

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN KOTA SEMARANG MENURUT PERSEPSI PASIEN.

Desi Purwiyanti, Antono Suryoputro, Eka Yunila Fatmasari
Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Diponegoro
Email: desipurwiyanti@gmail.com

ABSTRACT. Background: Primary health care is a health service facility where organize first-rate individual health care efforts, one of which is outpatient care. Quality outpatient services so as to provide satisfaction to patients. One factors that needs to be considered is patient waiting time. There are still complaints about waiting times, speed of service, service facilities and summoning sources are less still found in the Tlogosari Wetan health center with the category of the number of visits including many but experienced a decrease in visits from the previous year. **Objective:** Analyze the factors related to the waiting time of outpatients in the Tlogosari Wetan Health Center in Semarang City according to the patient's perception. **Method:** This research was using quantitative model with with analytical survey approach and cross sectional research design. Samples totaled 100 with accidental sampling. The result data of data was number with Chi-Square test. **Result:** The data showed that the majority of respondents aged adult, female and high school educated. Most respondents were adults, female and medium educated. The average registration service time is 3.81 min, the main service is 7.6 min, supporting services are 2.36 min. Average registration waiting time is 15.28 min, main service is 23.83 min, supporting service is 11.38 min. Respondents' perceptions of service time, service discipline, service facilities, the source of the call and waiting time are good. Variables related to the perception of outpatients waiting time at the Tlogosari Wetan Health Center in Semarang City included perceptions of service time ($p = 0.018$), perception of service discipline ($p = 0.01$), perception of service facilities ($p = 0.000$). While the variables that are not related include perception of the source of calling ($p = 0.280$). **Suggestion:** Print larger and strategically placed online registration information, place reading material to look and add the latest reading material, as well as periodic checks and maintenance of facilities and sources of calling.

Keywords: Waiting Time, Patient Perception, Queue

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan

masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.¹ Puskesmas menyelenggarakan UKP tingkat pertama salah satunya pelayanan rawat jalan.²

Output dari pelayanan rawat jalan yang diselenggarakan oleh puskesmas yakni termasuk angka kunjungan pasien rawat jalan. Pelayanan kesehatan yang

diselenggarakan puskesmas haruslah bermutu. Dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada pasien maka puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan daya beli sehingga mampu memberikan kepuasan pasien.

Antrian terjadi dimana-mana termasuk di pelayanan kesehatan. Antrian panjang dan waktu tunggu lama merupakan indikator efisiensi sebagai dimensi mutu pelayanan kesehatan.³

Waktu tunggu pasien adalah waktu untuk memperoleh pelayanan rawat jalan dimulai dari loket pendaftaran hingga ke ruang pemeriksaan yang dipergunakan oleh pasien.⁴ Pelanggan yang puas yakni pelanggan yang merasa waktu penyelesaian/menunggu cepat. Menurut Kakiy, suatu waktu antrian (menunggu) bagi pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya distribusi waktu kedatangan, distribusi waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, disiplin pelayanan, ukuran dalam antrian dan sumber pemanggilan.⁵

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat indikator kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik salah satunya waktu pelayanan.⁶ Berdasarkan hasil penelitian Damai (2016) didapatkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan di Puskesmas Tlogosari Wetan sebesar 66% responden menyatakan tidak puas.⁷

Berdasarkan data yang diperoleh, Puskesmas Tlogosari

Wetan memiliki angka kunjungan pasien dalam kategori kedua tertinggi se kota Semarang pada tahun 2017 namun, mengalami penurunan dari 68592 tahun 2016 menjadi 68241 tahun 2017. Data survei pendahuluan di puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang juga menunjukkan banyaknya keluhan mengenai waktu tunggu yang lama di pendaftaran dan poli umum, sumber pemanggilan berupa speaker yang kurang jelas dan tidak tersedianya speaker pada pelayanan poli umum, disiplin pelayanan berupa nomor antrian yang acak dan pelayanan yang tidak sesuai nomor antrian, fasilitas pelayanan berupa jumlah petugas loket pendaftaran yang kurang, dan waktu pelayanan berupa pelayanan yang kurang cepat dan pasien tidak langsung ditangani ketika masuk ruang pemeriksaan.

Berdasarkan latar belakang, maka penulis ingin mengetahui lebih jauh terkait dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan survei analitik. Rancang penelitian yang digunakan *cross sectional*. Tempat penelitian dilakukan di Puskesmas Tlogosari Wetan dengan populasi 68.241 mengacu pada angka kunjungan tahun 2017 dan sampel berjumlah 100 responden dengan kriteria pasien/keluarga pasien yang telah memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Tlogosari Wetan. Terdapat 4 variabel bebas dalam penelitian ini yakni persepsi waktu pelayanan, persepsi disiplin pelayanan, persepsi fasilitas pelayanan dan persepsi sumber

pemanggilan serta 1 variabel terikat yakni persepsi waktu tunggu. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *accidental sampling*.

Instrumen dalam penelitian menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan uji hubungan *Chi-Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden.

1. Umur

Umur pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini berusia 16 hingga 68 tahun. Presentase umur responden terbesar pada responden berumur dewasa sebesar 65%.

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden pada penelitian ini sebesar 73% perempuan.

3. Pendidikan

Tingkat pendidikan responden pada penelitian ini sebesar 53% berpendidikan menengah.

Analisis Univariat

1. Persepsi Waktu Pelayanan

Persepsi waktu pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan sebesar 75% responden mempersepsikan waktu pelayanan cepat. Namun, masih ada responden yang mempersepsikan waktu pelayanan kurang cepat dalam waktu ketika dilayani tidak sesuai dengan harapan, pasien tidak segera mendapatkan pemeriksaan ketika memasuki ruang pemeriksaan.

Rata-rata waktu pelayanan pendaftaran 3,81 menit oleh 93% dianggap lama dan oleh 7% responden dianggap cepat. Rata-rata waktu pelayanan utama 7,60 menit oleh 95% responden drata-rata waktu

pelayanan penunjang 2,36 menit.

2. Persepsi Disiplin Pelayanan

Persepsi disiplin pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan sebesar 90% responden mempersepsikan disiplin pelayanan baik. Namun, masih ada responden yang mempersepsikan disiplin pelayanan yang kurang baik dalam jam pelayanan tidak sesuai dengan jadwal dan adanya petugas poli yang melayani pasien yang mendahului antrian. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Syamrinah Panggato (2013) menyatakan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap jam buka dan jam tutup pelayanan pada kamar kartu di Puskesmas Ranotana Weru.⁸

3. Persepsi Fasilitas Pelayanan

Persepsi fasilitas pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan sebesar 71% responden mempersepsikan fasilitas pelayanan baik. Namun, masih ada responden yang mempersepsikan fasilitas pelayanan yang kurang baik dalam tempat duduk yang tidak cukup, kondisi tempat duduk kurang baik, fasilitas bacaan yang kurang, hiburan elektronik tidak tersedia, ruang tunggu kurang bersih, papan informasi kurang jelas dan tata letak luas ruangan kurang mendukung. Hal ini sejalan dengan penelitian Neti (2015) bahwa faktor yang menyebabkan waktu tunggu lama antara lain kurangnya petugas di loket pendaftaran, keterbatasan ruangan dan keterbatasan SDM yang ahli.⁹

4. Persepsi Pemanggilan Sumber

Persepsi sumber pemanggilan pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan sebesar 71% responden mempersepsikan sumber pemanggilan baik. Namun, masih ada responden yang mempersepsikan sumber pemanggilan yang kurang baik dalam alat pemanggilan utama dan penunjang kurang terdengar jelas.

5. Persepsi Waktu Tunggu

Persepsi waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan sebesar 60% responden mempersepsikan waktu tunggu cepat. Namun, masih ada responden yang mempersepsikan waktu tunggu kurang cepat dalam waktu tunggu yang lama dan menunggu membuat bosan.

Analisis Bivariat

1. Hubungan Persepsi Waktu Pelayanan dengan Persepsi Waktu Tunggu

Tabel 1. Tabulasi Silang Persepsi Waktu Pelayanan dengan Persepsi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan

Persepsi Waktu Pelayanan n	Persepsi Waktu Tunggu				Total	
	Kurang Cepat		Cepat			
	f	%	f	%	f	%
Kurang	15	60	10	40	25	
Cepat	25	33.3	50	66.7	75	100
Total	40	40	60	60	100	0

$p\text{-value} = 0,018 \leq 0,05$

Dari tabel 1. menunjukkan responden yang mempersepsikan waktu tunggu cepat lebih banyak pada

responden yang mempersepsikan waktu pelayanan cepat dengan persentase 66,7% dibandingkan waktu pelayanan kurang cepat. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* antara persepsi waktu pelayanan dengan persepsi waktu tunggu diperoleh hasil $p=0,018 \leq 0,05$ maka menunjukkan ada hubungan antara persepsi waktu pelayanan dengan persepsi waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan.

2. Hubungan Persepsi Disiplin Pelayanan dengan Persepsi Waktu Tunggu

Tabel 2. Tabulasi Silang Persepsi Disiplin Pelayanan dengan Persepsi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan

Persepsi Disiplin Pelayanan n	Persepsi Waktu Tunggu				Total	
	Kurang Cepat		Cepat			
	f	%	f	%	f	%
Kurang	9	90	1	10	10	
Baik	31	34.4	59	65.6	90	100
Total	40	40	60	60	100	0

$p\text{-value} = 0,01 \leq 0,05$

Dari tabel 2. menunjukkan responden yang mempersepsikan waktu tunggu cepat lebih banyak pada responden yang mempersepsikan disiplin pelayanan baik dengan persentase 65,6% dibandingkan disiplin pelayanan kurang baik. Berdasarkan hasil *Chi-Square* antara persepsi disiplin pelayanan dengan persepsi waktu tunggu diperoleh $p=0,01 \leq 0,05$ maka ada hubungan

antara persepsi disiplin pelayanan dengan persepsi waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan.

3. Hubungan Persepsi Fasilitas Pelayanan dengan Persepsi Waktu Tunggu

Tabel 3. Tabulasi Silang Persepsi Fasilitas Pelayanan dengan Persepsi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan

Persepsi Sumber Pemanggilan	Persepsi Waktu Tunggu				Total	
	Kurang Cepat		Cepat		f	%
	f	%	f	%		
Kurang Cepat	14	48.3	15	51.7	29	
Cepat	26	36.6	45	63.4	71	100
Total	40	40	60	60	100	0

$p\text{-value} = 0,280 > 0,05$

Persepsi Fasilitas Pelayanan	Persepsi Waktu Tunggu				Total	
	Kurang Cepat		Cepat		f	%
	f	%	f	%		
Kurang Cepat	20	68.9	9	31.1	29	
Cepat	20	28.2	51	71.8	71	100
Total	40	40	60	60	100	0

$p=0,000 \leq 0,05$

Dari tabel 3, menunjukkan responden yang mempersepsikan waktu tunggu cepat lebih banyak pada responden yang mempersepsikan fasilitas pelayanan baik dengan persentase 71,8% dibandingkan fasilitas pelayanan kurang baik. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* antara persepsi fasilitas pelayanan dengan persepsi waktu tunggu didapatkan nilai $p=0,000 \leq 0,05$ maka ada hubungan antara persepsi fasilitas pelayanan dengan persepsi waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan.

4. Hubungan Persepsi Sumber Pemanggilan dengan Persepsi Waktu Tunggu

Tabel 4. Tabulasi Silang Persepsi Sumber Pemanggilan dengan Persepsi Waktu Tunggu

Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan

Dari tabel 4. Menunjukkan persentase responden dengan persepsi sumber pemanggilan kurang baik dan persepsi sumber pemanggilan baik cenderung lebih tinggi mempersepsikan waktu tunggu cepat dibandingkan mempersepsikan waktu tunggu kurang cepat. Berdasarkan uji *Chi-Square* antara persepsi sumber pemanggilan dengan persepsi waktu tunggu diperoleh nilai $p=0,280 > 0,05$ maka tidak ada hubungan antara persepsi sumber pemanggilan dengan persepsi waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan.

KESIMPULAN

- Gambaran dari karakteristik responden pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan yaitu sebagian besar berumur dewasa (65%), berjenis kelamin perempuan (73%) dan berpendidikan menengah (53%).
- Gambaran variabel penelitian terdiri dari variabel persepsi waktu pelayanan cepat (75%), variabel persepsi disiplin pelayanan baik (90%), variabel persepsi fasilitas pelayanan baik (71%), variabel persepsi sumber pemanggilan baik (71%), variabel persepsi waktu tunggu

- cepat (60%), persepsi waktu keseluruhan lama (54%) dengan rata-rata waktu tunggu keseluruhan 64,14 menit
3. Ada hubungan antara persepsi waktu pelayanan dengan persepsi waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan yaitu dengan nilai $p=0,018$.
 4. Ada hubungan antara persepsi disiplin pelayanan dengan persepsi waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan yaitu dengan nilai $p=0,01$.
 5. Ada hubungan antara persepsi fasilitas pelayanan dengan persepsi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan yaitu dengan nilai $p=0,000$.
 6. Tidak ada hubungan antara persepsi sumber pemanggilan dengan persepsi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan dengan nilai $p=0,280$.
- a. Melakukan pemeriksaan dan perawatan tempat duduk secara berkala.
 - b. Melakukan pencetakan informasi mengenai pendaftaran online dengan ukuran lebih besar dan menempatkannya di tempat yang strategis serta melakukan sosialisasi secara lebih luas kepada masyarakat.
 - c. Menyediakan bahan bacaan yang terbaru dan menambah lokasi penempatan bahan bacaan agar terlihat oleh pasien sehingga dapat mengurangi kebosanan pasien.
 - d. Memaksimalkan sarana hiburan elektronik televisi yang dimiliki dan memastikan menyalakan kedua sarana televisi tersebut pada saat jam pelayanan sehingga mengurangi kebosanan pasien.
 - e. Memperbaiki speaker yang tidak berfungsi

SARAN

1. Bagi Puskesmas Tlogosari Wetan

- a. Diharapkan petugas puskesmas lebih tepat waktu datang ke puskesmas.
- b. Diharapkan petugas puskesmas lebih fokus dalam melayani pasien.
- c. Diharapkan puskesmas membuat pengaturan mengenai pasien yang berobat dan pasien yang memerlukan surat keterangan sehat dengan memberikan ruangan yang terpisah sehingga pasien yang berobat merasa adil dengan antrian yang sedang ditunggu dan bagi

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat melanjutkan penelitian ini terkait lama waktu tunggu dengan kepuasan dan harapan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta, Indonesia; 2014.
2. Darmawan ES, Sjaaf AM.

- Administrasi Kesehatan Masyarakat. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada; 2016.
3. Pohan I. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan (Dasar-dasar Pengertian dan Penerapannya). Jakarta: EGC; 2006.
 4. Marno. Konsep Dasar Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan. Universitas Pandanaran; 2002.
 5. Kakiay TJ. Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata. Yogyakarta: ANDI; 2004.
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indonesia; 2014.
 7. Damai S M, Asmita W P, Yunila F E. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang Tahun 2016. *J Kesehat Masy.* 2017;5.
 8. Panggato S, Lampus B., Kaunang WP. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado. *J e-Biomedik.* 2013;1(1):86–9.
 9. Bustani NM, Rattu AJ, Saerang JSM. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *J e-Biomedik.* 2015;3(3):872–83.