

Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien

Ahmad Muammar Khoddafi*, Triyoso, Umi Romayati Keswara

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati

Korespondensi penulis: Ahmad Muammar Khoddafi. *Email: muammarkhoddafi@gmail.com

Abstract

Background: Patient satisfaction is one of indicators to measure health service quality. A prolonged waiting time influences the satisfaction of a patient toward health service quality. According to the data from health agency of pesisir barat regency in 2016, the utilization of health center was low, it is 26.7%. The utilization was lower than the Lampung Province utilization, 32.6%.

Purpose: The study was to identify the correlation between waiting time and patient satisfaction.

Method: The study was conducted through quantitative method with cross sectional approach. The population involved 134 patients registered at Bengkunt Belimbing Healty Center. The data collection was through questionnaires. The data analysis was through chi squer.

Results: There were 81 respondents (60.4%) experinced good waiting time. 88 respondents (68.7%) felt satisfied with the health center service. There was a correlation between waiting time and patient satisfaction at Bengkunt Belimbing Health Center of Pesisir Barat in 2019 with p value = 0.048, in such a way that p value < α (0.048 < 0.05).

Conclusion: There is a significant relationship between waiting time and patient satisfaction with the service.

Suggestion: The service, which complies with the SOP, meets patient expectations and needs to be maintained and improved to achieve service and waiting times above 90%.

Keywords: Patient; Satisfaction; Waiting time.

Pendahuluan: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas layanan kesehatan. Waktu tunggu pasien lama akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Berdasarkan Data Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Barat Tahun 2016, pemanfaatan fasilitas kesehatan di Puskesmas masih rendah, yaitu 26.7% masih rendah dibandingkan pemanfaatan fasilitas kesehatan puskesmas di Provinsi Lampung yaitu 32.6%.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien.

Metode: Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan secara cross sectional, dengan populasi seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Belimbing Kabupaten Pesisir Barat yang berjumlah 421 responden. Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling* dengan jumlah sampel 134 responden. Analisa data menggunakan uji Chi Square.

Hasil: Pada penelitian menunjukkan sebagian besar responden merasa waiting time yang sudah sesuai (baik) yaitu sebanyak 81 (60.4%) responden. Sebagian besar responden puas dengan pelayanan puskesmas, yaitu sebanyak 88 (68.7%) responden. Terdapat hubungan waiting time dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkunt Belimbing Kabupaten Pesisir Barat Tahun 2019 p-value = 0.048, sehingga p-value < α (0.048 < 0.05).

Simpulan: Adanya hubungan yang signifikan antara waiting time dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan.

Saran: Pelayanan sesuai SOP sudah sesuai yang diharapkan pasien, dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan pelayanan dan waiting time sehingga bisa mencapai lebih dari 90%.

Kata Kunci: Kepuasan; Pasien; Waiting Time.

PENDAHULUAN

Derajat kesehatan masyarakat suatu negara dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan. Sarana kesehatan yang diulas pada bagian ini terdiri dari fasilitas pelayanan kesehatan dan institusi pendidikan kesehatan milik pemerintah yang menghasilkan tenaga kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan penyelenggaraan upaya

kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

Kesehatan merupakan hak Fundamental Penduduk, hal ini dinyatakan bahwa kesehatan

Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien

merupakan hak asasi manusia, setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, memiliki tempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013). Kepuasan adalah perasaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan 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 (Nursalam, 2014).

Kepuasan disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat) (Munijaya, 2011). Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapannya (Yulyuswarni, 2017).

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan. akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan (Nursalam, 2014). Pengalaman pengukuran kepuasan pasien menunjukkan bahwa upaya untuk mengukur tingkat kepuasan pasien tidak mudah, karena upaya untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien akan berhadapan dengan suatu kendala kultural, yaitu terdapatnya suatu kecenderungan masyarakat yang enggan atau tidak mau mengemukakan kritik, apalagi terhadap fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah. Seperti kita ketahui pada saat ini, sebagian besar fasilitas layanan kesehatan yang digunakan oleh masyarakat dari golongan strata bawah adalah fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara

berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan (Madjid, Purwanto, & Sulastiningsih, 2019; Rosalina, 2019).

Bertolak dari pengertian kepuasan pasien yang dijelaskan di depan, ada dua komponen yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien komponen harapan pasien dan komponen kinerja layanan kesehatan. Banyak cara pengukuran tingkat kepuasan pasien, tetapi yang dijelaskan berikut adalah salah satu cara pengukuran kepuasan pasien berdasarkan konsep harapan-kinerja seperti yang dijelaskan diatas. Pengukuran harapan pasien dapat dilakukan dengan membuat kuesioner yang berisi aspek-aspek layanan kesehatan yang dianggap penting oleh pasien. Kemudian pasien diminta menilai setiap aspek sesuai tingkat kepentingan aspek tersebut bagi pasien yang bersangkutan (Yulyuswarni, 2017).

Waiting time (waktu tunggu) konsumen terhadap layanan jasa merupakan representasi interaksi awal antara konsumen dan penyedia layanan jasa (Davis, 2008). Waktu dipandang sebagai sebuah sumber daya yang mana harus berhati-hati dalam memakainya. Semakin berharga waktu seorang konsumen, makin negatif pula persepsinya bila dirasa terbuang dengan percuma (Widodo, Fathoni, & Haryono, 2015). Pengaturan waktu tunggu konsumen menjadi hal yang penting untuk dievaluasi. Perusahaan penyedia layanan jasa membuat beberapa pengembangan untuk mengatasi waktu tunggu konsumen (Davis, 2015).

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 Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan adalah kurang atau sama dengan 60 menit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Waktu tunggu tidak dapat dihilangkan sepenuhnya dari usaha layanan jasa. Evaluasi waktu tunggu oleh konsumen dipengaruhi secara negatif oleh persepsi waktu tunggu. Hal yang penting diperhatikan bahwa baik ekspektasi maupun hasil akan mempengaruhi evaluasi pelanggan terhadap waktu. Tingkat ketidakpuasan pelanggan dalam menunggu dapat dikurangi dengan cara mengatur persepsi waktu tunggu pelanggan. Pendekatan lainnya dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepuasan konsumen selama jeda waktu menunggu (Davis 2015).

Penelitian yang dilakukan tentang hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan

Ahmad Muammar Khoddafi*, Triyoso, Umi Romayati Keswara

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati

Korespondensi penulis: Ahmad Muammar Khoddafi. *Email: muammarkhoddafi@gmail.com

Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien

pasien di RSUD Assalam Gemolong. Hasil analisis univariat diperoleh waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari 30 responden yang diamati dihasilkan data bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar lebih besar yaitu 70% (21 pasien) daripada tidak standar yaitu 30% (9 pasien). Selain itu pasien yang merasa puas dengan pelayanan rawat jalan sebesar 80% lebih besar daripada pasien tidak merasa puas dengan pelayanan rawat jalan yaitu sebesar 20%. Utami (2012).

METODE

Jenis penelitian ini kuantitatif, dengan rancangan survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasinya seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Belimbing Kab. Pesisir Barat, dengan rata-rata kunjungan setiap bulannya sebanyak 421 responden dan didapatkan sampel sebanyak 134 responden. Adapun variable dependennya adalah *waiting time* dan variable independennya adalah kepuasan pasien. Untuk *waiting time* dengan

memberikan 1 pertanyaan dengan pilihan jawaban “baik” dan “buruk”. Sedangkan untuk mengukur kepuasan pasien dengan memberikan 20 pertanyaan dengan pilihan jawaban Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert dengan graduasi penilaian kepuasan, misalnya, sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Kemudian tingkat penilaian tersebut diberi pembobotan misalnya sangat puas diberi nilai 4, puas diberi bobot 3, tidak puas diberi bobot 2, dan sangat tidak puas diberi bobot 1, sehingga didapatkan skor minimal “20” dan maksimal “80” (Hidayat & Nadjam, 2019). Pengkategorikan menjadi: “Puas”, jika skor $\geq$ mean/ median dan “tidak puas”, jika skor $<$ mean/ median (Hidayat, 2009).

Kuesioner ini sudah dipakai oleh peneliti sebelumnya (Faisal, 2016). Analisa data menggunakan *Chi-Square* di bantu dengan program computer. Surat layak etik didapatkan dari program studi ilmu keperawatan universitas malahayati dengan nomor etik No. 2267 EC/KEP-UNMAL/V/2021.

HASIL**Distribusi Frekuensi Responden N=134**

Distribusi	Hasil	p-value	OR
Usia			
(mean $\pm$ SD)	(36.515 $\pm$ 14,433)		
(Range)(tahun)	(14-68)		
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	76/56.7		
Perempuan	58/43.3		
Pendidikan			
SD	7/5.2		
SMP	75/56.0		
SMA	44/32.8		
Perguruan Tinggi	8/6.0		
Pekerjaan			
Buruh	23/17.2		
PNS	3/2.2		
Swasta	10/7.5		
Wiraswasta	20/14.9		
Tidak Bekerja	20/25.4		
Petani	44/32.8		
Waiting time			
baik	81/60.4	0.048	2.219
buruk	53/39.6		(1.074-4.603)
Kepuasan responden			
Puas	88/65.7		
Tidak puas	46/34.3		

Ahmad Muammar Khoddafi*, Triyoso, Umi Romayati Keswara

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati

Korespondensi penulis: Ahmad Muammar Khoddafi. *Email: muammarkhoddafi@gmail.com

Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden berusia mean 36.515, standar deviasi 36.515, dengan rentang 14-68 tahun, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 76 (56.7%) responden, sebagian besar responden mempunyai pendidikan terakhir SMP yang berjumlah 75 (56.0%) responden, dan sebagian besar responden mempunyai pekerjaan sebagai petani yang berjumlah 44 (32.8%) responden, sebagian besar responden mengatakan bahwa *waiting time* yang sudah sesuai (baik) yaitu sebanyak 81 (60%) responden, dan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden puas dengan pelayanan puskesmas, yaitu sebanyak 88 (65.7%) responden.

Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* 0.048 yang artinya *P value* > 0.05 dengan demikian dapat diberikan kesimpulan ada hubungan signifikan antara *waiting time* dan tingkat kepuasan responden yang berkunjung di puskesmas belimbing kabupaten pesisir barat. Hasil analisis juga diperoleh nilai Exp (B) atau biasa disebut dengan OR sebesar 2.219 (1.074-4.603) artinya *waiting time* terhadap kepuasan responden maka berisiko mempunyai peluang 2.219.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden memiliki *waiting time* yang sudah sesuai (baik) yaitu sebanyak 81 responden. 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 Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan adalah kurang atau sama dengan 60 menit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Waktu dipandang sebagai sebuah sumber daya yang mana harus berhati-hati dalam memakainya. Semakin berharga waktu seorang konsumen, makin negatif pula persepsinya bila dirasa terbuang dengan percuma. (Siti, 2018). Hasil penelitian di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu menunjukkan bahwa dari 92 orang responden diperoleh bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien selama 70,18 menit. Ditinjau berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) untuk indikator waktu tunggu pasien

di rawat jalan, diperoleh bahwa waktu tunggu = 60 menit (kategori cepat) didapatkan sebanyak 43 (46.7%) pasien, sedangkan waktu tunggu > 60 menit (kategori lama) didapatkan sebanyak 49 (53.3%) pasien (Laeliyah, 2017). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa waktu tunggu/ *waiting time* yang sudah sesuai (baik) yaitu kurang dari 60 menit. Menurut peneliti hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti petugas yang memberikan pelayanan dengan cepat, baik petugas pendaftaran, petugas kesehatan maupun petugas di apotek. Apabila semua petugas dapat menjalankan tugasnya dengan sesuai maka lama pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan sangat efisien. Keterampilan petugas juga memberikan pelayanan juga dapat mempengaruhi waktu tunggu. Petugas yang sudah terampil akan lebih cepat dan cekatan dalam memberikan pelayanan dibandingkan petugas yang kurang terampil.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden puas dengan pelayanan puskesmas, yaitu sebanyak 88 responden. Kepuasan adalah perasaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan 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 (Nursalam, 2014). Sedangkan kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapannya (Rusnoto, Purnomo, & Utomo, 2019). Gambaran tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa mereka tidak puas yaitu sebanyak 49 %, sedangkan 4% mengatakan puas dan 47% mengatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan puskesmas Emilia (2016).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Menurut peneliti hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain petugas kesehatan yang memberikan pelayanan dengan cepat.

Ahmad Muammar Khoddafi*, Triyoso, Umi Romayati Keswara

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati

Korespondensi penulis: Ahmad Muammar Khoddafi. *Email: muammarkhoddafi@gmail.com

Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien

Selain itu pasien juga merasa puas terhadap pelayanan karena setelah melakukan pemeriksaan pasien dan keluarga mendapatkan informasi yang cukup jelas mengenai penyakit dan cara pengobatan yang harus dijalani oleh pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa dari 81 (60.4%) responden yang menyatakan bahwa waktu tunggu sesuai (baik), sebanyak 59 (44.0%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan puskesmas sedangkan 22 (16.3%) responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan puskesmas. Selain itu dari 53 (39.6%) responden yang menyatakan waktu tunggu tidak sesuai (buruk), sebanyak 29 (21.7%) responden puas terhadap pelayanan puskesmas sedangkan 24 (18.0%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan puskesmas. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkunt Belimbing Kab. Pesisir Barat Tahun 2019 dengan nilai $p\text{-value} = 0.048$, sehingga $p\text{-value} < \alpha$ ($0.048 < 0.05$).

Beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan antara lain sikap pendekatan staf pada pasien, kualitas perawatan, prosedur administrasi, fasilitas umum, hasil treatment atau hasil perawatan yang diterima serta waktu menunggu. Waktu tunggu/ *waiting time* yaitu berkaitan dengan waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung maupun untuk menjaga dari keluarga maupun orang lain dengan memperhatikan ruang tunggu yang memenuhi standar-standar rumah sakit antara lain ruang tunggu yang nyaman, tenang, fasilitas yang memadai misalnya televisi, kursi, air minum dan sebagainya (Griffith 1987; Purwanto 2007).

Beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan antara lain sistem keluhan dan saran melalui kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan, survei kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, pembeli bayangan, dan analisis tingkat kehilangan konsumen yang menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya (Kotler, 2012; Nursalam 2014).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD Kota Surakarta diperoleh hasil bahwa berdasarkan Uji analisis dengan uji spearman rank dengan tingkat kemaknaan $p < 0,05$. Pratiwi

(2017)t. Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan < 60 menit (61,6%) dan kepuasan pasien kategori puas (91,9%). Uji spearman rank p value sebesar $0,029 < 0,05$ sehingga terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden yang memiliki waktu tunggu kurang dari 60 menit cenderung puas terhadap pelayanan puskesmas. Menurut peneliti hal ini disebabkan karena waktu tunggu yang singkat maka responden merasa akan merasa tenang karena segera mendapatkan pelayanan. Selain itu responden juga merasa tidak merasa bosan dan waktunya lebih efisien karena tidak perlu menunggu lama sehingga dapat melakukan kegiatan lain.

Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa terdapat responden yang memiliki waktu tunggu yang sesuai (baik) (< 60 menit) tetapi tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Menurut peneliti hal ini disebabkan karena faktor lain selain waktu tunggu seperti fasilitas umum yang tidak baik seperti toilet yang tidak bersi serta kursi tunggu yang terbatas. Selain itu sikap staf atau petugas kesehatan yang kurang ramah seperti jarang tersenyum atau mengucapkan salam serta terimakasih kepada pasien juga dapat menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas.

Selain itu juga diperoleh bahwa terdapat pasien yang memiliki waktu tunggu yang tidak sesuai (buruk) (> 60 menit) tetapi puas terhadap pelayanan yang diterima. Menurut peneliti hal ini disebabkan karena kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh waktu tunggu. Kualitas pelayanan seperti dokter yang kompeten, perawat yang informatif juga dapat memberikan kepuasan pada pasien walaupun harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, mereka tetap puas karena mendapatkan hasil perawatan yang baik dari petugas kesehatan.

Berdasarkan penelitian juga diperoleh bahwa responden yang memiliki waktu tunggu lebih dari 60 menit cenderung tidak puas terhadap pelayanan puskesmas yaitu sebanyak. Menurut peneliti hal ini disebabkan karena waktu tunggu yang lama akan menyebabkan perasaan bosan dan cemas pada pasien sehingga dapat menyebabkan pasien tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Waktu tunggu yang lama menyebabkan pasien

Ahmad Muammar Khoddafi*, Triyoso, Umi Romayati Keswara

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati

Korespondensi penulis: Ahmad Muammar Khoddafi. *Email: muammarkhoddafi@gmail.com

Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien

harus menghabiskan banyak waktu sehingga merasa waktunya terbuang sia-sia dimana seharusnya mereka dapat melakukan kegiatan lain yang bermanfaat.

SIMPULAN

Hasil penelitian di dapat responden yang di dominasi responden berusia rata-rata 36,515 tahun, berjenis kelamin laki-laki 56.7 responden, pendidikan terakhir SMP 56.1 responden, pekerjaan sebagai petani 32.8 responden, *waiting time* yang sudah sesuai (baik) 60 % responden, responden puas dengan pelayanan puskesmas 65.7 responden.

Dari semua variabel usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan *waiting time*. *Waiting time* merupakan salah satu variabel yang mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan responden $p\text{-value} = 0.048$, sehingga $p\text{-value} < \alpha$ ($0.048 < 0.05$).

SARAN

Perlu lebih ditingkatkannya upaya peningkatan kualitas pelayanan puskesmas dengan memberikan waktu untuk keluarga berkonsultasi mengenai penyakit atau keluhan yang dialami oleh pasien maupun terapi yang akan diberikan. Perlu ditingkatkan mutu dari fasilitas umum yang terdapat di puskesmas seperti menjaga kebersihan lingkungan dan menyediakan cukup tempat duduk pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, K. (2008). Jilid 1-2 Perilaku Dalam Organisasi. *Jakarta: Pt. Erlangga*.
- Davis, K. (2015). Jilid 1-2 Perilaku Dalam Organisasi. *Jakarta: Pt. Erlangga*
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Sindangjawa, Kabupaten Cirebon.
- Faisal, F. (2016). Kuisioner Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan.
- Griffith, R. (1987). *The Politics Of Fear: Joseph R. Mccarthy And The Senate*. Univ Of Massachusetts Press.
- Hidayat, A. A. (2009). Metode Penelitian Keperawatan Dan Analisis Data. *Jakarta: Salemba Medika*.

Hidayat, S., & Nadjam, A. (2019). Penilaian Rest Area Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan. In *Prosiding Seminar Nasional Teknik Sipil* (Vol. 1, No. 1, Pp. 613-620)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Buletin Jendela Data Dan Informasi Kesehatan. *Jakarta: Pusat Data Dan Informasi Kementerian Kesehatan Ri*. Di akses dari Diakses Dari: <https://www.scribd.com/document/321179057/Kuisioner-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Rawat-Jalan>

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Undang-Undang Kesehatan Ri 36 Tahun 2009. Diakses Dari: <http://p2ptm.kemkes.go.id/uploads/2016/10/Undang-Undang-Republik-Indonesia-Nomor-36-Tahun-2009-Tentang-Kesehatan.Pdf>

Kotler, P. (2012). *Kotler On Marketing*. Simon And Schuster.

Laeliyah, N (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan Rsud Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.

Madjid, A., Purwanto, W., & Sulastiningsih, S. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Paron Kabupaten Ngawi Tahun 2018 (Doctoral Dissertation, Stie Widya Wiwaha).

Muninjaya, A.G.,(2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Egc.

Nursalam, M., (2014). Manajemen Keperawatan. *Jakarta: Salemba Medika*.

Pratiwi, M. R. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(2), 24-30.

Purwanto, S. (2007). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Artikel Psikologi Klinis Perkembangan Dan Sosial*.

Ahmad Muammar Khoddafi*, Triyoso, Umi Romayati Keswara

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Ahmad Muammar Khoddafi. *Email: muammarkhoddafi@gmail.com

Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien

- Rosalina, R. (2019). Studi Tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda
- Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343-349.
- Siti, K. A. M. (2018). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rsud. Dr. Rasidin Padang Tahun 2017.
- Utami, Y. T. (2012). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsu Assalam Gemolong. *Jurnal Apikes Citra Medika*, 4(9), 195-205.
- Widodo, S. A., Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada Ka Blora Jaya Ekspres 2 Di Daop 4 Semarang). *Journal Of Management*, 1(1).
- Yulyuswarni, Y. (2017). Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 10(1), 110-115.

Ahmad Muammar Khoddafi*, Triyoso, Umi Romayati Keswara

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati

Korespondensi penulis: Ahmad Muammar Khoddafi. *Email: muammarkhoddafi@gmail.com