

## Analisis Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas: *Literature Review*

### *Analysis of the Relationship Between Waiting Time and Patient Satisfaction at the Puskesmas: Literature Review*

Shanti Pawitra Paramesthi<sup>1\*</sup>, Diansanto Prayoga<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Kampus C, Mulyorejo, 60115, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

#### Article Info

##### \*Correspondence:

Shanti Pawitra  
Paramesthi  
[shanti.pawitra.paramesthi-2018@fkm.unair.ac.id](mailto:shanti.pawitra.paramesthi-2018@fkm.unair.ac.id)

Submitted: 23-07-2022

Accepted: 15-10-2022

Published: 28-06-2023

##### Citation:

Paramesthi, S. P., & Prayoga, D. (2023). Analysis of the Relationship Between Waiting Time and Patient Satisfaction at the Puskesmas: Literature Review. *Media Gizi Kesmas*, 12(1), 537–540. <https://doi.org/10.20473/mgk.v12i1.2023.537-540>

##### Copyright:

©2023 by the authors, published by Universitas Airlangga. This is an open-access article under CC-BY-SA license.



#### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan tentu menginginkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Untuk mengetahui bermutu atau tidaknya suatu pelayanan kesehatan dapat ditinjau melalui waktu tunggu dan kepuasan pasien yang merupakan indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Waktu tunggu memiliki peran yang penting dalam memberikan kesan pertama yang baik untuk pasien.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di puskesmas.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode *literature review* yang berbasis pada protokol PRISMA. Literatur yang diulas merupakan literatur yang membahas tentang kepuasan pasien berdasarkan waktu tunggu pelayanan di puskesmas.

**Hasil:** Hasil pencarian artikel pada *database Google Scholar* dan *ResearchGate* menunjukkan bahwa terdapat 4 (empat) jurnal yang sesuai dengan kriteria. Keempat artikel ini telah di filterisasi menggunakan kata kunci, kriteria inklusi dan eksklusi, diterbitkan antara tahun 2018-2021. Seluruh artikel yang ditelaah merupakan artikel berbahasa Indonesia dengan jenis penelitian kuantitatif.

**Kesimpulan:** Berdasarkan keempat jurnal yang telah ditelaah, 3 (tiga) diantaranya menunjukkan hasil bahwa lamanya waktu tunggu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien di puskesmas.

**Kata kunci:** Waktu tunggu, Kepuasan pasien, Puskesmas

#### ABSTRACT

**Background:** The community as recipients of health services certainly wants quality health services. To know the quality or not of a health service can be seen from the waiting time and patient satisfaction which is an indicator of the success of health services. Waiting time has an important role in giving a good first impression to the patient.

**Objectives:** This study aims to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction at the puskesmas.

**Methods:** The study uses a literature review method based on the PRISMA protocol. The literature reviewed is literature that discusses patient satisfaction based on waiting time for services at the puskesmas.

**Results:** The search results for articles in the Google Scholar and ResearchGate databases show that there are 4 (four) journals that meet the criteria. These four articles have been filtered using keywords, inclusion and exclusion criteria, published between 2018-2021. All articles reviewed are Indonesian language articles with quantitative research types.

**Conclusions:** Based on the 4 (four) journals that have been reviewed, 3 (three) of them show that the length of waiting time for services is related to patient satisfaction at the puskesmas.

**Keywords:** Waiting time, Patient satisfaction, Puskesmas

**PENDAHULUAN**

Masyarakat merupakan penerima pelayanan kesehatan sehingga semakin banyak tuntutan yang diterima oleh pemberi pelayanan kesehatan. Masyarakat memiliki perspektif bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan yang dapat mewujudkan segala kebutuhan kesehatan pasien. Kebutuhan yang dimaksud meliputi sopan santun, ketepatan waktu, responsif, mampu memulihkan keluhan pasien, serta mampu mencegah penyakit untuk berkembang.

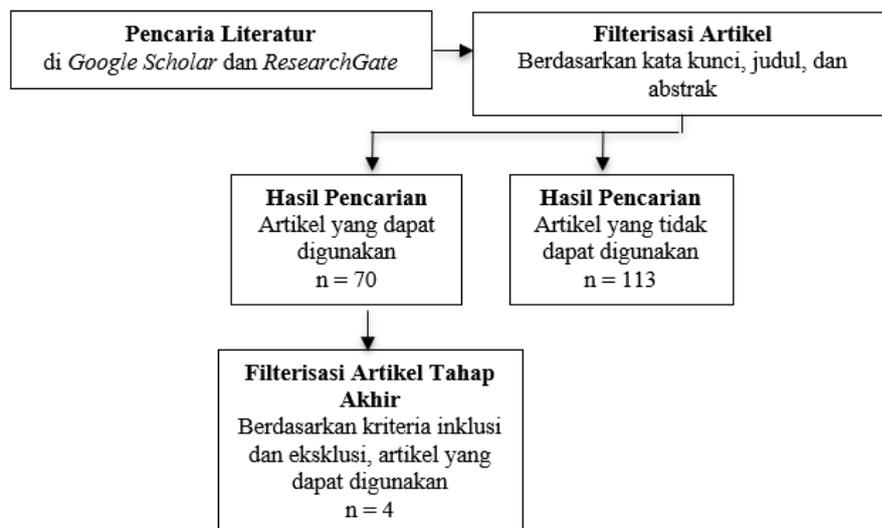
Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi yang dirasakan setelah seorang pasien mendapatkan suatu perlakuan atau perawatan yang memenuhi ekspektasinya (Dewi, 2016). Olive, (2017) mengartikan kepuasan sebagai tingkatan perasaan seorang pasien dengan membandingkan kondisi setelah mendapatkan tindakan atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Waktu tunggu dapat didefinisikan sebagai waktu yang dibutuhkan oleh pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan, dimulai dari melakukan pendaftaran hingga mendapatkan obat. Waktu tunggu dapat menjadi sebagai salah satu komponen yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pada pasien dan masih menjadi masalah yang sering terjadi di tempat pelayanan

kesehatan seperti puskesmas. Departemen Kesehatan telah menetapkan lama waktu tunggu di Indonesia yang diatur dalam standar pelayanan minimal (SPM). Peraturan mengenai waktu tunggu ini harus ditaati oleh setiap puskesmas di Indonesia (Menteri Kesehatan RI, 2008). Apabila seorang pasien membutuhkan waktu lebih dari 90 menit untuk memperoleh pelayanan kesehatan maka hal tersebut termasuk dalam kaegori lama, untuk waktu 30-60 menit merupakan kategori sedang, dan apabila dalam waktu kurang dari 30 menit pasien dapat memperoleh pelayanan kesehatan maka masuk dalam kategori cepat. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di puskesmas.

**METODE**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *literature review* yang menggunakan basis PRISMA (*Preffered Reporting Item for Systematic Review and Meta-Analysis*). Sumber data dan referensi dikumpulkan secara *online* melalui *database* yaitu *ResearchGate* dan *Google Scholar*. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel diantaranya, kepuasan pasien, waktu tunggu, dan puskesmas. Pencarian literatur digambarkan dalam kerangka sebagai berikut:



**Gambar 1.** Kerangka Pencarian Artikel

Referensi artikel dipilih dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi. Definisi kriteria inklusi merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh subjek penelitian untuk dapat

menjadi sampel, sehingga subjek tersebut dapat mewakili sampel penelitian. Sedangkan kriteria eksklusi adalah sebaliknya, yaitu kriteria dimana subjek penelitian tidak memenuhi syarat sebagai

sampel sehingga tidak dapat menjadi perwakilan sampel (Notoatmodjo, 2007).

Dalam penelitian ini kriteria inklusi yang diterapkan adalah jurnal terbitan tahun 2018–2021, bukan jurnal berbayar, sumber yang digunakan bukan hasil penelitian atau skripsi, abstrak dari jurnal yang digunakan harus mendiskusikan hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas, jurnal nasional dan berbahasa Indonesia. Sedangkan kriteria eksklusinya adalah artikel yang tidak dapat diakses terbuka dan tidak *full text*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pencarian pada *database* yaitu *ResearchGate* dan *Google Scholar*, artikel yang ditelaah dalam *literature review* ini berjumlah 4 (empat) dan telah dilakukan filterisasi menggunakan kata kunci, kriteria inklusi, kriteria eksklusi, serta dalam rentang waktu 2018-2021. Seluruh artikel yang digunakan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Berikut pada tabel 1 ditunjukkan hasil *review* pada tiap artikel. Berdasarkan hasil penelitian ini, sebagian besar menggunakan uji *chi-square* untuk perhitungan statistik. 3 (tiga) dari 4 (empat) artikel yang ditelaah menunjukkan bahwa waktu tunggu yang ditempuh pasien berhubungan dengan

kepuasan pelayanan di puskesmas. Penelitian Fatrida dan Saputra (2019) menunjukkan hasil serupa yang menyatakan sebanyak 85,7% responden merasa tidak puas akibat lamanya waktu tunggu. Uji *chi-square* yang dilakukan mendapat hasil *p value* = 0,000 artinya antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan kesehatan saling berhubungan pada tahun 2017 di Puskesmas Kambang, Kab. Pesisir Selatan.

Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil penelitian Laeliah dan Subekti (2017) yang menyebutkan bahwa mayoritas waktu tunggu di puskesmas masuk kedalam kategori waktu lama (>60 menit). Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas mutu pelayanan, diantaranya *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *reliability*. Kualitas mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan di kategori cukup puas meliputi 4 (empat) dimensi yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Terdapat 1 (satu) dimensi yaitu *reliability* berada pada kategori puas. Penelitian ini memiliki nilai *p value* sebesar 0,042 atau dengan korelasi sebesar 4,135. Artinya penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan di poli rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu berhubungan signifikan dengan kepuasan pelayanan.

**Tabel 1.** Tabel *Literature Review*

No	Author, Years	Aim	Study Design	Participants	Methods	Main Result
1.	Dewi, Eravianti dan Kumala Putri, (2021)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara lama waktu tunggu di Puskesmas Lubuk Begalung Padang tahun 2020 dengan kepuasan pasien.	<i>Cross Sectional</i>	110 pasien	Analisis distribusi frekuensi dan uji <i>chi-square</i> .	Sebanyak 52,7% pasien menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan lama. Sebanyak 82,7% pasien menerangkan ketidakpuasan. Penelitian menghasilkan nilai <i>P Value</i> 0,000 ( $p \leq 0,05$ ) yang menunjukkan bahwa lama waktu tunggu yang ditempuh pasien berhubungan dengan kepuasan pasien.
2.	Wulandari, Listiawaty dan Hafiz (2020)	Untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu di Puskesmas Pakuan Baru Jambi tahun 2020 dengan kepuasan pasien.	<i>Cross sectional</i>	95 pasien	Analisis univariat untuk menjelaskan karakteristik masing-masing variabel penelitian menggunakan distribusi frekuensi, dan uji korelasi <i>chi-square</i> .	Hasil penelitian di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi tahun 2020 menunjukkan nilai <i>p-value</i> sebesar 0,322 yang memiliki arti bahwa waktu tunggu tidak berhubungan dengan kepuasan pasien.

No	Author, Years	Aim	Study Design	Participants	Methods	Main Result
3.	(Maulana <i>et al.</i> , 2019)	Untuk mengetahui korelasi kepuasan pasien dan waktu tunggu.	Cross sectional	170 pasien	Chi-square	Dari uji <i>chi-square</i> dihasilkan nilai $p = 0,000$ dan $0,021 < 0,05$ . Ini menunjukkan adanya penolakan pada $H_0$ yang berarti waktu tunggu pelayanan berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien.
4.	Dewi dan Marsepa, (2021)	Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh waktu tunggu di Puskesmas Mauk, Kab. Tangerang terhadap kepuasan pasien.	Cross sectional	100 pasien	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji wilcoxon.	Terdapat pengaruh antara waktu tunggu pasien di puskesmas dengan kepuasan pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil *literature review*, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan 4 (empat) artikel yang ditelaah, 3 (tiga) diantaranya menunjukkan bahwa waktu tunggu yang ditempuh pasien berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Saran yang dapat diberikan yaitu diharapkan puskesmas dapat lebih berkomitmen dan meningkatkan kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum sehingga kepuasan pasien dapat meningkat.

## ACKNOWLEDGEMENT

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan support sehingga peneliti dapat menyelesaikan artikel ini dengan baik.

## REFERENSI

- Dewi, A., Eravianti and Kumala Putri, D. (2021) 'Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung', *Seminar Nasional Syedza Saintika*, 1(1), pp. 45–54.
- Dewi, M. (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur', *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), pp. 535–544.
- Dewi, M.O. and Marsepa, E. (2021) 'Pengaruh

Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten', *Nusantara Hasana Journal*, 1(7), pp. 33–37.

- Fatrida, D. and Saputra, A. (2019) 'Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan', *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008) 'Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota'. Jakarta.
- Laeliyah, N. and Subekti, H. (2017) 'Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), p. 102. Available at: <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>.
- Maulana, D. *et al.* (2019) 'Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala', *Jurnal Kesehatan*, 12(2), p. 99. Available at: <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>.
- Notoatmodjo, S. (2007) *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Olive (2017) 'Hubungan Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan.'
- Wulandari, P., Listiawaty, R. and Hafiz, A. (2020) 'Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi', *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*, 3(2), pp. 265–269.