

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KEDAUNG BARAT KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2020

Dedi Supandi dan Bayu Imanuddin

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Yatsi, Tangerang, Banten, Indonesia

Email: inidedisupandi@gmail.com dan bayuiman23@gmail.com

ARTIKEL INFO	ABSTRACT
Tanggal diterima: 5 Januari 2021 Tanggal revisi: 15 Januari 2021 Tanggal yang diterima: 25 Januari 2021 KeywordS: waiting time; satisfaction; patient	<i>The quality of health services in health centers and hospitals is strongly influenced by the quality of physical facilities, the types of personnel available, medicines and medical devices, and the process of service delivery. Services are formed based on the principle of Service Quality, namely speed starting from the registration waiting time. According to the 2016 Ministry of Health, the outpatient waiting time of less than 60 minutes can increase customer / patient satisfaction above 90%. Objective to determine the relationship between registration waiting time and patient satisfaction at the outpatient registration site at the Kedaung Barat Public Health Center, Tangerang Regency, 2020. Research design: included an analytical survey with a cross sectional approach. Samples were taken using the Stanley Lameshow formula with unknown proportions, and the total sample size was 196 respondents. Sampling using accidental sampling technique. This study used univariate and bivariate analysis with Chi Square test. Results based on univariate analysis of 196 people, the majority of the waiting time for fast registration was 79.6%, the patients were satisfied by 69.9%. The results of the bivariate analysis with the chi square test found that there was a relationship between registration waiting time and patient satisfaction (p value 0.000) and the closeness value of 2 variables $OR = 29.693$. Conclusion: from the relationship between waiting time and satisfaction, it is known that fast waiting times have a 30 times chance of making patients feel satisfied. Suggestion for health workers are expected to have commitment and time discipline in providing services according to a predetermined schedule, guidelines and competencies that are owned consistently and in a structured manner.</i>
Kata Kunci: waktu tunggu; kepuasan; pasien	ABSTRAK Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Pelayanan dibentuk berdasarkan pada prinsip <i>Service Quality</i> yaitu kecepatan yang dimulai dari waktu tunggu pendaftaran. Menurut Kemenkes RI tahun 2016, bahwa waktu tunggu di rawat jalan kurang dari 60

menit dapat meningkatkan kepuasan pelanggan/pasien diatas 90%. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020. Desain penelitian termasuk survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel diambil dengan menggunakan rumus *Stanley Lameshow* dengan proporsi yang tidak diketahui diperoleh jumlah sampel sebanyak 196 responden. Pengambilan sampel menggunakan tehnik *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *Chi Square*. Hasil berdasarkan analisis univariat dari 196 orang mayoritas waktu tunggu pendaftaran cepat sebesar 79,6%, pasien merasa puas sebesar 69,9%. Hasil analisis bivariat dengan uji chi square didapat ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien (p value 0,000) dan nilai keeratan 2 varibel OR = 29,693. Kesimpulan penelitian ini dari adanya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan diketahui bahwa waktu tunggu yang cepat mempunyai peluang 30 kali membuat pasien merasa puas. Saran: bagi tenaga kesehatan diharapkan memiliki komitmen dan kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, pedoman dan kompetensi yang dimiliki secara konsisten dan terstruktur.

Corresponden Author:

Email: inidedisupandi@gmail.com

Artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi



Pendahuluan

Puskesmas merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang terdekat dan mudah terjangkau oleh masyarakat luas. Puskesmas pada saat ini dituntut untuk menyelenggarakan semua bentuk pelayanan kesehatan bagi perorangan yang di dalamnya menyangkut pelayanan rawat inap, dan rawat jalan. Bentuk pelayanan ini semata-mata ditujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat yang semua itu harus didukung

oleh standar mutu yang tinggi (Kemenkes RI, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pada faktor-faktor tersebut termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme diperbolehkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di Rumah Sakit, baik yang berobat jalan maupun yang akan dirawat di Rumah Sakit. Pelayanan di IRJ pada pusat pelayanan kesehatan yang terdekat

dengan masyarakat luas yaitu Puskesmas, yaitu pertama kali dilakukan di loket karcis kemudian ruang pemeriksaan dan lalu ke pengambilan atau penebusan resep yang sudah diberikan oleh dokter atau tenaga kesehatan di apotik (Bustami, 2011).

Oleh karena rendahnya mutu pelayanan maka akan banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada puskesmas atau tempat pelayanan kesehatan itu sendiri, 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 (Bustami, 2011).

Kepuasan merupakan sebuah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar (Nursalam, 2011).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas

95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2016).

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). Pelayanan dibentuk berdasarkan pada prinsip Service Quality yaitu kecepatan yang dimulai dari waktu tunggu pendaftaran, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. 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 (Anjaryani, 2009).

Waktu tunggu 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. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Faizah, 2017).

Waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kesehatan sampai mendapat resep dari dokter, menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien/pelanggan. Mengurangi waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien di Rawat Jalan. Tiga penyebab utama lamanya waktu

pelayanan pasien yaitu: lamanya waktu pendaftaran di loket, terbatasnya jumlah dokter, pasien yang banyak, terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya. Menurut Kemenkes RI tahun 2016, bahwa waktu tunggu di rawat jalan kurang dari 60 menit dapat meningkatkan kepuasan pelanggan/pasien diatas 90% (Kemenkes, 2016).

Berdasarkan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada pasien rawat jalan pada tanggal 1-05 Maret 2020, diperoleh rata-rata pasien rawat jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang tiap bulannya sebanyak 300 pasien. Sebanyak 180 orang (60%) merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit dan 120 pasien (40%) merasa tidak puas, sedangkan 60 (20%) pasien diantaranya mengeluh kurang cepat dalam hal waktu tunggu pendaftaran. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020.

Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah termasuk survey analitik yaitu meneliti hal yang sudah ada tanpa perlakuan sengaja untuk membangkitkan atau menimbulkan suatu gejala atau keadaan (Soekidjo, 2016). Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Cross Sectional. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret – Mei 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang pada tahun 2020, yaitu sebanyak 776 orang. Sampel diambil dengan menggunakan rumus Stanley

Lamashow, dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 196 orang. Jenis instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebelum disebar, dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Pengolahan data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut : (1) Editing merupakan upaya memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau dikumpulkan. Editing dapat dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul. Peneliti mengecek kembali setiap data dan jawaban dari setiap pertanyaan pada kuesioner yang telah dikumpulkan; (2) *Coding* merupakan kegiatan pemberian numerik (angka) terhadap data yang terdiri atas beberapa kategori. Pemberian kode sangat penting dilakukan bila pengolahan data dan analisa data menggunakan komputer. Dalam pembuatan kode dibuat pula daftar kode dan artinya dalam suatu buku (kode book) untuk mempermudah melihat kembali lokasi dan arti suatu kode dari suatu variabel. Peneliti memberikan kode pada setiap item untuk mempermudah dalam pengolahan data yang menggunakan perangkat lunak komputer yaitu perangkat lunak; (3) Entry data adalah kegiatan memasukan data yang telah dikumpulkan ke dalam master tabel atau data base komputer dengan menggunakan program perangkat lunak, kemudian membuat distribusi frekuensi sederhana atau bisa juga dengan membuat tabel kontingensi. Peneliti memasukan setiap data ke dalam data set yaitu variabel view dan data view sebelum data tersebut diolah; (4) *Cleaning* Yaitu Pada tahap ini data yang telah ada diperiksa kembali untuk memastikan bahwa data bersih dari kesalahan. Pada penelitian ini peneliti mengkoreksi kembali data-data yang telah *dientry* dan mengubah setiap kesalahan atau kekeliruan yang terjadi pada saat melakukan entry data. Peneliti memeriksa kembali data yang telah di entry ke dalam komputer dengan

mencocokkan data yang ada pada kuesioner; (5) *Processing* : Tahap ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data, data yang sudah ada akan diproses dengan komputer. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua analisis data yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Peneliti akan memproses kembali setiap data sesuai dengan tujuan yang diinginkan yaitu menganalisis data univariat dan bivariat (Soekidjo, 2016).

Analisa univariat digunakan untuk melakukan analisis terhadap distribusi frekuensi dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian (Soekidjo, 2016). Analisis bivariat digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang dilakukan dengan uji Chi-square yaitu uji statistik yang digunakan untuk menguji signifikansi dua variabel (Hastono, 2017).

Hasil akhir uji statistik adalah untuk mengetahui apakah keputusan uji H_0 ditolak atau H_0 gagal ditolak. Dalam penelitian kesehatan uji signifikan dilakukan dengan menggunakan batas kemaknaan (α) = 0,05 dan 95% confidence interval. Dengan ketentuan bila : $p \text{ value} < \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan yang bermakna, jika $p \text{ value} > \alpha$ maka H_0 gagal ditolak, artinya tidak ada hubungan yang bermakna antar variabel.

Dalam melakukan penelitian, maka peneliti melakukan uji etik penelitian terlebih dahulu, dan penelitian ini sudah lolos uji etik dengan nomor: 122/LPPM-STIKES YATSI/VII/2020. Kemudian setelah itu peneliti mengajukan permohonan izin ke Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang mendapatkan persetujuan. Setelah mendapatkan persetujuan persetujuan barulah kuesioner dibagikan kepada responden dengan menekankan pada masalah etika. Menurut (Hidayat, 2016), dalam melakukan penelitian peneliti harus memperhatikan masalah etika penelitian ini yang meliputi: 1) Informend

consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan. Informed consent tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden. Tujuan *informed consent* adalah agar subyek mengerti maksud dan tujuan penelitian, mengetahui dampaknya. Pada penelitian ini peneliti memberikan lembar persetujuan kepada semua responden, kemudian responden menandatangani lembar persetujuan tanpa ada yang menolak; 2) Tanpa nama (*anonymity*). Masalah etika keperawatan merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menulis kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan. Pada penelitian ini lembar tersebut hanya diberi nomor kode tertentu; 3) Kerahasiaan (*confidentiality*). Masalah ini merupakan masalah etika dengan menjamin kerahasiaan dari hasil penelitian baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti. Hanya kelompok data tertentu yang dilaporkan pada hasil riset. Pada penelitian ini, peneliti menjaga kerahasiaan data responden adalah dengan cara menyimpan informasi yang berhubungan dengan responden dengan baik dan tidak memberitahukan kepada siapapun kecuali seizin responden. Kerahasiaan informasi yang diberikan oleh responden dijamin oleh penelitian.

Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Univariat

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Lama Waktu Tunggu Pendaftaran dan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kedaung

Variabel	Frekuensi	
	n	%
Waktu tunggu pendaftaran		
Lama	40	20,4
Cepat	156	79,6
Kepuasan Pasien		
Kurang puas	59	30,1
Puas	137	69,9
Jumlah	196	100

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa dari 196 orang di wilayah kerja Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang, diketahui mayoritas dengan waktu tunggu pendaftaran yang cepat yaitu sebanyak 156 orang (79,6%), kemudian waktu tunggu pendaftaran yang lama sebanyak 40 orang (20,4%).

Sedangkan pada kepuasan pasien, dari 196 orang di wilayah kerja Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang, diketahui mayoritas pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 137 orang (69,9%), kemudian pasien yang merasa kurang puas sebanyak 59 orang (30,1%).

Tabel 2
Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020

Kepuasan pasien								
Waktu Tunggu Pendaftaran	Kurang Puas	Puas		Total		P. Value	OR (95% CI)	
	n	%	n	%	n	%		
Lama	34	85	6	15	40	100	0,0	29,693
Cepat	25	16	131	48	156	100	00	(11,284-78,140)
Total	59	30,1	137	69,9	196	100		

2. Analisis Univariat

Berdasarkan tabel 2 di bawah dapat dilihat bahwa dari pada waktu tunggu pendaftaran yang lama dari 40 orang, sebagian besar dengan pasien yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 34 orang (85%). Sedangkan pada waktu tunggu pendaftaran yang cepat dari 156 orang, sebagian besar dengan pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 131 orang (84%).

Hasil uji statistik dengan *Chi Square* diperoleh p-value = 0,000 artinya $p < \alpha$ (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, berarti ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020. Berdasarkan hasil uji keeratan 2 variabel didapatkan nilai OR 29,693, artinya waktu tunggu pendaftaran yang lama akan memiliki peluang 29,693 kali membuat pasien kurang puas, begitupun sebaliknya waktu tunggu pendaftaran yang cepat akan memiliki peluang 29,693 kali membuat pasien merasa puas.

3. Waktu Tunggu Pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 196 orang di wilayah kerja Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang, diketahui mayoritas dengan

waktu tunggu pendaftaran yang cepat yaitu sebanyak 156 orang (79,6%), kemudian waktu tunggu pendaftaran yang lama sebanyak 40 orang (20,4%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi, 2015) tentang hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 95 orang yang diteliti, sebagian besar dengan waktu tunggu yang cepat yaitu sebanyak 51 orang (53,7%).

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Agustina, 2020) tentang pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 70 orang yang diteliti, sebagian besar dengan waktu tunggu yang cepat yaitu sebanyak 37 orang (52,9%).

Pendaftaran merupakan bentuk pelayanan dari suatu instansi. Menurut (Soebarto, 2016) menyatakan bahwa waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu di rumah sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan rekam medis, gawat darurat, pelayanan poliklinik dan lain sebagainya. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada pasien (Laeliyah & Subekti, 2017). Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, lama waktu tunggu mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan

pasien. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pasien terhadap pelayanan mulai dari kedatangan pasien di tempat pendaftaran di loket kartu sampai dikirimnya berkas medis ke poliklinik yang dituju.

Hal ini seiring dengan pernyataan (Kemenkes RI, 2018) yang menyebutkan bahwa Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa pelayanan kesehatan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana pelayanan kesehatan mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Menurut peneliti banyaknya pasien dengan waktu tunggu yang cepat dikarenakan kesigapan dari petugas kesehatan yang ada di puskesmas Kedaung Barat, yang semua petugas memiliki kinerja yang baik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 196 orang di wilayah kerja Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang, diketahui mayoritas pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 137 orang (69,9%), kemudian pasien yang merasa kurang puas sebanyak 59 orang (30,1%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fatrida & Saputra, 2019), tentang hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 89 orang yang diteliti sebagian besar pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 57 orang (52,8%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi, 2015) tentang hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 95 orang yang diteliti, sebagian besar dengan pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 50 orang (52,6%).

Menurut (Hidayat, 2016), bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan adalah seseorang yang menerima perawatan medis. Sering kali, pasien menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan perawat atau dokter untuk memulihkannya.

Hal ini sejalan dengan pendapat (Nursalam, 2011) yang menyebutkan bahwa Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan.

Menurut peneliti banyaknya pasien di Puskesmas Kedaung Barat dikarenakan kinerja pelayanan yang disuguhkan oleh para petugas kesehatan sudah sangat baik, sehingga pasien merasa dilayani dan dirawat dengan sebaik baik mungkin. Pelayanan terbaik yang diberikan dimulai dari sejak pasien datang di tempat parkir,

tempat pendaftaran, maupun di ruang perawatan juga di ruang pengambilan obat.

5. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari pada waktu tunggu pendaftaran yang lama dari 40 orang, sebagian besar dengan pasien yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 34 orang (85%). Sedangkan pada waktu tunggu pendaftaran yang cepat dari 156 orang, sebagian besar dengan pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 131 orang (84%).

Hasil uji statistik dengan Chi Square diperoleh p-value = 0,000 artinya $p < \alpha$ (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, berarti ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020. Berdasarkan hasil uji keeratan 2 variabel didapatkan nilai OR 29,693, artinya waktu tunggu pendaftaran yang lama akan memiliki peluang 29,693 kali membuat pasien kurang puas, begitupun sebaliknya waktu tunggu pendaftaran yang cepat akan memiliki peluang 29,693 kali membuat pasien merasa puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi, 2015) tentang hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di TPPRJ RSUD Sukoharjo, hal ini terbukti melalui hasil uji chi-square yang dilakukan dimana diperoleh p-value 0,000.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Agustina, 2020) tentang pengaruh waktu tunggu

terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di RS Santa Clara Madiun, hal ini terbukti melalui hasil uji chi-square yang dilakukan dimana diperoleh p-value 0,001.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fatrida & Saputra, 2019), tentang hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Hal ini diketahui melalui uji chi-square, dimana diperoleh p-value 0,000.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Kemenkes, 2016) yang menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan/pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Presentase pasien yang menyatakan puas berdasarkan hasil survey dengan instrument yang baku.

Pernyataan ini diperkuat lagi oleh pernyataan (Kemenkes RI, 2018) yang menyatakan bahwa Pelayanan kesehatan di Puskesmas seperti waktu tunggu yang lama, antrian yang terlalu panjang, kapasitas dokter dan sarana prasarana kesehatan dinilai masih cukup minim. Terutama yang paling dirasakan adalah waktu menunggu yang cukup lama. Penuhnya Puskesmas karena antrian yang terlalu panjang. Sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya bahwa hasil pemantauan Pusat Informasi Kesehatan (PIK) bahwa untuk 1 orang pasien di

Puskesmas membutuhkan waktu tunggu di loket 10 menit, di ruang pemeriksaan 15–20 menit dan di tempat tebus resep bisa mencapai 15 menit. Jadi untuk satu kali kunjungan pasien membutuhkan waktu 30 menit sampai dengan 45 menit.

Standarisasi waktu tunggu di tempat pelayanan kesehatan terlebih di Puskesmas yaitu 60 menit. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Kemenkes, 2016) yang menyatakan bahwa Waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kesehatan sampai mendapat resep dari dokter, menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien/pelanggan. Mengurangi waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien di Rawat Jalan. Tiga penyebab utama lamanya waktu pelayanan pasien yaitu: lamanya waktu pendaftaran di loket, terbatasnya jumlah dokter, pasien yang banyak, terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya. Menurut (Kemenkes, 2016), bahwa waktu tunggu di rawat jalan kurang dari 60 menit dapat meningkatkan kepuasan pelanggan/pasien diatas 90%.

Hasil uji keceratan 2 variabel yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai OR 29,693, artinya waktu tunggu pendaftaran yang lama akan memiliki peluang 29,693 kali membuat pasien kurang puas, begitupun sebaliknya waktu tunggu pendaftaran yang cepat akan memiliki peluang 29,693 kali membuat pasien merasa puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan (Anjaryani, 2009) yang menyatakan bahwa 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). Pelayanan dibentuk berdasarkan pada prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan yang dimulai dari waktu tunggu pendaftaran, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan.

Menurut peneliti adanya hubungan antara waktu tunggu di tempat pendaftaran dengan kepuasan pasien di karenakan petugas kesehatan di Puskesmas Kedaung Barat merupakan petugas yang terdidik dan terlatih dan memiliki dedikasi tinggi, hal ini juga terbukti dengan Puskesmas Kedaung Barat yang sudah terakreditasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada 196 orang pasien di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020, maka dapat disimpulkan Berdasarkan distribusi frekuensi waktu tunggu pendaftaran, sebagian besar dengan waktu tunggu pendaftaran yang cepat yaitu sebanyak 156 orang (79,6%). Berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan pasien, sebagian besar dengan pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 137 orang (69,9%). Ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020, terbukti dari hasil uji statistik dimana P Value 0,000 dengan nilai OR 29,693.

BIBLIOGRAFI

- Agustina, R. (2020). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Satui*. Universitas Islam Kalimantan Mab.
- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Bustami, M. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dewi, U. A. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Rsud Sukoharjo*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Faizah, N. (2017). *Kreativitas Guru Ips Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Kelas Vii Di Smp Negeri 13 Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'aisyiyah Medika*, 4.
- Hastono, S. P. (2017). *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*.
- Hidayat, Et Al. (2016). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisa Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Kemenkes. (2016). *Standar Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Kemenkes Ri. (2018). *Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan Rsud Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102–112.
- Nursalam. (2011). *Konsep Dan Perawatan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pedoman Skripsi Tesis, Dan Instrumen Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Soebarto. (2016). *Manajemen Proyek Dari Konseptual Sampai Operasional*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Soekidjo, N. (2016). Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Pt Rineka Cipta.
Diakses Tanggal, 16.