**JURNALiILMIAHiKARYAiKESEHATAN**

<https://stikesks-kendari.e-journal.id/jikk>

Volumei03 | Nomori02 | November | 2023

E-ISSN : 2747-2108

**Hubungan Waktu Tunggu pelayanan Dengan Kepuasan Pada Pasien Rawat.**

**Putri 1, Narmi2, Risnawati3**

12Prodi S1 Keperawatan StikesiKaryaiKesehatan

3 Prodi DIII Keperawatan StikesiKaryaiKesehatan

**Korespodensi :**

Narmi

Jl. AH. Nasution No.89, Anduonohu, Kec. Kambu, KotaiKendari

Emaili: [narmikarkes@gmail.com](mailto:narmikarkes@gmail.com)

**Kata Kunci :** Waktu Tunggu Pelayanan; Kepuasan Pasien Rawat Jalan

***Keywords****:* Service Waiting Time; Outpatient Satisfaction

***Pendahuluan****:Karena kesehatan merupakan salah satuhal yang sangat penting dan selalu menjadi perhatian masyarakat, maka kepuasan jangka pendek Metode: juga dikenal sebagai penelitian yang menggunakan pendekatan, observasi, atau pengumpulan data secara simultan untuk menguji dinamika korelasi antara faktor risiko dan efek. Hasil: Tinjauan tersebut mengungkapkan korelasi yang kuat antara waktu tunggu administrasi dan kepatuhan pasien jangka pendek. Hal ini berdasarkan hasil uji chi square yang menunjukkannilai 0,000 (0,05). Kesimpulan: Kepuasanrawatjalanberhubungansignifikan dengan waktu tunggu pelayanan.*

***Introduction:***

*Because has always been a concern for the community, the quality of services provided. Service and health have a strong connection because health is one of the most important things. Purpose: This study's objective at the Poasia Wellbeing Center is to determine the relationship between holding time and short-term patient compliance. Method design is a study that uses observation or simultaneous data collection to examine the dynamics of the correlation between risk factors and effects. Results: Outpatient satisfaction was strongly correlated with service waiting time, according to the findings. The chi square test result, which gives a value of 0.000 (0.05), serves as the foundation for this. Conclusion: In conclusion, service waiting teams have a significant impact on outpatient satisfaction.*

**Pendahuluan**

Secara global, level kepuasanpasien di Saudi Arabia masih tergolong rendah yaitu sekitar 43%-57%, sedangkan di Kuwait hanyaberkisar 49% pasien yang puas dengan layanan kesehatan primer yang mereka dapatkan. Di Indonesia menunjukan rata-rata kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan sebesar 72,58% dengan rincian 72,09% pada bidang reliabilitas layanan, 72,89% terhadap empati yang diberikan dalam pelayanan. Sedangkan di Sulawesi Tenggara, kepuasan pasien rawat jalan dapat terlihat dari Pelayanan Kesehatan yang dilakukan di Rumah Sakit Bahteramas menunjukan bahwa salah satu factor Pelayanan rawat jalan yang memiliki penilaian paling rendah adalah factor cepat tanggap pelayanan *(Responsiveness)* dengan persentase yang menilai baik sebanyak 61 %(Camala, 2022).

Dalam sebuah layanan, ada korelasi yang kuat antara lama menunggu dan seberapa puas pelanggan. Jika menunggu terlalu lama, pelanggan pasti akan kecewa, sedangkan jika menunggu pendek atau spesifik, klien akan senang. sehingga pelanggan yang puas akan bertahan lebih lama dan memberikan umpan balik positif tempat pelayanan kesehatan tersebut (Fatrida dan Saputra, 2019).

**Metode**

Penelitian ini menggunakan teknik survei analitik dengan desain cross-sectional untuk mengkaji dinamika korelasi antara faktor risiko dan efek melalui observasi atau pengumpulan data secara simultan.

**Hasil Penelitian**

1. **KarakteristikResponden**

**Tabel 1 DistribusiFrekuensiRespondenBerdasarkanUmur, JenisKelamin, Pendidikan Dan Pekerjaan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KarakteristikResponden** | **n (%)** | **Mean±SD** |
| **Umur** |  | **1,42±0,49** |
| 28-44 | 26 (57,8%) |
| 44-60 | 19 (42,2%) |
| **Total** | **45 (100%)** |  |
| **JenisKelamin** |  |  |
| Laki-laki | 16 (35,6%) |  |
| Perempuan | 29 (64,4%) |  |
| **Total** | **45 (100%)** |  |
| **Pendidikan** |  |  |
| Diploma | 16 (35,6%) |  |
| SMA | 14 (31,1%) |  |
| Sarjana | 11 (24,4%) |  |
| SLTP | 2 (4,4%) |  |
| Lain-lain | 2 (4,4%) |  |
| **Total** | **45 (100%)** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **WaktuTunggu** | **KepuasanPasienRawatJalan** | | | | | | |
| **Puas** | | **TidakPuas** | | **Total** | | ***p value*** |
|  | n | % | n | % | n | % |
| Tidak Lama | 25 | 80,6 | 6 | 19,4 | 31 | 100 | 0,000 |
| Lama | 3 | 21,4 | 11 | 78,6 | 14 | 100 |

*Sumber : data primer, 2022*

Tabel 1 Menunjukkanbahwajumlahresponden 45 orang umur 28-44 tahunberjumlah26 (57,8%), Jeniskelaminperempuanberjumlah29 (64,4%), pendidikan Diploma berjumlah 16 (35,6%), danpekerjaanswastaberjumlah 20 (44,4%).

1. **Variabel Penelitian**

**Tabel 2 DistribusiFrekuensiRespondenBerdasarkanVariabelWaktuTunggudanVariabelKepuasanPasienRawatJalan.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **N** | **%** |
| **WaktuTunggu** |  |  |
| Tidak Lama | 31 | 68,9 |
| Lama | 14 | 31,1 |
| **KepuasanPasienRawatJalan** |  |  |
| Puas | 28 | 62,2 |
| KurangPuas | 17 | 37,8 |
| **Total** | **45** | **100** |

*Sumber : data primer, 2022*

Tabel 2 Menunjukkan bahwa pada variabel penelitian Waktu tunggu rata-rata dalam kategori tidak lama dengan nilai 31 (68,9%) responden. Sedangkan pada kepuasan pasien rawat jalan rata-rata dalam kategori puas dengan nilai 28 (62,2%) responden.

1. **KepuasanPasienRawatJalandi PuskesmasPoasiaKecamatanPoasia Kota Kendari**

Studi kepuasan pasien rawat jalan mengungkapkan bahwa mayoritas pasien merasa puas karena tersedianya kursi yang cukup di ruang tunggu pasien ruang poli yang sangat dekat dengan ruang apotek, dan Pelayanan petugas apotek yang sopan, ramah, dan tanggap..Menurut Arifin et al., pelayanan yang diberikan puskesmas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.2021).

Tingkat kepuasan pasien terhadap suatu layanan merupakan ukuran pribadi kualitasnya.Meskipun bersifat subjektif, tetapadadasar yang objektif, terutama penilaian pasien, yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya, pendidikan, psikologis. Keadaan pasien pada saat itu, dan realitas objektif yang ada. Kenyamanan, hubungan pasien dengan staf rumah sakit, kompetensi teknis staf, dan biaya merupakan empat komponenumumkepuasanpasien (Dewi, 2020).Ketika layanan rawat jalan mampu untuk mendaftarkan pasien, ketika rekam medis pasien lama dan baru disiapkan dengan segera dan sesuai prosedur, dan ketika petugas dan pasien berkomunikasi secara efektif, pasienpuasdenganpelayanan yang merekaterima, terlepasdari status mereka.sukupasien, agama, status sosial, danbudaya. Pasien lebih puas dengan ruang pemeriksaan rawat jalan yang nyaman, bersih, dan rapi saat petugas rekam medis petugas, dokter, dan perawat berpakaian rapi (Irucha, 2022).

Samura (2022) yang menyatakan responden yang merasa puas terhadap Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan sebanyak 37 responden dan tidak puas sebanyak 25 responden. Hasil penelitian Sara (2019) terdapat hubungan signifik atantara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad ZeinPainant ahun 2019.

1. **Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poasia Kecamatan Poasia Kota Kendari**

Berdasarkan temuan analisis bahwa kepuasan pasien rawat jalan berhubungan signifikan denganwaktu tunggu pelayanan. Hal ini berdasarkan hasil uji chi-square, di peroleh nilai 0,000 0,05. Berdasarkan temuan, terdapat 31 responden yang menunggu waktu Pelayanan singkat dan 14 responden lama menunggu. Untuk kepuasan rawat jalan, 28 responden menyatakan puas, sedangkan 17 responden menyatakan kurang puas. Sesuai dengan standar waktu tunggu 16 waktu pendaftaran yang buka 24 jam., dan poliklinik yang buka baik pada pagi maupun sore hari ini memungkinkan pasien untuk memilih dokter yang ingin mereka temui dan kapan mereka ingin mengunjungi poliklinik pada pag iatau sore hari. Pasien tidak perlu berdiri lama. antrean untuk mendapatkan Pelayanan kesehatan karena mereka dapat memilih (Irucha, 2022).

Terdapat korelasi antara kepuasan pasien dan waktu tunggu karena responden yang melaporkan waktu tunggu yang lama cenderung tidak puas karena perawat tidak mau membantu pasien yang mengalami kesulitan dan karena responden melaporkan bahwa privasi pasien tidak terjamin selama konsultasi. Sedangkan responden yang menyatakan lama menunggu merasa puas dengan Pelayanan rawat jalan karena perawat mematuhi standar pelayanan, ada beberapa perawat yang tersenyum, menyapa, dan memberikan dukungan terhadap kondisi pasien, dan mereka juga dapat memahami bahwa menunggu adalah suatu kejadian normal di Pelayanan kesehatan,

Salah satu tujuan peningkatan mutu Pelayanan kesehatan adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien.Ketidakmampuan petugas dan petugas rekam medis menjadi salah satu faktor penyebab lama waktu tunggu Pelayanan rawat jalan. Masa tunggu. Ketidakpuasan pasien dapat dipicu oleh waktu tunggu yang lama.Saat penyakit pasien tidak dapat disembuhkan, saat terjadian trean panjang, dan saat petugas kesehatan profesional tetapi tidakramah (Arifin et al., 2021)..

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurfarida (2020) adanya hubungan yang signifikan tantara waktu tunggu Pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawatjalan di poliklinikjantungrumahsakitislambogor, yaitudengannilai p value sebesar 0,046 (p<0.05) dannilaikoefisienkorelasisebesar 0.261.

Jadi berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa hasil penelitian tersebut menunjukkan ada hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poasia Kecamatan Poasia Kota Kendari

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang menunjukkan. Hal ini didasarkan pada hasil uji *chi square* dimana yang diperoleh *ϼ value* 0,000 (ϼ˂ 0,05).

**Saran**

Memberikan informasi dan masukan yang konstruktif kepada tenaga kesehatan khususnya di wilayah kerja puskesmas sehingga menjadi rekomendasi untuk peningkatan mutu pelayanan pasien.

**Daftar Pustaka**

1. Camala, A., Marwati, T. A., &Akrom. (2022). Faktor-Faktor Yang BerhubunganDenganKepuasanPasienTerhadapPelayananKeperawatanRuangRawatJalanRumahSakitUmum Daerah BahteramasProvinsi Sulawesi Tenggara Di MasaPandemi Covid-19. *JurnalIlmiah Indonesia*, *7*(2), 2443–2468.
2. Irucha, B. S. (2022). *Kajian Literatur Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit*. 1–23.
3. Arifin, A. Z., Rahmawati, F., Ribut, D., & Putri, S. F. (2021). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dan Sikap Karyawan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko*. *4*(1), 1–10.
4. Samura, J. et. a. (2022). The Relationship Of Registration Waiting Time With Patient Satisfaction In Outstanding Registration In Grandmed Hospital Lubuk Pakam. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, *4*(2), 128–133. https://doi.org/10.35451/jkk.v4i2.1085
5. Dini, A. (2019). Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik RSUD Wates Kulon Progo. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*. http://digilib.unisayogya.ac.id/4897/
6. Dewi, A. (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan di Puskesmas Lubuk Begalung. *Jurnal Syedzasaintika*, 45–54.
7. *Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentangPuskesmas*. DirekturJendralPeraturanPerundang-UndanganKementrianHukumdanHakAsasiManusia.