

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK MATA DALAM
MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN RSUD
MUTIAKABUPATEN ACEH UTARA
TAHUN 2021**



SKRIPSI

Disusun Oleh :

Sarah Nadia
NIM:1712210016

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA BANGSA GETSEMPENA
BANDA ACEH
2021**

LEMBARAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK MATA DALAM
MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN RSU CUT
MUTIA KABUPATEN ACEH UTARA
TAHUN 2021**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi Program Studi Sarjana Keperawatan
Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena

Banda Aceh, 20 Agustus 2021

Pembimbing I



Ns. Suriani, S.Kep., M.Kep
NIDN. 1313054002

Pembimbing II



Ns. Eridha Putra S.Kep., M.Kep
NIDN. 0106118402

Menyetujui
Ketua Prodi Sarjana Keperawatan



Mahruri Saputra, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN : 1309028903

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena



Uly Muzakir, MT
NIDN : 0127027902

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Hipotesis	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan	7
2.1.1 Pengertian.....	7
2.1.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	8
2.1.3 Aspek – aspek yang mempengaruhi Kepuasan.....	9
2.1.4 Cara Pengukuran Kepuasan Pasien.....	11
2.2 Waktu Tunggu Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian	14
2.2.2 faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu	16
2.2.3 Indikator Lama Waktu Tunggu Pasien.....	17
2.2.4 SPM (Standar Pelayanan Minimal) Pasien Rawat Jalan	17
2.3 Pelayanan Kesehatan	19

2.3.1 Pengertian Pelayanan	19
2.3.2 Pengertian Kualitas Layanan	
2.3.3 Dimensi Kuliatas Pelayanan	20
2.3.4 Standar Mutu Pelayanan	21
2.4 Kerangka Konsep	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	28
3.6 Metode Pengukuran Data	31
3.7 Metode Analisa Data	32

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum	33
4.2 Karakteristik Responden	35
4.3 Analisa Univariat	39
4.4 Analisa Bivariat	40
4.5 Hasil Penelitian	41
4.6 Pembahasan	42

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan dilaksanakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyembuhkan keluhan, serta mencegah berkembang penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan dalam pengobatan dan pasien akan datang berobat kembali (Dedi, 2019).

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di Rumah Sakit, baik yang berobat jalan maupun yang akan di rawat di Rumah Sakit. Pelayanan Di rawat jalan pertama kali dilakukan di loket karcis sampai selesai pemeriksaan di ruangan poliklinik (Trarintya, 2011).

Rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada pasien tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap dengan tujuan pengamatan diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya. Hal ini dapat memberikan keuntungan kepada pasien karena pasien tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menginap. Salah satu dimensi mutu pelayanan adalah akses pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Wijono, 2015).

Menurut Kusumapradja R dan Ni Putu (2013) Pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai “pintu gerbang” bagi rumah sakit, yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Bila dalam pelayanan ini, pasien mendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan ini. (Kusumapradja, dkk, 2013)

Salah satu bentuk kategori pelayanan di Rumah sakit atau Puskesmas yang dapat menjadi tolak ukur kepuasan pasien yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter.

Menurut Menkes RI Nomor : 129/Menkes/SK/II tentang standar pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit. Kategori jarak waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang di perkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien yaitu saat pasien datang dari mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk di anamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang), dan ≤ 30 menit(kategori cepat) . oleh karena itu perlu diteliti apakah waktu tunggu pelayanan di Rawat jalan berhubungan

dengan tingkat kepuasan pasien dengan harapan dapat dilakukan perbaikan oleh pihak rumah sakit (Dinkes RI/2008).

Menurut Valverde dalam Purwanto (2015), menunggu merupakan suatu interaksi pertama kali yang menghubungkan pelanggan dengan suatu proses layanan. Pelanggan seringkali merasakan bahwa menunggu suatu antrian membuat ketidaknyamanan dan frustrasi (stres). (Purwanto et al., 2015).

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia dalam Kurnia, Vera (2009) dalam Amrizal (2015) adalah puas ; merasa senang ; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Survei kepuasan harus mempertimbangkan aspek apa saja yang dinilai pasien. Ada empat aspek yang harus diukur, yaitu atribut jasa layanan kesehatan (kompetensi klinis, empati, kesediaan menjawab keluhan, responsif, keselamatan, perawatan atau caring, komunikasi, dan lain-lain (Nursalam, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Laelihah, 2017) dengan judul hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu didapatkan hasil penelitian dari 92 responden diperoleh bahwa waktu tunggu 60 menit 4 (kategori tidak lama) di jumpai sebanyak 43

(46,7%) sedangkan waktu tunggu > 60 menit (kategori lama) dijumpai sebanyak 49 (53,3%).

Hasil penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Hendriyansyah, 2018) dengan judul hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli interne rumah sakit Prof. Dr. M.A. Hanafiah, SM batusangkar menunjukkan dari 191 responden didapatkan hasil lebih dari sebagian 121 (63,4%) yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan kurang dari 90 menit, artinya lebih banyak responden merasa tidak puas dengan pelayanan, dan kurang dari sebagian 70 (36,6%) yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berbeda dengan Penelitian yang dilakukan oleh (Utami, 2012) dengan judul hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Assalam Gemolong menunjukkan waktu tunggu pelayanan yang dipersepsikan oleh pasien 70% sudah sesuai dengan standar (≤ 60 menit), sedangkan 30% tidak sesuai standar (>60 menit). Sedangkan hasil 5 tingkat kepuasan yang dipersepsikan oleh pasien 80% merasa puas, sedangkan 20% merasa kurang puas.

Berdasarkan hasil survey awal yang penulis lakukan di Poliklinik Mata RSUD Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara banyak pasien yang mengeluh dengan waktu tunggu yang sangat lama. Pasien sampai harus menunggu selama 120 menit-180 menit (2-3 jam) lamanya, sedangkan kisaran waktu normal untuk waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah kurang dari 60 menit(1 jam). Dan karena banyaknya jumlah pasien

membuat ruang tunggu menjadi tidak nyaman, membuat pasien merasa jenuh, bosan, gelisah, dan mengantuk. Terkadang dokter datang jam 10:00 WIB bahkan jam 10:30 WIB, dengan demikian meskipun pasien harus antrian dari pagi tetap saja menunggu sampai dokter datang untuk melakukan pemeriksaan. Bukan sampai di situ saja pasien juga harus menunggu di tempat pengambilan obat, karena banyaknya pasien yang mengantri dalam pengambilan obat sehingga fasilitas sarana tempat duduk tidak mencukupi akibat banyak pasien. Sehingga untuk berobat pasien membutuhkan waktu 4-5 jam.

Dari data ini peneliti tertarik untuk membuat judul penelitian tentang “ Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Mata Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan RSUD Cut Mutia”.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik meneliti di Poliklinik Mata Rumah Sakit Cut Mutia dengan judul Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Mata Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan RSUD Cut Mutia, karena penulis ingin mengetahui apakah ada hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam

mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2021.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Cut Mutia Tahun Kabupaten Aceh Utara 2021.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk Mengetahui waktu tunggu pelayanan kesehatan di rawat jalan RSUD Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.
- 3) Untuk Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.

1.4 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, (Sugiyono, 2014). Berdasarkan kerangka konsep di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha : Terdapat Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Mata Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan RSUD Cut Mutia

Ho : Tidak terdapat Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Mata Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan RSUD Cut Mutia.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Responden

Untuk menambah wawasan dan pengalaman bagi responden dalam memahami hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Cut Mutia.

1.5.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Menjadi masukan bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan pada tingkat kepuasan berkaitan waktu tunggu

1.5.3 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat di gunakan bagi Stikes Getsempena Lhoksukon sebagai tambahan wawasan dan referensi dalam mempelajari pelaporan data rumah sakit untuk penelitian selanjutnya mengenai waktu tunggu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Cut Mutia.

1.5.4 Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu yang sudah di dapat. Dan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang meneliti topik yang sama.