
HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PETUGAS PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS BARENG KOTA MALANG

Maria Angela Agustina¹⁾

¹D-IV Manajemen Informasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluyo, Malang
email: marianonik12@gmail.com

Abstrak

Puskesmas memiliki peranan yang penting untuk mengobati pasien sesuai dengan standar operasional (SOP) yang berlaku di Puskesmas dengan memperhatikan tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dari suatu puskesmas dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Salah satu indikator dalam menentukan tingkat kepuasan pasien diawal pelayanan adalah waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran. Waktu tunggu pasien atau disebut juga *response time* merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis Hubungan *Response Time* Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bareng Kota Malang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai bulan Juni 2023. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling. Penelitian ini menggunakan uji chi square dan didapatkan hasil P Value $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Bareng Kota Malang.

Kata-kata Kunci. Response time, kepuasan, rawat jalan.

Abstract

Public health care plays an important role in treating patients according to operating standards (SOP) that are operating in the public center and noting the level of quality of health care. The quality of good health care from a center can be judged on a patient's level of satisfaction. One indicator of early satisfaction for a patient is the waiting time at the registration site. The waiting time of the patient or the so-called response time is the period required to complete the full ministerial process of any kind of service. The purpose of this research is to analyze the relation of response time the registrant has to the patient's satisfaction at an inpatient registration of Puskesmas Bareng, Malang. The study was carried out from February to June 2023. As for sample extraction techniques in this study using sampling techniques. The study used the chi-square test and found results of p value 0.05 so that it could be concluded that there is a significant connection between the response time the registration officer to the patient's satisfaction at Puskesmas Bareng, Malang.

Keyword: Response time, satisfaction, outpatient

PENDAHULUAN.

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (1). Setiap puskesmas perlu memperhatikan tingkat kualitas pelayanan kesehatan, salah satunya dengan melihat tingkat kepuasan pasien (2). Salah satu indikator dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di awal pelayanan adalah waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran (3).

Waktu tunggu pasien atau disebut juga *response time* merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Bagian pendaftaran pasien rawat jalan merupakan pelayanan yang berada di paling depan atau bisa disebut juga pelayanan yang diberikan puskesmas saat pertama kali sebelum pasien diperiksa oleh dokter. Waktu tunggu dari pasien datang ke poliklinik rawat jalan untuk mengambil nomor antrian sampai mendaftarkan dirinya ke poliklinik yang dituju ≤ 10 menit(4).

Penelitian yang dilakukan oleh Jaya (5) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien, dimana 59% responden mengatakan puas dengan *response time* yang tanggap. Selain itu hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Nurlian (6) yang menunjukkan bahwa waktu tunggu standar sebanyak 40% dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 61,2% sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara hubungan *response time* dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan saat berada di bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bareng Kota Malang, diketahui bahwa jumlah tenaga yang bertugas di pelayanan pendaftaran

pasien sebanyak satu orang. Keterbatasan jumlah petugas di bagian pendaftaran menyebabkan terjadinya penumpukan pasien, dimana ketika telah terjadi penumpukan pasien akan berdampak pula pada waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien untuk dipanggil ke tempat pendaftaran dapat mencapai ± 15 menit. Hal ini tentu memberikan dampak terhadap mutu pelayanan yang diberikan kurang maksimal, beban kerja petugas lebih banyak, menyebabkan pasien mengeluh terhadap waktu tunggu pelayanan yang lama sehingga menyebabkan pasien kurang puas serta akan berdampak terhadap kepercayaan pasien terhadap puskesmas tersebut akan menurun.

Berdasarkan latar belakang inilah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis hubungan *response time* petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas bareng kota malang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2023 dengan lokais penelitian di Puskesmas Bareng Kota Malang. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendaftar di Puskesmas Bareng Kota Malang dengan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 1.440 pasien setiap bulannya. Sedangkan sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 94 responden yang diambil menggunakan teknik *pusposive sampling*. Instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan lembar observasi dan lembar kuesioner. Variabel *response time* menggunakan *stopwatch* yang akan dicatat di lembar observasi sedangkan variabel kepuasan pasien menggunakan lembar kuesioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak 20 item

pertanyaan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan bantuan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN.

Hasil Analisis Univariat

Berikut merupakan hasil analisis univariat pada penelitian ini:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Response Time Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Variabel	n	%
Response time		
Sesuai SPM	22	23,4%
Tidak sesuai SPM	72	76,6%
Total	94	100%

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan *response time* petugas pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas bareng berada dalam kategori tidak sesuai standar pelayanan minimum yaitu sebanyak 72 responden (76,6%). Hasil observasi menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan pelayanan > 10 menit sebanyak 72 responden (76,6%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Variabel	n	%
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	45	47,9%
Puas	49	52,1%
Total	94	100%

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar tingkat kepuasan responden berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 49 responden (52,1%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariate digunakan untuk mengetahui hubungan *response time* petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan Puskesmas Bareng Kota Malang digunakan uji *Chi Square*.

Adapun hasil dari analisis bivariat sebagai berikut:

Tabel 3. Hubungan *Response Time* Petugas Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	Response Time		P Value
	Lambat	Cepat	
Kepuasan Pasien			0,000
Tidak puas	95,6%	4,4%	
Puas	53,1%	46,9%	

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang dilayani dengan *response time* yang sesuai dengan standar pelayanan minimum sebagian besar merasa puas sebesar 46,9% dan responden yang dilayani dengan *response time* yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum yaitu hampir seluruhnya merasa tidak puas sebesar 95,6%. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa hubungan antara *response time* petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien memiliki nilai P Value sebesar 0,000 < 0,05 sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Bareng Kota Malang.

Response Time Petugas Pendaftaran Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa sebagian besar responden mengaku mendapatkan pelayanan dari petugas pendaftaran dalam kategori yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum yaitu sebesar 72 responden (76,6%) sedangkan sebesar 22 responden (23,4%) mengaku mendapatkan pelayanan petugas pendaftaran dalam kategori sesuai dengan standar pelayanan minimum.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Laeliah & Subekti (7) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan *response time* petugas pendaftaran pasien rawat jalan di

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Indramayu berada dalam kategori lambat yakni sebesar 53,3%. Penelitian yang dilakukan oleh Ernawati (8) juga menyatakan bahwa sebagian besar responden mendapatkan response time yang lambat dari petugas pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Doris Sylvanus Palangkaraya yakni sebesar 79,9% . Selain itu, penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Putri (9) bahwa hampir seluruh responden menyatakan bahwa *response time* pelayanan petugas pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya yang diberikan lambat yakni sebesar 97,7%.

Response time atau waktu tunggu di bagian pendaftaran merupakan lama waktu yang diberikan oleh petugas kepada pasien dari pasien datang untuk mengambil nomor antrian sampai pasien dipanggil ke bagian pendaftaran pasien (10). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 129 (2008) waktu tunggu dari pasien datang ke poliklinik rawat jalan untuk mengambil nomor antrian sampai mendaftarkan dirinya ke poliklinik yang dituju ≤ 10 menit.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi lambatnya response time yang diberikan oleh petugas diantaranya yaitu alur pelayanan yang diberikan tidak jelas, pengisian formulir untuk pasien baru lama, pasien tidak membawa berkas persyaratan yang lengkap untuk pasien BPJS serta jumlah petugas yang kurang memadai (11). Tingkat *response time* yang lama juga dapat disebabkan oleh tidak adanya regulasi yang dibentuk dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengatur *response time* yang diberikan kepada pasien, petugas pendaftaran kurang disiplin dalam memulai pelayanan, serta kurangnya kerjasama antar petugas pelayanan yang ada di bagian rawat jalan pasien (7). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Nofriadi et al (12) juga menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu di

bagian pendaftaran pasien yaitu petugas yang kurang ramah kepada pasien, sumber daya manusia yang masih terbatas sedangkan jumlah pasien banyak sehingga membuat petugas kurang maksimal dalam memberikan pelayanan serta keterbatasan sarana dan prasarana belum memadai.

Menurut asumsi peneliti, *response time* yang diberikan oleh petugas pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Bareng Kota Malang masih tergolong tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum. Hal ini kemungkinan disebabkan karena keterbatasan tenaga kesehatan yang bertugas di bagian pendaftaran, terganggunya sistem informasi yang ada di Puskesmas, ketidaklengkapan berkas yang dibawa oleh pasien, komputer maupun printer yang digunakan error, minimnya ruang tunggu yang ada di bagian pendaftaran pasien sehingga banyak pasien yang menunggu di luar puskesmas yang mengakibatkan pasien kurang nyaman, kebersihan yang ada di ruang tunggu pasien masih belum sesuai dengan harapan serta tempat pendaftaran bagi pasien yang mendaftar online dan pasien yang mendaftar offline masih menjadi satu tempat sehingga mengakibatkan penumpukan jumlah pasien. Selain itu response time petugas pendaftaran yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum kemungkinan juga disebabkan oleh pengisian data yang dilakukan pada pasien baru harus teliti dan sesuai dengan identitas yang dibawa pasien sehingga membutuhkan waktu beberapa menit dan menyebabkan waktu tunggu pada pasien nomor antrian berikutnya.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa sebagian besar responden mengaku pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran berada dalam kategori puas yaitu sebesar 49 responden (52,1%) sedangkan sebesar 45 responden (47,9%) mengaku berada dalam kategori tidak

puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Bareng Kota Malang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (9) juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya yaitu sebesar 52,6%. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Aprillia (13) menyatakan bahwa hampir seluruh responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran pasien di Puskesmas 23 Ilir Palembang yaitu sebesar 95,4%.

Menurut asumsi peneliti, tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Bareng Kota Malang menyatakan bahwa sebagian besar responden berada dalam kategori puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh petugas pendaftaran yang ramah dan sabar dalam membantu kebutuhan pasien yang tidak hanya untuk berobat ke poliklinik rawat jalan saja melainkan pasien yang meminta surat rujukan maupun yang akan meminta surat keterangan sehat, petugas menjelaskan alur pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami, pasien mudah mendapatkan nomor antrian secara online maupun *offline*, serta petugas pendaftaran pasien tidak membedakan pasien menurut suku, ras, agama maupun golongan.

Hubungan *Response Time* Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis bivariate pada penelitian ini menunjukkan bahwa *response time* petugas pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Bareng Kota Malang berada dalam kategori yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum. Hampir seluruh responden mengaku tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran pasien yaitu sebesar 95,6% sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara

response time petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Bareng Kota Malang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustina (14) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara *response time* petugas pendaftaran pasien dengan tingkat kepuasan pasien dimana *response time* yang cepat akan membuat pasien puas begitupula sebaliknya, apabila *response time* petugas pendaftaran lambat maka akan menyebabkan pasien tidak puas. Penelitian yang dilakukan oleh Maulana et al (15) juga menyatakan bahwa hampir seluruh responden mengaku merasa puas dengan waktu tunggu pendaftaran yang diberikan yaitu sebesar 95,3% sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara *response time* pendaftaran pasien terhadap kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Simarmata (3) yang menyatakan bahwa sebagian besar responden mengaku merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran yaitu sebesar 62,1% sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pendaftaran pasien terhadap kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti kepuasan pasien di Puskesmas Bareng Kota Malang dipengaruhi oleh *response time* yang diberikan oleh petugas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan karena apabila *response time* yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan minimum maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya apabila *response time* yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum maka pasien akan merasa tidak puas. Selain itu kepuasan pasien di Puskesmas Bareng juga kemungkinan dapat dipengaruhi oleh sikap petugas yang ramah dan membantu setiap keluhan pasien, kedisiplinan petugas dalam pelayanan yang diberikan, ketepatan prosedur dalam pelayanan

serta dapat juga dipengaruhi oleh pelayanan petugas kepada pasien juga tidak membedakan suku,ras,agama,maupun golongan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan terkait hubungan response time petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien, maka dapat disimpulkan bahwa *response time* petugas kesehatan di Puskesmas Bareng sebagian besar berada dalam kategori yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum (76,6%). Selain itu juga diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bareng sebagian besar berada dalam kategori puas (52,1%). Terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Bareng Kota Malang dengan nilai P Value $0,000 < 0,05$.

Saran yang dapat peneliti berikan kepada puskesmas yaitu diharapkan puskesmas dapat menganalisis beban kerja petugas pendaftaran serta dapat membagi loket pendaftaran online maupun *offline* agar tidak terjadi penumpukan pasien di satu loket pendaftaran. Begitu juga bagi tenaga kesehatan, sebaiknya lebih memperhatikan lagi terkait lamanya waktu tunggu yang diberikan dengan bekerja dengan cepat, teliti dan tepat agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan.

REFERENSI

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 2014.
2. Rahman A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi. *Sci Manag Students Res J*. 2022;3(1):1–9.
3. Simarmata M, Wasliati BW, Kasim F, Cahyani Saragih I. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj). *J Kesmas Dan Gizi*. 2014AD;3(2):245–252.
4. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis. 2008.
5. Jaya A. Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun. *STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun*; 2017.
6. Nurlian S. Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan. *STIK Bina Husada Palembang*; 2021.
7. Laeliah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *J Kesehat Vokasional*. 2017;1(2):102.
8. Ernawati E, Pertiwiwati E, Setiawan H. Tingkat Kepuasan Pasien. *J Keperawatan Indones*. 2018;1(1):1–10.
9. Putri VJ, Firdaus, Adriansyah AA. Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Ahmad Yani Surabaya. *Glob Heal Sci*. 2018;3(4):387–393.
10. Sholihah N, Khodijah Parinduri S. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah

-
- Sakit Islam Bogor Tahun 2019. Promotor. 2021;3(6):585.
11. Fitri HM, Hidayati M, Piksi P, Bandung G. Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap. Cerdika J Ilm Indones. 2021;1(12):1789–95.
12. Nofriadi N, Delima M, Sara Y, Kunci K. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. Pros Semin Kesehat Perintis. 2019;2(1):67–72.
13. Aprillia N. Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Puskesmas 23 ilir Palembang Tahun 2019. J Keperawatan. 2019;2(1):1–10.
14. Agustina R. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Satui. Universitas Islam Kalimantan; 2020.
15. Maulana D, Tamrin R, Alim A, Imran A. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. J Kesehat. 2019;12(2):99.
-