

**PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN WAKTU SENTUH
PASIEN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLI UMUM
DI PUSKESMAS SUKORAME KOTA KEDIRI**

*Adhesia Esti P; Yenny Puspitasari; Aprin Rusmawati
STIKes Surya Mitra Husada*

ABSTRACT

Background : *The waiting time is the time used to start the list up to the counter medication. While the touch time is the time spent by paramedics both doctors, midwives, nurses to check on patients. From here can be seen the number of visits patients who came for treatment a lot or a little. Based on early studies found a slight problem lingering dissatisfaction of patients on long waiting times and a touch by paramedics in treating patients.*

Objective : *The purpose of this study was to determine the effect of waiting time and time in the patient touch the general level of patient satisfaction in health centers poly Sukorame Kediri.*

Method : *This study uses Correlation. The sample in this study was poly general health center patients Sukorame Kediri, sampling technique used is to use random sampling, the number of respondents were 355 people, collecting data using questionnaires that were tested using the test statistic analysis Ordinal Regression.*

Result : *Based on the results obtained for the wait time 189 respondents (53.2%) and a touch as much as 195 respondents (54.9%) stated the waiting time and the time a patient receives touch very quickly. And patient satisfaction with the outcome as many as 179 people (50.4%) were very satisfied. From the results that have been obtained on the results obtained $p\text{-value} = 0.005$ $p\text{-value} < 0.000$ and then < 0.005 , which means no waiting time and time influence the level of satisfaction in touch common poly clinic Sukorame Kediri.*

Conclusion : *The accuracy of the waiting time and the time the touch is a critical factor in providing services and contributing factors of patient satisfaction. And patient satisfaction will also increase the number of patient visits and the confidence to go to the community health center will increase.*

Keywords: *waiting time, touch, patient satisfaction*

PENGANTAR

ISO merupakan (*Internasional Standardization Organization*) atau suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan menjadi produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

Sedangkan pengertian berikutnya ISO adalah sistem manajemen kualitas atau sekumpulan prosedur yang terdokumentasi yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. (Gaspersz, 2003 ; Kamus Besar Bahasa Indonesia : 1999).

Sertifikasi ISO yang telah ada di Puskesmas merupakan suatu sertifikat resmi dari badan dunia (WQA atau *world quality assurance*) Sertifikasi ISO penting bagi puskesmas atau instansi untuk acuan di bidang manajemen, sertifikasi ISO mampu membuat sistem kerja menjadi terdokumentasi, meningkatkan semangat kerja karyawan, termonitor mutu pelayanan secara menyeluruh dan bisa meningkatkan prestasi. (Gaspersz, Vincent, 2003). Puskesmas yang telah bersertifikasi ISO se Jawa Timur lebih dari 37 %. Ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di puskesmas sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi menjadi semakin lebih baik. Data awal yang diperoleh peneliti di puskesmas Sukorame selama 4 bulan terakhir dari bulan Januari sampai dengan April tahun 2012 didapatkan data sebesar 50 % kunjungan pasien puskesmas Sukorame terbesar berada di poli umum, yang mana sebanyak 80 % dari pengunjung poli umum menyatakan puas dan sebanyak 20 % menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di puskesmas. (Puskesmas Sukorame, 2012).

Berdasarkan data yang diperoleh puskesmas Sukorame mulai memiliki sertifikat ISO dari badan dunia mulai tahun 2009. Pada 2 tahun sebelumnya bisa dilihat dari jumlah kunjungan poli umum yang relatif lebih kecil dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien di poli umum setelah bersertifikat ISO. Pada pertengahan tahun 2009 jumlah kunjungan di poli umum meningkat antara 50 – 60 % untuk tiap bulannya. Berdasarkan data diatas mutu pelayanan di puskesmas

Sukorame yang cukup baik mempengaruhi peningkatan jumlah kunjungan di poli umum yang menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan. (Puskesmas Sukorame, 2012).

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan atau pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Puskesmas Sukorame Kota Kediri selaku penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan mutu pelayanannya yang berujung pada dampak terhadap kepuasan pasien di poli umum. Kepuasan pelanggan atau pasien sangat mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya, apabila mutu pelayanan yang diberikan memuaskan maka kepuasan pelanggan juga bisa memuaskan. (Robbin, 2003).

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut peneliti melakukan studi pendahuluan dengan cara mengambil secara acak 20 responden di Puskesmas Sukorame, dan didapatkan hasil perbandingan sebanyak 11 pengunjung (55 %) yang berada di Puskesmas Sukorame menyatakan puas akan pelayanan yang diberikan yang mana jarak antara waktu tunggu dan waktu sentuh tidak begitu lama serta sisanya menyatakan kurang begitu puas dengan pelayanan yang diberikan yang disebabkan adanya beberapa alasan yang berbeda-beda. Dari studi pendahuluan tersebut di atas masih terdapat permasalahan bahwa ada beberapa pasien masih mengeluh kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas khususnya dalam hal waktu tunggu sampai dengan pemeriksaan oleh petugas (waktu sentuh). Mayoritas permasalahan pasien berobat ke beberapa

puskesmas disebabkan lamanya waktu tunggu yang begitu lama sehingga pasien merasa jengkel dan bosan lama menunggu. (Puskesmas Sukorame, 2012)

Permasalahan yang ingin digali lebih lanjut oleh peneliti adalah tentang waktu tunggu dan waktu sentuh pasien yang ada di puskesmas selama menjalani proses berobat di puskesmas. Dari studi pendahuluan yang dilakukan pada pasien yang berkunjung di puskesmas Sukorame secara acak sebanyak 20 responden didapatkan hasil sebanyak 11 responden (55 %) menyatakan puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas Sukorame yang mana waktu tunggu setelah daftar di loket dengan jarak pemanggilan masuk ke ruangan dokter atau yang disebut waktu sentuh tidak begitu lama, sedangkan sebanyak 9 responden (45 %) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan pasien yang datang berobat sangat banyak sehingga membutuhkan antrian yang agak lama ketimbang biasanya. Dalam satu hari ada sekitar 125 pasien sampai dengan 175 pasien yang berkunjung ke puskesmas Sukorame, jadi sudah tentu membutuhkan antrian yang agak lama karena pasien yang berkunjung juga sangat banyak.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar didapatkan sebanyak 189 responden (53,2%) menyatakan waktu tunggu cepat dan hanya 12 responden (3,4%) yang menyatakan lama atas waktu tunggu yang digunakan untuk menunggu di ruang antrian. Dan dari hasil tabulasi silang antara waktu tunggu dengan karakteristik responden didapatkan waktu tunggu dengan umur, tingkat pendidikan dan mata pencaharian

terdapat hubungan antara keduanya. Tetapi untuk waktu tunggu dengan jenis kelamin tidak ada hubungan setelah di silangkan. Waktu tunggu dengan umur terdapat hubungan dikarenakan semakin tua seseorang maka akan merasa tidak sabar untuk menunggu yang terlalu lama karena fisiknya yang mudah capek, sedangkan waktu tunggu dengan pendidikan ada hubungan dikarenakan semakin tinggi pendidikan seseorang maka mereka meminta dilayani secepat mungkin dan hasil yang paling akurat, sedangkan waktu tunggu dengan mata pencaharian ada hubungan dikarenakan semakin bagus pekerjaan seseorang maka mereka meminta dilayani secepat mungkin mengingat kesibukan pekerjaannya yang tidak bisa menunggu terlalu lama. Untuk jenis kelamin tidak ada hubungan dengan waktu tunggu dikarenakan semua orang baik laki-laki dan perempuan menginginkan dilayani secara cepat, akurat dan ramah.

Menurut Marno (2002) waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran atau loket sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu sentuh yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain : (Marno, 2012) : Saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesa (diperiksa) oleh dokter, perawat atau bidan sekitar lebih dari 90 menit, ini termasuk kategori lama. Saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesa

(diperiksa) oleh dokter, perawat atau bidan sekitar $< \frac{1}{2}$ jam atau 30 - 60 menit, ini termasuk kategori sedang. Saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesa (diperiksa) oleh dokter, perawat atau bidan sekitar 30 menit, ini termasuk kategori cepat. . Azrul Anwar (2003) juga menyatakan bahwa waktu tunggu pada saat antri (lama atau cepatnya dalam pelayanan) merupakan penentu tingkat kepuasan customer atau pasien.

Sebagian responden ini yang mengatakan lama dalam waktu tunggu dikarenakan petugas kesulitan dalam mencari les atau kartu periksa yang berupa kertas tentang riwayat sakitnya yang terdahulu hilang terselip karena sudah lama tidak berkunjung berobat ke puskesmas. Serta didapat adanya pengaruh antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien, yaitu umur, pendidikan serta mata pencaharian ada pengaruhnya dengan tingkat kepuasan pasien hal ini disebabkan karena semakin banyak umurnya, semakin tinggi ilmunya atau pendidikannya dan semakin bagus pekerjaannya atau mata pencahariannya maka seseorang akan semakin pandai menilai atau merasakan dan lebih selektif terhadap pelayanan yang diberikan demi mendapatkan kepuasan pelayanan di puskesmas. Sedangkan jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dikarenakan jenis kelamin laki-laki dan perempuan sama saja yaitu sama-sama mencari puskesmas sebagai tempat berobat yang bisa memberikan pelayanan dengan

BAHAN DAN CARA PENELITIAN

sangat memuaskan, pelayanannya cepat dan dilayani dengan petugas yang ramah.

Mayoritas pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan di puskesmas benar-benar baik terutama pada saat menunggu antrian sampai masuk ke ruang periksa dokter. Peristiwa menunggu merupakan hal yang sangat menjemukan bagi sebagian besar orang oleh sebab itu apabila petugas loket di tempat pendaftaran pasien dengan cekatan bisa mengambilkan les atau lembaran periksa bagi pasien yang datang berobat ke puskesmas dengan cepat maka antrian lama dan panjang akan bisa teratasi apalagi apabila sudah terprogram atau tertata dengan baik maka akan dengan mudah dalam pencarian kartu berobat (les berobat).

Hendaknya petugas loket dengan sigap bisa segera mencarikan kartu les bagi pasien yang datang mendaftar untuk berobat di puskesmas seperti untuk hari di awal minggu biasanya pasien yang berobat sangat banyak sebaiknya tenaga atau karyawan di loket ditambah agar pasien tidak menunggu terlalu lama di tempat antrian pendaftaran. Tugas dibagi sesuai dengan bagiannya sendiri-sendiri sehingga pasien bisa terlayani dengan cepat dalam menunggu antrian karena waktu tunggu yang lama ini juga merupakan faktor utama pendukung ketidakpuasan pasien. Apabila waktu tunggu yang ada di loket bisa cepat maka pasien akan bisa segera mendapatkan pelayanan di ruangan dokter atau pasien segera dianamnesa oleh petugas paramedis sehingga bisa membawa resep obatnya.

Desain penelitian adalah suatu jenis atau metode penelitian yang

digunakan untuk menganalisa hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan penelitian observasional pendekatan epidemiologis yaitu dengan menggunakan metode penelitian *Cross Sectional*. *Cross Sectional* adalah rancangan penelitian dengan menggunakan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu) antara resiko atau paparan. (Nursalam, 2003). Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang mana responden tinggal mengisinya dengan jawaban yang sesuai dengan apa yang dirasakan oleh responden.

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *random sampling* artinya teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Cara pengambilan sampling dengan

menggunakan angka atau nomor responden yang ganjil misal dari nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 hanya diambil nomor, 1, 3, 5, 7, dan nomor 9 ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam pemberian kuesioner tiap harinya, dalam satu hari peneliti memberikan kuesioner kepada responden sekitar \pm 14 sampai 15 responden dengan hari efektif 24 hari. Proses pengumpulan data dimulai pada saat penelitian direncanakan bulan Juli akhir di Puskesmas Sukorame Kota Kediri dengan cara peneliti mendatangi dan memberi nomor antrian kepada responden yang datang berobat yang sedang menunggu panggilan masuk ke ruang pemeriksaan dokter, ditengah-tengah antrian menunggu peneliti memberikan kuesioner kepada responden untuk diisi sesuai jawaban responden.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik subjek dalam penelitian ini meliputi : waktu sentuh dan waktu tunggu. Bisa dilihat pada tabel berikut :

KARAKTERISTIK SUBJEK

Tabel 1 Distribusi frekuensi waktu tunggu pasien terhadap tingkat kepuasan di Puskesmas Sukorame tanggal 1 Oktober s/d 31 Oktober Tahun 2012

No.	Kriteria	Frekuensi	Prosentase (%)
1.	Cepat	189	53,2
2.	Sedang	154	43,4
3.	Lama	12	3,4
Jumlah		355	100

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa terdapat 189 responden (53,2%) dengan kategori kepuasan menyatakan waktu tunggu nya cepat

dan tidak hanya 12 responden (3,4%) yang menyatakan lama atas waktu tunggu yang digunakan untuk menunggu di ruang antrian.

Tabel 2 Distribusi frekuensi waktu sentuh pasien terhadap tingkat kepuasan di Puskesmas Sukorame tanggal 1 Oktober s/d 31 Oktober Tahun 2012

No.	Kriteria	Frekuensi	Prosentase (%)
-----	----------	-----------	----------------

1.	Cepat	189	53,2
2.	Sedang	154	43,4
3.	Lama	12	3,4
Jumlah		355	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat 189 responden (53,2%) menyatakan pelayanan yang

diberikan sangat cepat, dan sebanyak 12 responden (3,4%) mengatakan pelayanan para petugas medis lama.

Tabel 3 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan di Puskesmas Sukorame tanggal 1 Oktober s/d 31 Oktober Tahun 2012

No.	Kriteria	Frekuensi	Prosentase (%)
1.	Sangat memuaskan	179	50,4
2.	Cukup memuaskan	163	40,9
3.	Kurang memuaskan	13	3,7
4.	Tidak memuaskan	0	0
Jumlah		355	100

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa terdapat 179 responden (50,4 %) menyatakan sangat puas atas pelayanan waktu tunggu dan waktu sentuh yang diberikan oleh petugas

puskesmas, sedangkan tak satupun (0%) yang menyatakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Hasil Uji Statistik

Tabel 4 Hasil Out Put Regresi Ordinal

Regresi Ordinal				
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	433.073			
Final	12.735	420.337	2	.000

Link function: Logit.

Dari hasil uji statistik *regresi ordinal* diperoleh bahwa sig = 0,000 pada tingkat kepercayaan 95 %. Dengan demikian didapatkan hasil nilai p-value < α yakni $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak. Hal ini berarti menunjukkan bahwa ada pengaruh antara waktu tunggu dan waktu sentuh terhadap tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri.

Pendapat ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2003) apabila p-value < α maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan atau pengaruh antara kedua variabel yang diteliti.

PEMBAHASAN

Hasil uji statistik *regresi ordinal* diperoleh nilai p-value = $0,000 < 0,05$ hasil menunjukkan ada pengaruh antara waktu tunggu dan waktu sentuh di poli umum puskesmas Sukorame.

Tingkat kepuasan responden di dapatkan 179 responden (50,4%) ini menyatakan sangat memuaskan, dan didapatkan sebanyak 13 responden (3,7%) menyatakan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, dan diantara keduanya mempunyai hubungan yang erat.

Pendapat ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2003) apabila sig

$< \alpha$ maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan atau pengaruh antara kedua variabel yang diteliti. Menurut Pohan (2007), aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain : kesembuhan, ketersediaan obat, privasi selama menjalani pengobatan atau rawat inap, kebersihan ruangan atau lingkungan sekitar, mendapat informasi yang jelas dari petugas kesehatan, mendapat jawaban yang dimengerti terhadap pertanyaan pasien, memberikan kesempatan bertanya, waktu tunggu, waktu sentuh petugas paramedis kepada pasien, tersedianya toilet, dan biaya pelayanan. Menurut Barry dan Parasuraman (2003) menyatakan bahwa perusahaan atau instansi harus bisa mengukur besarnya harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Misalnya : seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan, kapan pelayanan dinyatakan tidak baik, baik dan sangat baik. Perusahaan atau instansi dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran pelanggan mengenai jasa yang diberikan seperti misalnya kelebihan dan kekurangannya.

Bagi semua petugas atau karyawan yang bertugas seharusnya melayani pasien dengan keramahan, cekatan dan tanggap dengan segala sesuatu yang diinginkan pasien. Apabila petugas memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya

maka mutu pelayanan bisa tercapai dengan baik sehingga pasien juga akan merasa puas dan akhirnya menambah jumlah kunjungan bagi orang lain atau pasien lain untuk datang berobat. Akhirnya reputasi sebuah instansi akan meningkat menjadi lebih baik di mata masyarakat dan masyarakatpun menjadi lebih mempercayainya. Waktu tunggu dan waktu sentuh merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan pada saat pasien datang berobat ke puskesmas, kedua hal tersebut merupakan faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan para pasien juga selain penunjang lainnya seperti ketersediaan obat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan ada sebanyak 189 responden (53,2%) menyatakan waktu tunggu yang diberikan sudah cepat. Serta ada sebanyak 195 responden (54,9%) menyatakan waktu sentuh yang diberikan sudah cepat dan petugas memeriksa dengan seksama. Tingkat Kepuasan Pasien didapatkan sebanyak 179 responden (50,4%) dengan kategori kepuasan pasien yang menyatakan sangat puas. Ada pengaruh waktu tunggu dan waktu sentuh terhadap tingkat kepuasan pasien poli umum di puskesmas Sukorame Kota Kediri tahun 2012.

KEPUSTAKAAN

1. Arikunto, S. (2003). *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Yogyakarta : Rineka Cipta.

2. Anderson (www.google). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Diakses tanggal 21 Agustus 2011.

3. Alimul, Alim. (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Gramedia.

4. Azrul, Azwar (2003). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Bina Rupa Aksara Jakarta.
5. Departemen Kesehatan RI. (1998). *Standart Asuhan Keperawatan*. Departemen RSU dan Pendidikan Direktur Jenderal Pelayanan Medik Dep Kes RI Jakarta.
6. Djoko Wiyono. (2000). *Managemen Pelayanan Kesehatan*. Teori Strategis dan Aplikasi Volume I, Airlangga Universitas Press Surabaya.
7. Gasperrsz, Vincent. (2003). *ISO 9001 : 2000 And Continual Quality Improvement*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
8. Marrno, ([www.google](http://www.google.com)). *Kategori Waktu Tunggu Pelayanan*, Marno : 2012 (diakses tanggal 12 Mei 2012)
9. Kreoger ([www.google](http://www.google.com)). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. (diakses tanggal 21 Agustus 2011).
10. Murti, Try. (2008). *Analisis Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan*. Semarang. Universitas Pandanaran.
11. Marno, (2002). *Konsep Dasar Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan*. Universitas Pandanaran.
12. Maslow, Abraham. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
13. Notoadmodjo, Soekidjo. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
14. Nursalam dan Pariani, Siti. (2001). *Pendekatan Praktek Metodologi Research Keperawatan*. Jakarta : Sagung Sentosa.
15. Parasuraman, A., Zeithalm, VA., Berry, L.L. (2003) SERVQUAL : *A Multiple-item Sale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64 (1) : 12-41.
16. Ruki, (2001). *Kepuasan terhadap Pelayanan Pelanggan*. Salemba Medika. Jakarta.
17. Robbins. (2011). *Mutu Pelayanan terhadap Pelanggan*. (<http://google.com>. diakses tanggal 18 Agustus 2011).
18. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
19. Sarwono. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan bagi Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta.
20. S., Pohan, Imbalo. (2007). *Manajemen Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Salemba Medika.
21. Supriyanto. (2003). *Manajemen Kepuasan*. Bandung :
22. Wijono. (2000). *Teori Kepuasan Pasien*. Jakarta. Salemba Medika.