

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Penyakit Dalam RS Adi Husada Kapasari Surabaya

Response Time of Medication Service Towards Patient Satisfaction at Adi Husada Kapasari Hospital, Surabaya

Prizcatama Via Rendra¹, Hermanto Wijaya¹, Leony Charisso², Linta Meyla Putri*¹

¹Prodi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Adi Husada Surabaya, Indonesia

²Rumah Sakit Adi Husada Kapasari

Correspondence*: Linta Meyla Putri

Address: Building, Jl. Kapasari No.95, Kapasan, Kec. Simokerto, Surabaya, Jawa Timur 60141 | e-mail: lintameyla@gmail.com

Indexing

Keyword:
Internal Medicine
Patient Satisfaction,
Response Time

Abstract

Background: In some hospitals, response time for services is still a problem that is often complained about by patients. One of the things that affects response time is patient satisfaction. The response time standard set by Adi Husada Kapasari Hospital is that more than 80% of patients receive services within the appropriate time, however, in 2023 it is still below the standard, with an average of 77.4%.

Aims: This study aims to determine the relationship between service response time and patient satisfaction at the Internal Medicine Clinic of Adi Husada Kapasari Hospital, Surabaya.

Methods: The design of this research is cross-sectional, the research sample amounted to 38 people. Using Spearman's Rank Test.

Results: The majority of respondents who visited were women (63%), age group 30-50 years (37%). There is a significant relationship between service response time and patient satisfaction with a p value = 0.003 (p value <0.005) and a correlation coefficient value of 0.471 indicating that the direction of the relationship between the two variables is positive and in the same direction at Adi Husada Kapasari Hospital, Surabaya.

Conclusion: There is a significant relationship between service response time and patient satisfaction. The strength of the relationship between service response time and patient satisfaction is included in the sufficient category.

Kata kunci:

Kepuasan Pasien,
Penyakit Dalam,
Waktu Tunggu.

Abstrak

Latar Belakang: Pada beberapa Rumah Sakit waktu tunggu pelayanan masih menjadi masalah yang sering di keluhkan oleh pasien. Salah satu yang mempengaruhi waktu tunggu adalah kepuasan pasien. Standar waktu tunggu yang telah ditetapkan Rumah Sakit Adi Husada Kapasari adalah lebih dari 80% pasien mendapatkan pelayanan dalam waktu yang sesuai namun, di tahun 2023 masih dibawah standar yaitu dengan rata-rata 77,4%.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya.

Metode: Desain penelitian ini adalah cross-sectional, sampel penelitian berjumlah 38 orang. Menggunakan Uji Spearman Rank.

Hasil: Mayoritas responden yang berkunjung adalah perempuan (63%), kelompok usia 30-50 tahun (37%). Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,003$ (p value < 0,005) dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,471 menunjukkan arah hubungan kedua variabel adalah positif dan searah di Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Tingkat kekuatan hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien termasuk pada kategori cukup.

Submitted: 14 Agustus 2024
Revised: 21 Agustus 2024
Accepted: 28 Agustus 2024

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang No.17 Tahun 2023 Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat (Kemenkes RI, 2023). Dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan, salah satu kriteria yang paling diinginkan oleh pasien adalah pengobatan yang cepat dan tepat. Rumah sakit diharapkan dapat meminimalkan waktu pasien dalam mendapatkan pelayanan pengobatan yang memuaskan (Silitonga, 2018). Pelayanan rawat jalan menjadi perhatian utama bagi rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan jauh lebih besar dibandingkan pasien rawat inap. Hal ini menjadi sumber pemasukan keuangan yang besar bagi rumah sakit. Dari pemasukan pasien rawat jalan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan stabilitas finansial rumah sakit secara keseluruhan (Rofi'i & Jarihatunningsih, 2014).

Waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan merupakan hal krusial yang dapat mempengaruhi citra awal rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan. Lamanya waktu tunggu pasien menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan kesehatan (Amalia & Pratiwi, 2022). Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan buruk jika prosesnya lama, hal ini dapat mengurangi kenyamanan pasien dan berdampak pada citra rumah sakit, serta dapat mempengaruhi kunjungan pasien di masa mendatang. Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit didasarkan pada perbandingan antara harapan mereka dan realitas pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien di rumah sakit bergantung pada bagaimana pihak rumah sakit memberikan pelayanan. Meskipun demikian, masih ada beberapa aspek pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan pasien, sehingga tingkat kepuasan pasien masih belum memenuhi standar yang diharapkan (Supandi & Imanuddin, 2021).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam layanan kesehatan, dan salah satu faktor yang diduga memengaruhinya adalah waktu tunggu pelayanan (Rissa Pratiwi & Nasrul Sani, 2017). Di Rumah Sakit Adi Husada Kapasari, jumlah kunjungan rawat jalan mencapai lebih dari 125.000 pasien per tahun, dengan klinik penyakit dalam sebagai klinik dengan kunjungan terbanyak, rata-rata 1.800 pasien per bulan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Adi Husada Kapasari menunjukkan bahwa pada tahun 2023, waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih di bawah standar yang dimiliki rumah sakit yaitu <80%, dengan rata-rata 77,4%. Rumah sakit tersebut menetapkan standar waktu tunggu, di mana lebih dari 80% pasien harus mendapatkan pelayanan dalam waktu yang sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik penyakit dalam Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya.

Metode

Desain penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan *cross-sectional*. Untuk mengetahui Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Umum di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya. Populasi dalam penelitian ini fokus pada populasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan memfasilitasi pengumpulan data yang lebih efektif yaitu pasien yang datang dalam kunjungan rawat jalan klinik penyakit dalam tahun 2024. Sampel penelitian sejumlah 38 orang. Penentuan besar sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian diawali dengan meberikan lembar persetujuan menjadi responden, selanjutnya instrumen penelitian yang digunakan yaitu berupa kuesioner melalui *google form*. Periode penelitian pada bulan April - Juni 2024.

Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini karakteristik jenis kelamin responden diantaranya laki-laki dan perempuan. Pada karakteristik usia dikelompokkan menjadi empat kategori yaitu usia kurang dari 30 tahun, usia 30 sampai 55 tahun, usia 56 sampai 70 tahun, dan usia lebih dari 70 tahun.

Tabel 1. Karakteristik Responden Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Adi Husada Kapasari

Karakteristik	Jumlah	Percentase
	n	%
Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	14	37%
b. Perempuan	24	63%
Total	38	100%
Usia		
a. < 30 Th	2	5%
b. 30 - 55 Th	14	37%
c. 56 - 70 Th	12	32%
d. > 70 Th	10	26%
Total	38	100%

* Sumber Data Primer

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1, karakteristik Responden Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Adi Husada Kapasari mayoritas responden yang paling banyak berkunjung adalah perempuan sebanyak 24 responden (63%) dan pada rentang usia 30-55 tahun sebanyak 14 responden (37%). Menurut peneliti hal ini disebabkan adanya perbedaan pola kesehatan dan perawatan diri, dimana perempuan cenderung lebih proaktif dalam menjaga kesehatan mereka karena seiring bertambahnya usia banyak perubahan hormonal yang terjadi pada perempuan.

Waktu tunggu merupakan selang waktu yang dibutuhkan mulai pasien mendaftarkan diri di loket pendaftaran rawat jalan hingga dilayani oleh dokter di poliklinik (Supandi & Imanuddin, 2021). Hasil penelitian pada tabel 2, standar yang ditetapkan adalah bahwa waktu tunggu pelayanan lebih dari 60 menit (> 60 menit) dikategorikan sebagai "Lama", sedangkan waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 60 menit (\leq 60 menit) dikategorikan sebagai "Tidak Lama". Dapat dilihat rata-rata waktu tunggu dalam kategori lama hanya 7 (18%) responden dan kategori tidak lama sebanyak 31 (82%) responden. Hal ini yang berarti waktu tunggu pelayanan di klinik penyakit dalam tidaklah lama karena sudah sesuai standar yaitu \leq 60 menit saat pasien diberikan karcis oleh petugas pendaftaran sampai dipanggil masuk ke dalam ruang pemeriksaan.

Tabel 2. Penilaian Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Adi Husada Kapasari

Waktu Tunggu Pelayanan	Variabel Independen	Jumlah	Percentase
		n	%
Lama (\geq 60 menit)		7	18%
Tidak Lama (\leq 60 menit)		31	82%
Total		38	100%

* Sumber Data Primer

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2, responden yang mendapatkan waktu tunggu pelayanan di klinik penyakit dalam ≤ 60 menit dapat terjadi saat jumlah kunjungan pasien tidak begitu banyak dan mayoritas responden mendaftar secara online melalui aplikasi. Begitupun dengan terjadinya komunikasi efektif antara staf dengan pasien sehingga waktu tunggu berjalan secara optimal. Sejalan dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan minimal Rumah Sakit mengenai pelayanan rawat jalan, dimana waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan standar minimal adalah ≤ 60 menit (Kemenkes RI, 2008).

Kepuasan pasien bergantung pada bagaimana petugas berperilaku saat memberikan pelayanan, perasaan pasien saat pertama kali datang, serta informasi yang diterima, terutama dalam konteks layanan kesehatan. Hal-hal tersebut menjadi dasar bagi seseorang dalam menilai apakah suatu layanan telah memenuhi harapan dan mencapai tingkat kepuasan yang tinggi bagi pengguna (Wijaya et al., 2021).

Tabel 3. Penilaian Setiap Indikator Kepuasan Pasien Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Adi Husada Kapasari

Variabel Dependend		
Kepuasan Pasien	n	%
Akses Pelayanan Kesehatan		
Puas	29	76%
Tidak Puas	9	24%
Total	38	100%
Mutu Pelayanan Kesehatan		
Puas	37	97%
Tidak Puas	1	3%
Total	38	100%
Proses Pelayanan Kesehatan		
Puas	35	92%
Tidak Puas	3	8%
Total	38	100%
Sistem Pelayanan Kesehatan		
Puas	33	87%
Tidak Puas	5	13%
Total	38	100%

* Sumber Data Primer

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3, diketahui bahwa kepuasan responden terhadap akses layanan kesehatan, sebanyak 76% responden menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden di klinik penyakit dalam merasa puas terhadap akses pelayanan yang diberikan meliputi ketersediaan layanan dan kemudahan memperoleh pelayanan saat dibutuhkan. Namun masih terdapat 24% responden yang merasa tidak puas disebabkan karena belum adanya petunjuk arah sehingga pasien yang berkunjung atau berobat khususnya pasien baru akan kesulitan mencari letak klinik penyakit dalam. Akses layanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien untuk menciptakan kepuasan pasien (Hanifah & Khairidir, 2021). Selanjutnya hasil penilaian kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan menunjukkan sebanyak 97% pasien merasa puas. Hal

tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap kompetensi tenaga kesehatan dan hasil pengobatan yang diberikan. Mutu layanan kesehatan merupakan karakteristik yang melekat pada barang dan jasa layanan kesehatan, yang menunjukkan tingkat keselarasan dan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan serta harapan dari para konsumen (Irianto et al., 2020).

Hasil penilaian kepuasan responden terhadap proses layanan kesehatan menunjukkan bahwa sebanyak 92% responden merasa puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap penjelasan proses pelayanan oleh tenaga kesehatan yang mudah dimengerti dan alur pelayanan klinik penyakit dalam yang dapat dipahami. Dengan begitu responden yakin untuk melakukan pengobatan di klinik penyakit dalam RS Adi Husada Kapasari. Tenaga medis di rumah sakit merupakan garda terdepan dalam memberikan layanan kesehatan (Maulana et al., 2019). Oleh karena itu, kualitas yang dimiliki oleh tenaga medis tersebut akan mempengaruhi keberhasilan dari pelayanan kesehatan yang diberikan. Dengan demikian, rumah sakit harus mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik, sehingga dapat memaksimalkan potensi yang ada, dan dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan serta meningkatkan kepuasan responden. Selanjutnya, hasil penilaian kepuasan responden terhadap sistem pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa sebanyak 87% respon merasa puas. Hasil tersebut menunjukkan mayoritas responden merasa puas dengan penerapan sistem anjungan yang mudah dipahami dan sistem pembayaran yang dilakukan secara transparan. Dari hasil tersebut bahwa sistem layanan yang digunakan di RS Adi Husada Kapasari sudah terkelola dengan baik dan berkualitas. Keberadaan fasilitas di rumah sakit dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien. Fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai akan menciptakan persepsi yang baik tentang rumah sakit (Silitonga, 2018).

Tabel 4. Hasil Uji Spearman Rank

Hubungan Variabel	Koefisien Korelasi	Signifikansi
Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien	0,471	0,003

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji *Spearman rank*, analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil uji Spearman rank menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,471, yang berarti tingkat kekuatan hubungan antara kedua variabel termasuk dalam kategori cukup. Arah hubungan kedua variabel adalah positif, yang artinya semakin cepat waktu tunggu pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di klinik penyakit dalam Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dwi Lestari et al., 2020) mendapatkan hasil serupa yang juga menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kedua variabel tersebut. Temuan tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang cukup sedang antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor.

Kesimpulan dan Saran

Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik penyakit dalam Rumah Sakit Adi Husada Kapasari tahun 2024. Untuk pengembangan penelitian lebih lanjut, diperlukan pengkajian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang terkait dengan kepuasan pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan meneliti kaitan antara karakteristik pasien serta sikap petugas keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Penyakit Dalam. Pendekatan ini dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif terkait determinan kepuasan pasien, sehingga dapat dirumuskan intervensi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Sebagai saran dan pertimbangan bagi rumah sakit, direkomendasikan terutama pada klinik penyakit dalam untuk menambahkan poster informatif terkait edukasi mengenai penyakit dalam dan leaflet sebagai bahan bacaan juga dapat membantu meningkatkan pengetahuan pengunjung. Selanjutnya, penambahan petunjuk arah ke lokasi klinik penyakit dalam dapat memudahkan pengunjung yang kebingungan mencari letak klinik tersebut.

Acknowledgment

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Adi Husada Kapasari yang telah mengizinkan peneliti dapat mengambil data dan penyebaran kuesioner serta pasien klinik penyakit dalam yang bersedia menjadi responden penelitian.

References

- Amalia, M., & Pratiwi, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1), 76–84. <https://doi.org/10.55606/klinik.v1i1.678>
- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(3), 231–240. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>
- Hanifah, S., & Khairidir, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4), 936–942. <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2377>
- Irianto, Hartati, C. S., & Soenarmi. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Cepu. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(4), 607–620. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i4.376>
- Kemenkes RI. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. In *Kementerian Kesehatan RI*.
- Kemenkes RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. In *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), 99–111. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Rissa Pratiwi, M., & Nasrul Sani, F. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. *Profesi*, 14(2), 24–31.
- Rofi'i, M., & Jarihatunningsih, S. (2014). Jangka Waktu Yang Diperlukan Pasien Untuk Pelayanan di Bagian Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Pemerintah di Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 2(2), 109–115.

- Silitonga, T. M. (2018). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(2), 161–172. <https://doi.org/10.7454/arsi.v4i2.2568>
- Supandi, D., & Imanuddin, B. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020. *Health Sains*, 2(1), 33–43.
- Wijaya, H., Marga, I., Wangsa, A., & Kurniawan, A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Adi Husada Kapasari. *Journal of Hospital Administration and Management*, 2(1), 7–12. <https://doi.org/10.54973/jham.v2i1.102>