

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI REGISTRASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM

The Relationship Of Registration Waiting Time With Patient Satisfaction In Outstanding Registration In Grandmed Hospital Lubuk Pakam

SRI MELDA BR BANGUN¹, AYA SOFIA DIAZ², LATIFAH HANUM³

INSTITUT KESEHATAN MEDISTRA LUBUK PAKAM
JL. SUDIRMAN NO.38 LUBUK PAKAM KEC. LUBUK PAKAM KAB. DELI SERDANG
e-mail: meldabangun24@gmail.com

DOI: 10.35451/jkk.v4i2.1085

Abstrak

Kepuasan pasien menjadi fokus dalam pelayanan rumah sakit (RS), dimana kompetisi antar RS menjadi hal yang biasa saat ini sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan membuat mereka akan datang kembali. Kepuasan pasien merupakan penilaian yang diberikan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan mulai dari penerimaan sampai pasien pulang (Sitorus, 2021). Kepuasan pasien dilihat dari berbagai dimensi yaitu penampilan (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Awal dari penerimaan pasien adalah registrasi pasien yang merupakan gerbang pelayanan pertama yang ditemui oleh pasien yang membutuhkan kenyamanan selama proses tunggu terjadi. Kepuasan akan berdampak terhadap peningkatan pelayanan Kesehatan dimasa yang akan datang sehingga tetap lestari walaupun ada banyak RS yang tumbuh. Jenis penelitian bersifat survei analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi yang digunakan adalah seluruh pasien poli paru sejumlah 96 orang dengan sampel sebesar 32 orang menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan kepuasan pasien pada dimensi tangible ($0,000 < 0,005$), kehandalan ($0,000 < 0,005$), daya tanggap ($0,490 > 0,005$), jaminan ($0,281 > 0,005$), empati ($0,000 < 0,005$) dan waktu tunggu untuk pendaftaran. Kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RS Grandmed Lubuk Pakam

Kata kunci: waktu tunggu pendaftaran, kepuasan pasien

Abstract

Patient satisfaction is the focus of hospital services (hospitals), where competition between hospitals is common nowadays so that patients feel satisfied with the service that makes them come back. Patient satisfaction is an assessment given by patients to health services that are obtained as expected starting from reception until the patient goes home (Sitorus, 2021). Patient satisfaction is seen from various dimensions, namely appearance

(tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), confidence (assurance) and empathy (empathy). The beginning of patient acceptance is patient registration which is the first service gate encountered by patients who need comfort during the waiting process. Satisfaction will have an impact on improving health services in the future so that it remains sustainable even though there are many hospitals that are growing. This type of research is an analytic survey with a cross sectional design. The population used was all 96 pulmonary polyclinic patients with a sample of 32 people using purposive sampling technique. The results showed that there was a relationship between patient satisfaction on tangible dimensions ($0.000 < 0.005$), reliability ($0.000 < 0.005$), responsiveness ($0.490 > 0.005$), assurance ($0.281 > 0.005$), empathy ($0.000 < 0.005$) and waiting time for registration. The conclusion of this study is that there is a relationship between waiting time for registration and patient satisfaction in the outpatient registration section of Grandmed Lubuk Pakam Hospital

Keywords: *waiting time for registration, patient satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Prioritas dalam pelayanan rumah sakit saat ini, pasien dapat menikmati semua jenis pelayanan di RS mulai dari mereka datang sampai pulang dan mereka menyatakan kepuasan dari apa yang mereka dapatkan. Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap pelayanan yang didapatkan selama mereka berada di RS (Sitorus, 2021). Penilaian ini menjadi tolok ukur penggunaan layanan RS untuk selanjutnya dan dapat menjadi promosi yang baik ke masyarakat lainnya, sehingga RS bisa tetap berjalan dan berkembang.

Kepuasan pasien terletak pada pelayanan yang mereka dapatkan selama mereka di RS. Pelayanan yang bermutu terlihat dari fasilitas RS yang memadai dan pelayanan petugas kesehatan yang profesional dan memiliki empati kepada pasien

Salah satu sumber ketidakpuasan yang paling sering dirasakan oleh pasien yaitu lama waktu tunggu mereka yang melakukan kunjungan poliklinik (rawat jalan). Menunggu tidak selamanya berdampak negatif apabila dikomunikasikan dengan baik sehingga

ini menjadi indikator terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien (Taylor, 2014).

Registrasi rawat jalan merupakan pelayanan administrasi yang wajib didatangi oleh pasien yang ingin mendapatkan pelayanan Kesehatan ataupun informasi seputar pengobatan ataupun pemeriksaan lainnya yang ingin didapatkan di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan merupakan gerbang utama di RS yang memiliki peranan penting bagi pasien karena pada bagian ini kesan awal bagi pasien yang akan menerima layanan (Wahyuningsih, 2010).

Tolok ukur penilaian citra RS berawal dari waktu tunggu di registrasi rawat jalan. Jika waktu tunggu pada layanan ini berlangsung lama, maka dapat menyebabkan ketidaknyamanan pasien sehingga berpengaruh pada citra RS dimasa yang akan datang mendatang (Febriyanti, 2013).

Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam merupakan RS swasta tipe B yang merupakan salah satu RS rujukan bagi wilayah Lubuk Pakam sekitarnya. Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan pada bagian registrasi rawat

jalan didapatkan bahwa jumlah pasien rawat jalan di bulan Februari tahun 2022 sebanyak 3.664 orang. Peneliti melakukan mewawancara dengan beberapa pasien yang sudah selesai registrasi rawat jalan, ditemukan bahwa pasien mengeluhkan prosedur administrasi yang lama, kurangnya penjelasan informasi sesuai dengan kebutuhan mereka. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berkaitan dengan hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di RS Grandmed Lubuk Pakam pada tahun 2022.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat survei analitik dengan rancangan *cross sectional* yang bertujuan mengetahui hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di RS Grandmed Lubuk Pakam. Populasi merupakan seluruh pasien poli paru yang berkunjung di bulan Februari sejumlah 96 orang dengan sampel 32 orang menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana sampel yang digunakan nantinya disesuaikan dengan tujuan peneliti. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, yang didapatkan melalui wawancara dengan pasien yang berkunjung ke poli paru. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrument untuk menggumpulkan data primer sedangkan data sekunder diperoleh dari RS Grandmed Lubuk Pakam bagian rekam medis rawat jalan. Analisa data menggunakan uji *Chi Square* dengan $\alpha=5\%$. Dasar pengambilan keputusan dengan ketentuan jika nilai $p \leq \alpha$ maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan waktu tunggu di pendaftaran dengan kepuasan pasien.

2. HASIL

Tabel 1 menunjukkan mayoritas responden memiliki *Tangible* puas sebanyak 32 orang (100%), *Reliability* puas sebanyak 32 orang (100%), *Responsiveness* tidak puas sebanyak 2 orang (6.2%), *Assurance* tidak puas sebanyak 1 orang (3.1%), *Emphaty* puas sebanyak 32 orang (100%), serta *waiting times* tidak puas sebanyak 9 orang (28.1%). Dijelaskan dalam tabel 1. berikut ini:

Tabel 1. Distribusi Pengukuran Kualitas *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Waiting Times* pada pasien rawat jalan poli paru RS Grandmed Lubuk Pakam

Ukuran Kualitas	f	%
<i>Tangible</i>		
Puas	32	100,0
Total	32	100.0
<i>Reliability</i>		
Puas	32	100,0
Total	32	100.0
<i>Responsiveness</i>		
Tidak Puas	2	6,2
Puas	30	93,8
Total	32	100.0
<i>Assurance</i>		
Tidak Puas	1	3,1
Puas	31	96,9
Total	32	100.0
<i>Emphaty</i>		
Puas	32	100,0
Total	32	100.0
Waktu tunggu		
<45 menit	9	28,1
≥45 menit	23	71,9
Total	32	100.0

Tabel 2. Hubungan Variabel *Independent* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan poli paru RS Grandmed Lubuk Pakam

Variabel	Waiting Times				%
	<45 menit		≥45 menit		
	n	%	n	%	
<i>Tangible</i>					
Puas	9	28,1	23	71,9	100
<i>Reliability</i>					
Puas	9	28,1	23	71,9	100
<i>Responsiveness</i>					
Tidak puas	1	50	1	50	100
Puas	8	26,7	22	73,3	100
<i>Assurance</i>					
Tidak puas	1	100	0	0	100
Puas	8	25,9	23	74,1	100
<i>Emphaty</i>					
Puas	9	28,1	23	71,9	100

Dari variabel yang diteliti, yang berhubungan dengan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan poli paru RS Grandmed Lubuk Pakam yaitu ukuran kualitas *tangible* (p value = 0,000) dan ukuran kualitas *emphaty* (p = 0,000). Sedangkan dimensi kepuasan yang tidak berhubungan dengan waktu tunggu yaitu dimensi *responsiveness* (p = 0,490) dan dimensi *assurance* (p = 0,281).

4. PEMBAHASAN

Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di registrasi rawat jalan RS Grandmed Lubuk Pakam

Dimensi *tangible* dan *emphaty* merupakan bagian kepuasaan pasien berdasarkan uji statistik dengan uji *chi square*, ditemukan bahwa ada hubungan dimensi *tangible* dan *emphaty* dengan waktu tunggu pendaftaran di registrasi rawat jalan RS Grandmed Lubuk Pakam. Hal ini menunjukkan bahwa ruang tunggu di registrasi rawat jalan dianggap nyaman, bersih dan tidak ribut, serta pelayanan yang didapatkan pasien

baik, alat-alat medis yang digunakan petugas kesehatan dalam kategori lengkap. Untuk mempermudah pasien yang membutuhkan alat bantu seperti kursi roda juga disiapkan di informasi pendaftaran sehingga bisa digunakan pasien, ruangan tertata rapi dan bersih terkhusus kamar mandi. Selain dari fasilitas, penampilan dokter dan perawat bersih serta rapi. Penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan Agustina (2020) bahwa terdapat hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Perawatan Satui. Namun berbeda dengan penelitian Yogi (2020) menyatakan bahwa dimensi *tangible* yang merupakan bagian dari kepuasan pasien didapatkan angka sebesar 19% ditemukan bahwa ada pasien yang merasakan ketidakpuasan dalam pelayanan yang mereka dapatkan selama berobat di Wilayah Kerja Puskesmas Bagendang Sampit.

Kepuasan pasien dilihat dari dimensi *emphaty*, terlihat saat dokter sigap memberikan informasi dan mampu memberi ketenangan kepada pasien yang merasa cemas terhadap penyakit yang dideritanya. Hal yang sama juga ditemukan pada perawat yang memberikan waktu secara khusus saat berkomunikasi dengan pasien rawat jalan dan menjadi *reminder* bagi pasien selama mengkonsumsi obat yang digunakan. Selain pasien, keluarga juga memiliki waktu berkonsultasi sehingga keluarga pendamping mendapatkan informasi yang tepat sesuai dengan kondisi pasien sehingga mereka juga bisa berpesan sebagai motivator bagi pasien agar pasien tetap patuh melakukan pengobatan sehingga pasien cepat. Namun ada perbedaan dengan penelitian Theresia (2019) di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan, bahwa

variabel *empathy* sebesar 44.4% menunjukkan ketidakpuasan pada pasien yang datang ke Puskesmas tersebut.

Dimensi *responsiveness* dengan nilai $p = 0,490$ dan dimensi *assurance* dengan nilai $p = 0,281$ yang merupakan bagian dari kepuasan pasien tidak memiliki hubungan dengan waktu tunggu pendaftaran pada rawat jalan di RS Grandmed Lubuk Pakam. Hal lainnya yang ditemukan dalam penelitian ini adalah prosedur penerimaan pasien dirasakan sudah baik karena mereka mendapatkan pelayanan secara cepat dan tepat. Dokter memberikan tindakan dengan cepat dan sigap sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang baik. Perawat memperhatikan setiap keluhan keluarga maupun pasien dan melaporkan kepada dokter, sehingga keluhan tersebut bisa diatasi. Selain keluhan, perawat senantiasa mengingatkan untuk patuh pengobatan dan mengonsumsi makanan yang bergizi untuk mempercepat proses penyembuhan. Senada dengan penelitian Yogi (2020) yang menyatakan bahwa pada variabel *reliability* sebesar 31% akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka dapatkan

Dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa tenaga kesehatan seperti dokter memberikan pelayanan yang baik, hal ini terlihat dari komunikasi antara dokter dan pasien berjalan baik. Hal ini terlihat dari dokter yang mendengarkan dan memberi solusi terhadap keluhan yang dirasakan dan memberikan kesempatan bertanya kepada pasien untuk hal-hal yang dianggap kurang paham. Pasien diberikan kebebasan untuk memutuskan tentang perawatan dan pengobatan apa yang diinginkan.

Selain dokter, perawat yang paling sering bertemu dengan pasien juga memberikan pelayanan yang baik melalui sikap yang ramah, sopan dengan memperhatikan kebutuhan pasien serta mendengarkan keluhan pasien selama mereka melakukan pengobatan.

Dimensi *assurance*, merupakan jaminan yang dirasakan pasien selama mereka mendapatkan pelayanan melalui rasa aman yang didapatkan baik melalui perilaku dokter, biaya layanan yang dianggap terjangkau, serta peran rumah sakit yang menjaga kerahasiaan pasien dan selama proses rawat jalan pihak RS menyediakan layanan bagi pasien untuk berkomunikasi secara pribadi tentang keluhan atau harapan-harapan mereka. Senada dengan penelitian Yogi (2020) menyatakan bahwa pada dimensi *assurance* tingkat kepuasan pasien sebesar 9,5%, memberikan kepuasan bagi pasien.

5. KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan bahwa yang didapatkan dari penelitian ini ditinjau dari kepuasan pasien terhadap waktu tunggu (*waiting times*) mayoritas termasuk dalam kategori *tangible waiting times* ≥ 45 menit (71,9%), *reliability waiting times* ≥ 45 menit (71,9%), *emphaty waiting times* ≥ 45 menit (71,9%), *assurance* ≥ 45 menit (74,1%), dan *responsiveness* ≥ 45 menit (73,3%).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam memberikan kepuasan kepada pasien registrasi rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, R. 2020. *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat*

Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Satui (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

- Febriyanti DH. 2013. Deskripsi Faktor faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013. [Skripsi]. Semarang : Universitas Dian Nuswantoro.
- Sitorus, Minaria. 2021. Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal Ners Indonesia*, 7(2), 54-62.
- Taylor, S.E. 2014. Psikologi Sosial. Jakarta. Kencana Prenada Media Group
- Theresia, I., dkk. 2019. Analisa Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*. 5 (1)
- Wahyuningsih. 2010. Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyar. Skripsi Fakultas Ekonomi. Program Studi Manajemen UMS Surakarta.
- Yogi, R. 2020. Studi Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Bagendang Sampit. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.