulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas sehingga pasien yang puas akan lebih lama dan memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut (Fatrida dan Saputra, 2019).

Penelitian yang dilakukan Febriyanti (2013) menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan 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 kinerja puskesmas tersebut yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (Fatrida dan Saputra, 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan Agustina (2008) bahwa adanya hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan tingkat waktu tunggu (Fatrida dan Saputra, 2019).

Sehingga menjadi penting membahas Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. Karna sudah ada penelitian menyatakan bahwa Lama waktu tunggu menyebabkan ketidakpuasan pasien dan lama waktu tunggu yang tepat akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap kinerja Puskesmas tersebut. Manuskrip *Systematic Review* ini akan mencoba membahas keterkaitan satu artikel dengan artikel lainnya mengenai hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh lama waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian di rumuskan berdasarkan item PICOS/PICOC

Participant/Population (Populasi)	Semua pasien yang berobat di Puskesmas
Intervention (Intervensi)	Waktu tunggu
Comparison (Perbandingan)	
Outcomes (Hasil)	1) Kepuasan pasien
Study Design	<i>Cross Sectional</i>

Yang selanjutnya jika dirumuskan dalam bentuk pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Apa yang menyebabkan waktu tunggu berhubungan dengan kepuasan pasien.
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu.
3. Pelayanan jenis apa yang paling mempengaruhi waktu tunggu dan kepuasan pasien.

4. Jurnal mana yang paling relevan dengan topik penelitian.
5. Bagaimana pelayanan dikatakan baik dalam menentukan hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di puskesmas.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan waktu tunggu berhubungan dengan kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi waktu tunggu.
3. Untuk mengetahui pelayanan yang paling mempengaruhi waktu tunggu dan kepuasan pasien.
4. Untuk mengetahui jurnal yang paling relevan dengan topik penelitian.
5. Untuk mengetahui pelayanan dikatakan baik dalam menentukan hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Metode Pencarian

2.1.1 Sumber pencarian

Untuk mengidentifikasi studi yang relevan, pencarian melalui database yaitu jurnal terindeks SINTA.

2.1.2 Strategi pencarian

Pencarian literatur menggunakan pendekatan PICO berdasarkan kata kunci sebagai berikut :

Population (Populasi)	Intervention (Intervensi)	Comparison (Perbandingan)	Outcomes (Hasil)
KonsepUtama	KonsepUtama	KonsepUtama	KonsepUtama
Pasien	Waktu Tunggu	-	Kepuasan Pasien
Sinonim/IstilahPencarian	Sinonim/IstilahPencarian	Sinonim/IstilahPencarian	Sinonim/IstilahPencarian
Orang Berobat	-	-	Pengaruh Lama Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

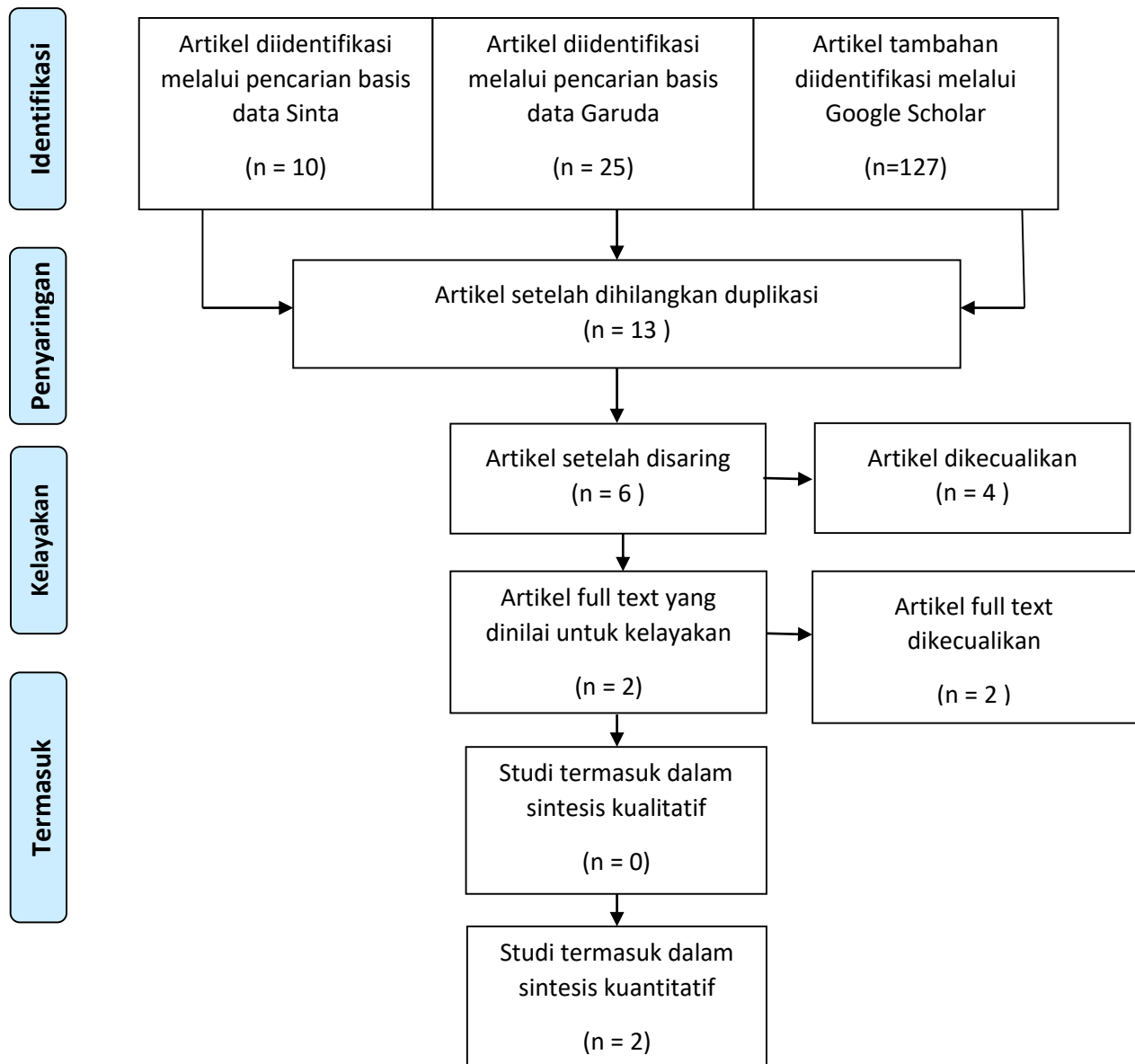
2.2 Seleksi Studi

2.2.1 Strategi seleksi studi

Seleksi Studi berpedoman pada Diagram PRISMA (2009) (terlampir).



Diagram Flow PRISMA 2009



Berdasarkan hasil pencarian artikel yang didapatkan sesuai kata kunci yang terdapat dari jurnal *SINTA* sebanyak 10 artikel, dari jurnal *GARUDA* sebanyak 25 artikel, dan dari jurnal *GOOGLE SCHOLAR* sebanyak 127. kemudian dijadikan satu lalu dihilangkan duplikasi artikel tersebut sebanyak 13 artikel di dapat. Setelah dilakukan duplikasi selanjutnya dilakukan screening didapatkan ada 6 artikel yang sama serta dari 6 artikel ini kemudian di screening berdasarkan kelayaknya sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi didapatkan 2 artikel untuk selanjutnya dilakukan *review*.

2.2.2 Kriteria inklusi

Kriteria inklusi studi ditetapkan berdasarkan item PICOS

Participant/Population (Populasi)	Semua pasien yang berobat di Puskesmas
Intervention (Intervensi)	Waktu tunggu
Comparison (Perbandingan)	-
Outcomes (Hasil)	2) Kepuasan pasien
Study Design	<i>Cross Sectional</i>

2.2.3 Kriteria eksklusi

Tidak ada kriteria eksklusi yang di tetapkan di penelitian ini.

2.3 Kriteria Kualitas Studi

PencarianLiteratur	Dipublikasikan minimal dari jurnal yang terindeks SINTA
Batas Pencarian	2015-2020
Skrining/Penyaringan	Full teksdengan 2 penulis/peninjau
Abstraksi Data	Satu orang mengabstraksi data sementara yang lain memverifikasi
RisikoPenilaian Bias	Satu orang menilaisementara yang lain memverifikasi
Apakahduapenulisakansecaramandirimenilaistudi	Ya
Proses penilaian	<i>Full teks</i>

2.4 Ekstraksi Data

Bagaimanaperbedaanpendapat akan dikelola	Perbedaan pendapat akan dikelola oleh orang yang ahli
AlatPenilaiRisiko Bias/AlatPenilaiKualitasStudi	-

Data studi akan diekstraksi menggunakan format standar dan dimasukkan ke dalam tabel. Data akan diekstraksi oleh satu reviewer dan diperiksa keakuratan dan kelengkapannya oleh reviewer kedua. Data yang diekstraksi meliputi :

- a. Info Umum : Nama Penulis, Negara, Provinsi/kota, Tahun Publikasi
- b. Khusus : Kriteria inklusi, Item RQ

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

3.1.1 Karakteristik studi

Karakteristik studi berisi tentang :

- a. Info Umum : Nama Penulis, Tahun Publikasi, Judul
- b. Khusus : Kriteria inklusi

Karakteristik artikel yang didapatkan dari proses ekstraksi data dapat dilihat pada table 3.1

Tabel 3.1
Karakteristik Artikel Tinjauan Sistematis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap
Kepuasan Pasien di Puskesmas

No	Penulis/Tahun	Judul	Sampel	Metode	Hasil
1	Dedi Maulana, Risma Tamrin, Andi Alim, Ali Imran (2019)	Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala	Jumlah responden sebanyak 170 responden	Cross-sectional	Hasil penelitian waktu tunggu pendaftaran dan pemeriksaan obat terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai $p=0.000$ dan $0,02 < 0.05$ berarti H_0 di tolak dan H_a diterima artinya ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dan pemeriksaan dengan kepuasan pasien.
2	Dedi Fatrida, Andesma Saputra (2019)	Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan	Jumlah responden sebanyak 57 responden	Cross-sectional	Hasil penelitian bahwa ada hubungan yang bermakna antar waktu tunggu dan kepuasan pasien dengan p value = 0,000 ($p \leq 0,05$)

3.2 Pembahasan

Berdasarkan analisis artikel didapatkan bahwa ada hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. Berikut penjelasan dari beberapa pertanyaan penelitian yang penulis dapatkan dari 2 jurnal telah ditemukan dalam proses flow PRISMA 2009.:

1. Faktor penyebab waktu tunggu berhubungan dengan kepuasan pasien.

Menurut penelitian Dedi Maulana (2019), waktu tunggu merupakan hal yang krusial, karena waktu tunggu menggambarkan mutu pelayanan kesehatan disebuah Puskesmas. Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik. Sementara menurut hasil penelitian Dedi Fatrida, diketahui bahwa masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan dilaksanakan dengan sopan santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembangnya penyakit. Pandangan pasienbini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan dalam pengobatan akan datang berobat kembali.

Hasil penelitian dari kedua jurnal tersebut sejalan dengan pendapat Agustina (2010), yang menyatakan bahwa indikator dari keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien, kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan yang diterima pasien. Pasien akan merasakan tidak puas apabila sakit yang diderita tidak sembuh, antrian lama dan petugas kesehatan tidak ramah.

Dari penjelasan di atas, maka penulis berasumsi bahwa waktu tunggu mencerminkan kinerja pelayanan, dan baik atau buruknya kinerja pelayanan yang diberikan akan menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Semakin cepat

waktu tunggu semakin baik kinerja pelayanan maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya.

2. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu

Menurut hasil penelitian Dedi Maulana (2019), faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yakni lamanya waktu pendaftaran di loket dikarenakan antrian yang panjang, pasien tidak membawa kartu berobat, dan kartu identitas, computer/jaringan eror, jaringan offline, dokumen rekam medis tidak ditemukan dalam rak *filling*, kedatangan petugas yang lambat. Waktu tunggu pemeriksaan dipengaruhi, perawat yang memanggil pasien dan menulis rekam mediik kurang cekatan dan tidak standby di tempat, dokter/ tenaga kesehatan kurang cekatan dalam memberikan pelayanan, kurangnya jumlah petugas. Waktu tunggu pengambilan obat dipengaruhi oleh kurangnya petugas, proses entry resep yang lama, petugas belum hapal letak obat.

Hasil penelitian tersebut diperkuat oleh teori Nugraheni (2018), kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementrian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Sementara Pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit.

Dari penjelasan di atas, penulis berasumsi bahwa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yakni, jumlah pasien, kelengkapan data pasien, jumlah petugas, keterampilan dan disiplin petugas.

3. Pelayanan yang paling mempengaruhi waktu tunggu dan kepuasan pasien.

Menurut hasil penelitian Dedi Maulana (2019), waktu tunggu yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien yakni waktu tunggu saat pendaftaran, karena waktu tunggu pada saat pendaftaran merupakan waktu yang paling lama dari semua pelayanan yang ada di Puskesmas yakni 30 menit.

Hasil tersebut diperkuat oleh ketetapan Departemen Kesehatan yang menyatakan bahwa standar minimal pelayanan waktu tunggu yakni ≤ 10 menit. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap Puskesmas harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini.

Dari penjelasan di atas, penulis berasumsi bahwa waktu tunggu yang paling mempengaruhi kepuasan yakni waktu tunggu saat pendaftaran, dikarenakan pintu awal masuk setiap pasien yang ingin berobat yakni pendaftaran, jika pada proses pendaftaran sudah menghabiskan waktu yang lama di tambah lagi ruang tunggu yang sempit dan tidak kondusif membuat pasien semakin merasa jenuh.

4. Jurnal yang paling relevan dengan topik penelitian

Dari 2 jurnal yang telah penulis dapatkan, jurnal yang paling relevan dengan topik penelitian yakni jurnal penelitian Dedi Maulana (2019) yang berjudul Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala, hal tersebut dikarenakan pada jurnal ini diulas secara lengkap yakni faktor yang mempengaruhi waktu tunggu, lamanya waktu tunggu tiap pelayanan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan Kementerian Kesehatan.

Sementara jurnal penelitian Dedi Fatrida (2019), yang berjudul Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan hanya membahas tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan saja, dan jumlah pasien yang menyatakan waktu tunggu lama atau sebentar, dan menunjukkan hasil analisa data terhadap hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

5. Pelayanan dikatakan baik dalam menentukan hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas

Menurut jurnal hasil penelitian Dedi Fatrida (2019), suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lama waktu pelayanan).

Sementara menurut jurnal hasil penelitian Dedi Maulana (2019), suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien yakni apabila pelayanan yang diberikan cepat dan sesuai dengan harapan pasien.

Hasil penelitian dari kedua jurnal di atas diperkuat oleh pendapat Dewi (2016) yang menjelaskan bahwa kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan pasien setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil memenuhi harapannya. Sedangkan menurut Pohan 2006 dalam Handayani kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Dari penjelasan di atas, maka penulis berasumsi bahwa suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, karena sebelum ketetapan dibuat terlebih dahulu melalui proses penelitian dan telaah terlebih dahulu, sehingga ketetapan tersebut dapat dijadikan acuan standar pelayanan di semua Puskesmas yang ada di Indonesia.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis artikel dapat disimpulkan bahwa :

1. Faktor yang menyebabkan waktu tunggu berhubungan dengan kepuasan pasien karena waktu tunggu merupakan cerminan kinerja pelayanan, dan baik atau buruknya kinerja pelayanan yang diberikan akan menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Semakin cepat waktu tunggu semakin baik kinerja pelayanan maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya.
2. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yakni, jumlah pasien, kelengkapan data pasien, jumlah petugas, keterampilan dan disiplin petugas.
3. Waktu tunggu yang paling mempengaruhi kepuasan yakni waktu tunggu saat pendaftaran
4. Dari 2 jurnal yang telah penulis dapatkan, jurnal yang paling relevan dengan topik penelitian yakni jurnal penelitian Dedi Maulana (2019) yang berjudul Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala, hal tersebut dikarenakan pada jurnal ini diulas secara lengkap yakni faktor yang mempengaruhi waktu tunggu, lamanya waktu tunggu tiap pelayanan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan Kementerian Kesehatan
5. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien yakni apabila pelayanan yang diberikan cepat dan sesuai dengan harapan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Dewi. 2016

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Jurnal Manajemen dan Keuangan. 2016;5(2):535–44.

Fatrida, Saputra. 2019

Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kambang Kabupaten PesisirSelatan. Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Kader Bangsa Palembang Volume 4, Nomor 1, Agustus 2019
<http://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/JAM/article/view/229>
(Diakses 21 juli 2020 pukul 16.10)

Marno. 2016

Konsep dasar waktu tunggu pasien rawat jalan. Universitas Pandanaran. 2016

Maulana, Tamrin, Alim, Imran. 2019

Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Pejuang Republik Indonesia jurnal Kesehatan Vol 12 No.2 Tahun 2019
<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/10483>
(Diakses 18 juli 2020 pukul 20.22)

Nugraheni R. 2018

Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017. Jurnal Wiyata Penelitian Sains dan Kesehatan. 2018;4(2):165–72.

Wulandari, Listiawaty, Hafiz. 2020

Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi. Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKES Harapan Ibu Jambi Vol. 3, No. 2 Mei 2020
<http://www.umpar.ac.id/jurnal/index.php/makes/article/view/523> (Diakses 19 juli 2020 pukul 11.25)