

**PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI  
PUSKESMAS MAUK KABUPATEN TANGERANG BANTEN**

*The Effect of Waiting Time on Patient Satisfaction at Puskesmas Mauk,  
Tangerang Banten Regency*

Mella Octaviani Dewi<sup>1</sup>, Eva Marsepa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>STIKes Yatsi Tangerang

<sup>1</sup>Email : mellaoctavianidewi2310@gmail.com

**Abstract**

*Waiting time is one of the most important aspects that can affect the level of patient satisfaction in the services received, especially in health facilities. The higher the service provided will be an advantage for the health center. The research design used by the researcher is an analytic survey using a cross sectional design, accidental sampling technique with a total of 100 respondents who seek treatment at the Mauk Public Health Center, Tangerang Regency. The statistical test used is the Wilcoxon test. Wilcoxon test, obtained  $p$ -value  $0.000 > 0.05$ , which means that there is an effect of waiting time on patient satisfaction at the Mauk Public Health Center, Tangerang Regency. With very low influence strength values on both variables.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Waiting Time At The Puskesmas*

**Abstrak**

Waktu tunggu merupakan salah satu aspek terpenting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan yang diterima terutama di fasilitas kesehatan. Semakin tinggi pelayanan yang diberikan akan menjadi keuntungan bagi puskesmas. Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah survei analitik dengan menggunakan rancangan *cross sectional*, teknik *eccidental sampling* dengan jumlah responden 100 orang yang berobat ke Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang. Uji statistik yang digunakan adalah uji *wilcoxon*. Diperoleh nilai  $p$ -value  $0,000 > 0,05$ , yang artinya terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang. Dengan nilai kekuatan pengaruh sangat rendah pada kedua variabel

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu Di Puskesmas*

**PENDAHULUAN**

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang melayani upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan individu pada tingkat pertama, ditambah memprioritaskan upaya untuk meningkatkan dan mencegah, mencapai tingkat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Sebab itu, untuk membantu fungsi dan tujuan puskesmas diperlukan sumber daya manusia kesehatan baik tenaga kesehatan maupun tenaga penunjang kesehatan (Kemenkes RI, 2019).

Pelayanan kesehatan merupakan fasilitas pelayanan, yaitu alat dan tempat yang digunakan untuk mengatur pelayanan kesehatan. Baik meningkatkan, mencegah, penyembuhan dan pemulihan oleh pemerintah daerah dan masyarakat

(Kemenkes RI, 2019). Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat dipengaruhi oleh kualitas instansi, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Maka dari itu, meningkatkan kualitas tersebut termasuk sarana agar masyarakat dapat mengapresiasi kualitas pelayanan kesehatan dan pelayanan kesehatan yang berkeadilan.

Waktu tunggu di Indonesia ditentukan oleh Depkes sesuai dengan standar pelayanan minimal. Setiap puskesmas harus mematuhi standar layanan minimum terkait waktu tunggu ini. Perkiraan jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan memuaskan atau tidak memuaskan bagi pasien. Kategorinya antara lain: saat pasien datang, mulai dari saat pendaftaran di loket, antri di klinik, menunggu panggilan oleh seorang dokter, perawat, atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama) dan  $\leq 30$  menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditentukan oleh Kemenkes melalui standar pelayanan minimal. Menurut peraturan Kemenkes Nomor 129 / Menkes / SK / II / 2008, waktu pelayanan minimal untuk rawat jalan harus kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes RI, 2008) dalam (Maulana et al., 2019).

Kepuasan pasien merupakan persepsi pasien terhadap tingkat pelayanan kesehatan yang diterima pasien setelah membandingkannya dengan harapan. Pasien baru yang menerima kinerja pelayanan kesehatan yang sama atau melebihi ekspektasi akan merasa puas, begitu pula sebaliknya. Jika kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan maka akan merasa tidak puas atau kecewa (Wulandari et al., 2020).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas adalah waktu tunggu yang dapat menyebabkan kepuasan pasien yang menurun. Kepuasan pasien yang menurun juga akan mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan di puskesmas. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten.

## **METODE**

Desain yang digunakan pada penelitian ini merupakan survei analitik. survei analitik yang tujuannya adalah ingin mencari pengaruh antar variabel. Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan pendekatan Cross-Sectional merupakan suatu penelitian untuk mempelajari dinamika kolerasi antara faktor-faktor resiko atau variabel independen dengan efek atau variabel dependen yang diobservasi atau pengumpulan datanya sekaligus pada suatu saat yang sama (Notoatmojo, 2018 : 37). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan terhitung dari bulan Maret 2021 – Agustus 2021. Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pasien yang ada di Puskesmas yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dimana responden mengisi kuesioner waktu tunggu dan kepuasan pasien.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar 72% pasien memiliki waktu tunggu yang cepat. Hasil penelitian ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh (Maulana et al., 2019) didapatkan mayoritas responden memiliki waktu tunggu yang tidak lama dalam hal pendaftaran dan apotek. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari et al., 2020) didapatkan mayoritas responden sebanyak 55,8% memiliki waktu tunggu yang lama.

Waktu tunggu merupakan hal sensitif, dalam arti waktu tunggu berisiko menyebabkan mutu pelayanan kesehatan di sebuah puskesmas menurun karena pada saat pasien menunggu, pasien selalu mendapatkan kondisi dimana ruang tunggu yang sempit, kursi yang disediakan tidak cukup dengan jumlah pasien yang datang, antrian yang lama saat pendaftaran dikarenakan banyaknya pasien yang datang berkecukungan, pada saat pemeriksaan pasien harus menunggu di poli, dan pasien harus menunggu lagi karena setelah menyerahkan resep obat petugas apotik harus memeriksa resep terlebih dahulu dan menyediakan obat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga membuat waktu tunggu yang lama. Waktu tunggu obat juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien akibat waktu tunggu yang tidak efisien tersebut dapat mengundang ketidakpuasan pasien akan pelayanan kesehatan (Fetrida, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas sebanyak 97% memiliki kepuasan yang baik. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Wulandari et al., 2020) menunjukkan mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 52,6%. Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Maulana et al (2019) mayoritas responden memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan saat di Puskesmas sebanyak 83,5%. Penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Fetrida (2019) menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki rasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 82,7%.

Olive (2017) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan serta lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Hasil penelitian ini didapatkan hasil  $H_a$  diterima atau ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten dengan  $p$  value  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Dewi (2020) menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan signifikan antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maulana et al., 2019) menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan signifikan antara waktu tunggu pemeriksaan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan yang dilakukan oleh (Wulandari et al., 2020) menunjukkan bahwa  $H_a$  ditolak yang berarti tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas X Kota Jambi.

Berdasarkan Kepmenkes RI No.129 / Menkes / SK / IV / 2008 pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan

yaitu  $\leq 60$  menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis (Kemenkes RI, 2008).

Berdasarkan asumsi peneliti terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien karena mayoritas penelitian ini memiliki waktu tunggu yang cepat dengan kepuasan pasien yang baik merupakan aspek yang sangat bagus. Karena pihak puskesmas sudah berusaha memberikan pelayanan yang efektif dan efisien saat pelayanan kesehatan diberikan. Sehingga pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, sarana dan prasarana yang diberikan sudah cukup memadai sehingga pasien tidak mengalami kesulitan atau masalah kenyamanan saat pelayanan diberikan. Hasil penelitian ini didapatkan hasil  $H_a$  diterima atau ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten dengan  $p$  value  $0,000 < 0,05$ .

Berdasarkan Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Dewi (2020) menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan signifikan antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maulana et al., 2019) menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan signifikan antara waktu tunggu pemeriksaan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan yang dilakukan oleh (Wulandari et al., 2020) menunjukkan bahwa  $H_a$  ditolak yang berarti tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas X Kota Jambi.

Berdasarkan Kepmenkes RI No.129 / Menkes / SK / IV / 2008 pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu  $\leq 60$  menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis (Kemenkes RI, 2008).

Berdasarkan asumsi peneliti terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien karena mayoritas penelitian ini memiliki waktu tunggu yang cepat dengan kepuasan pasien yang baik merupakan aspek yang sangat bagus. Karena pihak puskesmas sudah berusaha memberikan pelayanan yang efektif dan efisien saat pelayanan kesehatan diberikan. Sehingga pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, sarana dan prasarana yang diberikan sudah cukup memadai sehingga pasien tidak mengalami kesulitan atau masalah kenyamanan saat pelayanan diberikan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan distribusi frekuensi diketahui responden yang memiliki waktu tunggu cepat berjumlah 72 orang (72%) dan responden yang memiliki waktu tunggu lama berjumlah 28 orang (28%). Berdasarkan distribusi frekuensi diketahui responden yang memiliki waktu tunggu cepat berjumlah 72 orang (72%) dan responden yang memiliki waktu tunggu lama berjumlah 28 orang (28%). kepuasan yang baik berjumlah 97 orang (97%) dan responden yang memiliki kepuasan yang kurang baik berjumlah 3 orang (3%). Berdasarkan hasil penelitian, Ada pengaruh yang signifikan antara waktu ttunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten dengan  $p$  value 0,000. Dan korelasi didapatkan 0,151 yang berada pada interval 0,00-0,199 artinya memiliki pengaruh yang sangat lemah.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Dewi, A. E. D. K. P. (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. *Syedza Sainika*.
- Fetrida, D. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Aisyiyah Medika*, 4(1).
- Kemendes RI. (2008). *Profil Kesehatan Indonesia 2007*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kemendes RI, 2019. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019* (M. Boga Hardhana, S.Si, Ms. P. Farida Sibuea, SKM, & M. Winne Widiyanti, SKM (eds.)). Kementerian Kesehatan RI.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99.
- Notoatmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Olive. (2017). *Hubungan Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan*.
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265–269.

