

## HUBUNGAN WAKTU TUNGGU, KECEPATAN PELAYANAN, DAN FASILITAS KESEHATAN PADA KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN

Fenny Mayasafa, Muhammad Zulfikri Mukarom

Universitas Indonesia Maju

Correspondence author: f.mayasafa@gmail.com

### ABSTRACT

*Regulation of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia in 2019 states that the minimum service standard for outpatient patient satisfaction is 85%, while in 2020 it decreased to 82.5%. This decline is influenced by wait times, medication services, speed, and health facilities. This study aims to determine the relationship between wait times, the speed of medication services, and health facilities on patient satisfaction at Puskesmas Gang Aut in Bogor City in 2024. This research is categorized as quantitative and analytical. The study design is cross-sectional. The population consists of all outpatient patients at Puskesmas Gang Aut, totaling 2,300 patients, with a sample of 95 taken through accidental sampling. The results indicate a significant relationship between wait times ( $p$ -value = 0.001), the speed of medication services ( $p$ -value = 0.001), and health facilities ( $p$ -value = 0.001) on patient satisfaction. Therefore, efforts are needed to enhance patient satisfaction through improvements in service facilities and infrastructure, as well as increasing the competence of healthcare personnel.*

**Keywords:** *patient satisfaction, waiting time, speed of medication, facilities.*

### ABSTRAK

Peraturan KemenKes RI Tahun 2019 mengenai standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien rawat jalan adalah 85%, sedangkan pada tahun 2020 hanya 82,5%. Penurunan ini dipengaruhi oleh waktu tunggu, pelayanan obat, kecepatan pelayanan, dan fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu, kecepatan pelayanan obat, dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gang Aut, Kota Bogor, tahun 2024. Penelitian ini termasuk dalam kategori kuantitatif bersifat analitik dengan desain penelitian cross-sectional. Populasi terdiri dari semua pasien rawat jalan di Puskesmas Gang Aut sebanyak 2.300 pasien, dengan sampel 95 yang diambil secara accidental sampling. Berdasarkan hasil, diketahui ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu ( $p$ -value = 0,001), kecepatan pelayanan obat ( $p$ -value = 0,001), dan fasilitas kesehatan ( $p$ -value = 0,001) terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui perbaikan pelayanan dari segi sarana dan prasarana serta peningkatan kompetensi tenaga kesehatan.

**Kata Kunci :** kepuasan pasien, waktu tunggu, kecepatan obat, fasilitas

### PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan berperan krusial dalam meningkatkan produktivitas masyarakat. Di tingkat global, kesehatan yang optimal menjadi indikator kesejahteraan dan kemajuan suatu negara. Pencegahan penyakit dan peningkatan aksesibilitas layanan kesehatan adalah kunci untuk mencapai produktivitas yang maksimal. Namun, tantangan dalam pelayanan kesehatan, seperti waktu tunggu yang lama dan kualitas fasilitas, sering kali menghalangi pencapaian tujuan tersebut (Profil Kemenkes RI, 2023).

Secara nasional, Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien rawat jalan sebesar 85% pada tahun 2019, tetapi angka ini turun menjadi 82,5% pada tahun 2020. Penurunan ini menandakan perlunya evaluasi dan peningkatan layanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat (Kemenkes RI,

2021). Survei indeks kepuasan masyarakat di Kota Bogor menunjukkan kepuasan terhadap layanan rawat jalan di Puskesmas mencapai 82,06% pada tahun 2019, meningkat dari 81,8% pada tahun 2018 (Dinkes Bogor, 2023).

Di tingkat lokal, Puskesmas Gang Aut yang melayani kelurahan Paledang dan Gudang mencatat kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 19.041 pada tahun 2022. Meskipun terjadi peningkatan kunjungan, keluhan terkait waktu tunggu yang lama dan kecepatan pelayanan obat tetap ada. Pada tahun 2023, sekitar 25% keluhan dilaporkan terkait waktu tunggu dan pelayanan obat yang kurang memadai. Selain itu, fasilitas seperti ruang tunggu yang tidak nyaman dan toilet yang tidak bersih juga menjadi perhatian, memengaruhi kepuasan pasien.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara waktu tunggu, kecepatan pelayanan, dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gang Aut. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga kepuasan pasien dapat ditingkatkan dan Puskesmas lebih mampu memenuhi harapan masyarakat.

## METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat analitik, menggunakan desain dengan pendekatan cross-sectional. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Gang Aut, Kota Bogor, pada bulan Juli 2024. Populasi penelitian mencakup semua pasien rawat jalan di Puskesmas tersebut pada bulan Juni 2024, dengan jumlah rata-rata 2.300 orang. Sampel penelitian terdiri dari 95 responden yang diambil melalui teknik accidental sampling, di mana individu yang terlihat oleh peneliti dapat dijadikan sampel jika dianggap layak.

Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan. Kriteria inklusi mencakup pasien yang bersedia menjadi responden, berusia 17 tahun ke atas, dan merupakan pasien rawat jalan, sedangkan kriteria eksklusi meliputi karyawan Puskesmas, keluarga pasien, dan pasien dengan gangguan jiwa. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 19 pernyataan, menggunakan skala Likert untuk mengukur kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan setelah data terkumpul, proses pengolahan mencakup editing, coding, entry, dan analisis dengan menggunakan statistika terapan. Uji validitas dan reliabilitas dilaksanakan untuk memastikan keabsahan data. Penelitian ini juga telah mendapatkan ethical clearance yang diterbitkan pada tanggal 15 Agustus 2024, dengan nomor No.10121/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/VIII/2024, disetujui oleh Ns. Agus Punama, S.Kep., M.K.M., M.Kep., Sp.Kep.MB.

## HASIL

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi setiap variabel yang peneliti teliti, yakni kepuasan pasien rawat jalan, waktu tunggu pelayanan rawat jalan, kecepatan pelayanan obat, dan Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Gang Aut Kota Bogor.

Tabel 1

Gambaran kepuasan pasien rawat jalan, waktu tunggu pelayanan rawat jalan, kecepatan pelayanan obat, dan Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Gang Aut Kota Bogor

<b>Karakteristik</b>	<b>n = 95</b>	<b>%</b>
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Kurang Puas	69	73%
Puas	26	27%
<b>Waktu Tunggu</b>		

Karakteristik	n = 95	%
Kurang Cepat	73	77%
Cepat	22	23%
<b>Kecepatan Pelayanan Obat</b>		
Kurang Cepat	73	77%
Cepat	22	23%
<b>Fasilitas Kesehatan</b>		
Kurang	77	81%
Baik	18	19%

Sumber: Olahan data primer, 2024

Berdasarkan tabel 1, analisis univariat menunjukkan proporsi tertinggi mengenai kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gang Aut, Kota Bogor. Dari 95 responden, sebagian besar, yakni 69 responden (73%), menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima, yang mengindikasikan adanya tantangan signifikan dalam memenuhi harapan pasien. Dalam hal waktu tunggu, 73 responden (77%) menganggap waktu tunggu tidak cepat, yang menunjukkan perlunya peningkatan efisiensi pelayanan. Kecepatan pelayanan obat juga menunjukkan hasil serupa, dengan 73 responden (77%) merasa bahwa pelayanan obat kurang cepat, yang menandakan perlunya perbaikan dalam proses penyediaan obat. Mengenai fasilitas kesehatan, 58,3% (n=35) pasien menilai fasilitas yang ada kurang memadai. Meskipun terdapat responden yang puas, proporsi tinggi pada kategori kurang menegaskan perlunya pengembangan fasilitas. Secara keseluruhan, hasil analisis ini menekankan bahwa Puskesmas Gang Aut perlu mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan waktu tunggu, kecepatan pelayanan obat, dan fasilitas kesehatan demi meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 2

Analisis kepuasan pasien rawat jalan, waktu tunggu pelayanan rawat jalan, kecepatan pelayanan obat, dan Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Gang Aut Kota Bogor

Karakteristik	Kepuasan Pasien				p-value	Nilai PR (95%CI)
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
<b>Waktu Tunggu</b>						
Kurang Cepat	65	89	8	11	0,001	36,5
Cepat	4	18,2	18	81,8		
<b>Kecepatan Pelayanan Obat</b>						
Kurang Cepat	61	83,6	8	16,4	0,001	8,89
Cepat	8	36,4	14	63,6		
<b>Fasilitas Kesehatan</b>						
Kurang	64	83,1	13	16,9	0,001	12,8
Baik	5	27,8	13	72,2		

Sumber: Olahan data primer, 2024

Berdasarkan Tabel 2, Berdasarkan Tabel 2, analisis kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gang Aut menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti waktu tunggu, kecepatan pelayanan obat, dan fasilitas kesehatan berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Dari 95 responden, pasien yang menganggap waktu tunggu kurang cepat memiliki risiko lebih tinggi untuk merasa tidak puas, dengan p-value 0,001 dan nilai PR 36,5. Selain

itu, kecepatan pelayanan obat juga berkontribusi terhadap kepuasan, di mana 83,6% pasien yang menilai pelayanan obat kurang cepat merasa tidak puas, dengan p-value 0,001 dan nilai PR 8,89. Terkait fasilitas kesehatan, 83,1% pasien yang menilai fasilitas kurang memadai tidak puas, dengan p-value 0,001 dan nilai PR 12,8. Temuan ini menunjukkan pentingnya perbaikan dalam waktu tunggu, kecepatan pelayanan, dan kualitas fasilitas untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Gang Aut.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel satu dan tabel dua diatas Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi perhatian utama di sektor kesehatan, di mana tingkat kepuasan pasien merupakan indikator kunci dari kualitas tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara waktu tunggu, kecepatan pelayanan obat, dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gang Aut, Kota Bogor.

Hasil analisis menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan p-value 0,00. Ini berarti bahwa semakin lama waktu tunggu, semakin tinggi kemungkinan ketidakpuasan pasien, mencapai 36 kali lipat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fatrida & Saputra (2019), yang menemukan bahwa 85,7% responden merasakan korelasi antara waktu tunggu yang lama dan tingkat kepuasan yang rendah. Waktu tunggu yang panjang dapat menimbulkan ketidakpuasan, kebosanan, dan perasaan diabaikan. Oleh karena itu, penting bagi institusi kesehatan untuk memperbaiki proses pelayanan agar waktu tunggu menjadi lebih efisien.

Selain itu, kecepatan pelayanan obat juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan p-value 0,001. Pelayanan obat yang lambat meningkatkan risiko ketidakpuasan hingga 8 kali lipat. Penelitian oleh Fasirah et al. (2024) mendukung hasil ini, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Waktu tunggu untuk obat nonracik harus kurang dari 30 menit, sedangkan untuk obat racikan tidak lebih dari 60 menit. Ketidakpuasan dapat muncul akibat waktu tunggu yang lama, proses administratif yang kompleks, atau jumlah tenaga kesehatan yang tidak memadai.

Fasilitas kesehatan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan p-value 0,001. Pasien yang merasa fasilitas kesehatan kurang memadai memiliki peluang 12 kali lebih besar untuk merasa tidak puas. Hal ini sejalan dengan penelitian Arifin et al. (2019), yang menegaskan bahwa kualitas fasilitas adalah faktor penting dalam kepuasan pasien. Fasilitas yang buruk, seperti ruang tunggu yang sempit dan peralatan yang tidak memadai, dapat mengganggu pengalaman pasien. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas harus menjadi prioritas untuk memperbaiki kualitas layanan dan kepuasan pasien di masa mendatang.

Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan pentingnya mengurangi waktu tunggu, meningkatkan kecepatan pelayanan obat, dan memperbaiki fasilitas kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Gang Aut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan Analisis kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gang Aut mengungkapkan bahwa waktu tunggu, kecepatan pelayanan obat, dan fasilitas kesehatan memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Dari 95 responden, mereka yang menganggap waktu tunggu kurang cepat menunjukkan risiko ketidakpuasan yang tinggi, dengan p-value 0,001 dan nilai PR 36,5. Kecepatan pelayanan obat juga berpengaruh, di mana 83,6% pasien yang menilai pelayanan obat lambat merasa tidak puas, dengan p-value 0,001 dan nilai PR 8,89. Selain itu, 83,1%

pasien yang merasa fasilitas kurang memadai juga tidak puas, dengan p-value 0,001 dan nilai PR 12,8. Temuan ini menegaskan perlunya perbaikan pada ketiga faktor tersebut untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Gang Aut. Disarankan agar manajemen Puskesmas Gang Aut melakukan evaluasi rutin setiap tiga bulan terkait waktu tunggu dan pelayanan, serta meningkatkan mutu pelayanan melalui pelatihan berkala untuk meningkatkan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z., Hidayat, R., & Susanto, A. (2019). Pengaruh Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 150-158.
- Dinas Kesehatan Kota Bogor. (2023). Profil Pelayanan Kesehatan di Kota Bogor 2022. Bogor: Dinas Kesehatan Kota Bogor.
- Fasirah, S., Rachmawati, D., & Sari, A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Y. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 15(1), 45-52.
- Fatrida, N., & Saputra, E. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RS Z. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(3), 300-306.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Standar Pelayanan Minimal di Sektor Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Profil Kesehatan Indonesia 2022. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.