

PENGARUH LAMA WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS HIKUN KABUPATEN TABALONG

Nor Aisya Rahmadini* ; Aulia Rahman

noraisya.rahmadini@gmail.com ; auliarahmangumuk.bp20@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Proses antrian adalah rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan ke suatu sistem antrian, kemudian menunggu sesuai kebutuhan pelayanan sampai pelanggan selesai mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Antrian terjadi ketika pelanggan membutuhkan pelayanan melebihi kapasitas pelayanan atau fasilitas pelayanan yang kurang memadai yang bisa terjadi penumpukan jumlah pelanggan sehingga berdampak kepada lamanya waktu tunggu pelayanan dan mudah terjadi komplain. Tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Hikun. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien poli umum yang memeriksa ke dokter di Puskesmas Hikun yaitu 668 orang diambil pada bulan April 2024. Dengan rumus slovin ditemukan 87 orang. Analisis data menggunakan SPSS 28 dengan melakukan uji validitas, reliabilitas, dan uji t. Hasil penelitian berdasarkan hasil perhitungan lama waktu tunggu rata-rata pelayanan pasien poli umum di Puskesmas Hikun dari pendaftaran sampai dipanggil oleh dokter adalah 33 menit, terdapat pengaruh lama waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Hikun, dan besarnya pengaruh lama waktu tunggu (x) terhadap kepuasan pasien (y) poli umum di Puskesmas Hikun adalah sebesar 33,8%

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Antrian.

THE INFLUENCE OF LONG WAITING TIMES ON PATIENT SATISFACTION AT HIKUN HEALTH CENTER, TABALONG DISTRICT

ABSTRACT

The queuing process is a series of activities related to the arrival of customers to a queuing system, then waiting according to service requirements until the customer has finished receiving the required service. Queues occur when customers require services that exceed service capacity or service facilities are inadequate, which can lead to an accumulation of customers, resulting in long service waiting times and easy complaints. The aim of the research is to determine the effect of service waiting time on general poly patient satisfaction at the Hikun Community Health Center. The research method used is a survey method with a cross sectional study approach. The population in this study were general poly patients who saw a doctor at the Hikun Community Health Center, namely 668 people taken in April 2024. Using the Slovin formula, 87 people were found. Data analysis used SPSS 28 by conducting validity, reliability and t tests. The results of the research are based on the results of calculating the average waiting time for services for general polyclinic patients at the Hikun Community Health Center from registration until being called by a doctor is 33 minutes. There is an influence of the length of service waiting time on the satisfaction of general polypatients at the

Hikun Community Health Center, and the magnitude of the influence of the length of waiting time (x) towards patient satisfaction (y) general polyclinic at Hikun Community Health Center is 33.8%

Keywords: *Waiting Time, Patient Satisfaction, Queue.*

PENDAHULUAN

Proses antrian adalah rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan sesuatu sistem antrian, kemudian menunggu sesuai kebutuhan pelayanan sampai pelanggan selesai mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Antrian terjadi ketika pelanggan membutuhkan pelayanan melebihi kapasitas pelayanan atau fasilitas pelayanan yang kurang memadai yang bisa terjadi penumpukan jumlah pelanggan sehingga berdampak kepada lamanya waktu tunggu pelayanan dan mudah terjadi keluhan. Kondisi ini sering dijumpai pada fasilitas pelayanan kesehatan, fenomena tersebut terjadi di salah satu pelayanan Puskesmas di Kabupaten Pangkep datang pukul 09.00 sampai pukul 11.00 belum dipanggil untuk diperiksa karena jumlah pasien yang banyak dan kurangnya penerapan alur pendaftaran yang mudah dipahami oleh pasien (Detik.com, 2023). Dan salah satu Puskesmas di Kota Jayapura, karena keterbatasan tenaga mengakibatkan pengambilan obat terlalu lama (Jubi.id, 2023)

Waktu tunggu pendaftaran pasien merupakan lama aktifitas pasien mulai dari pasien datang sampai pasien sudah selesai pendaftaran. Beberapa proses aktifitas pendaftaran meliputi pasien datang sampai dengan mendapatkan nomor antrian, menunggu nomor antrian dipanggil dan kontak dengan pendaftaran sampai dengan selesai didaftar. Waktu tunggu pendaftaran terlalu panjang akan berdampak rasa ketidakpuasan pasien sedangkan waktu tunggu pendaftaran yang singkat maka pasien akan merasa puas terhadap fasilitas pelayanan kesehatan (Fatrinda, 2010). Beberapa penelitian lama waktu tunggu pendaftaran di Puskesmas Waringinkurung untuk pasien BPJS 14 menit 43 detik dan pasien umum 10 menit 30 detik (Fitri & Hidayati, 2021). Penelitian lama waktu pendaftaran di Puskesmas Kedaung diperoleh waktu tunggu pendaftaran lama sebesar 20,4% dan waktu tunggu pendaftaran cepat sebesar 79,6% (Supandi & Imanuddin, 2021).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Salah satu fungsi penyelenggaraan usaha kesehatan perorangan puskesmas adalah melaksanakan penyelenggaraan rekam medis (Kemenkes RI, 2019). Kegiatan penyelenggaraan rekam medis terdiri atas registrasi pasien. Registrasi pasien merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat darurat dan rawat inap. (Kemenkes RI, 2022) Registrasi atau pendaftaran pasien merupakan langkah awal pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien di puskesmas tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut (Nursalam, 2011). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2016).

Penelitian salah satu puskesmas Kabupaten Tangerang diperoleh responden yang memiliki waktu tunggu cepat berjumlah 72 orang (72%) dan responden yang memiliki waktu tunggu lama

berjumlah 28 orang (28%). kepuasan yang baik berjumlah 97 orang (97%) dan responden yang memiliki kepuasan yang kurang baik berjumlah 3 orang (3%) (Dewi & Marsepa, 2021). Penelitian di Puskesmas Kedaung Lama Waktu Tunggu Pendaftaran dan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kedaung diperoleh kepuasan pasien puas 69,9% dan kurang puas 30,1% (Supandi & Imanuddin, 2021).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian terdahulu hanya membahas waktu tunggu pendaftaran saja, sedangkan penelitian sekarang membahas waktu tunggu dari pendaftaran sampai pasien di panggil untuk masuk ke ruang pemeriksaan dokter.

Puskesmas Hikun merupakan salah satu puskesmas yang berada di kabupaten Tabalong, merupakan tempat pelayanan kesehatan di Kabupaten Tabalong pada umumnya dan masyarakat sekitar wilayah puskesmas pada khususnya, Puskesmas Hikun memiliki visi yaitu: Terwujudnya Masyarakat Sehat di wilayah kerja Puskesmas Hikun, dimana visi tersebut merupakan acuan yang penting untuk peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Hikun dalam memberikan pelayanan yang lebih baik untuk masyarakat, Puskesmas Hikun terletak di Kecamatan Tanjung di Jl. Basuki Rahmat RT.10 No. 13. Puskesmas Hikun memiliki 3 Kelurahan dan 7 desa sebagai wilayah kerja yaitu Kelurahan Tanjung, Kel. Agung, Kel. Hikun, Desa Wayau, Desa Juai, Desa Garunggung, Desa Kitang, Desa Mahe Seberang, Desa Kambitin, dan Desa Kambitin Raya. 10 desa tersebut memiliki penduduk sejumlah 25.358 jiwa.

Data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Hikun, waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,202 (SKM Puskesmas Hikun, 2023). Agar penelitian tidak meluas dan pembahasan mengarah dengan baik, maka dalam penelitian ini diambil pasien poli umum di Puskesmas Hikun dan waktu tunggu pelayanan adalah waktu dari pendaftaran sampai dipanggil untuk masuk ke ruang pemeriksaan dokter.

Peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini, yaitu waktu tunggu pelayanan yang lambat dan kepuasan

pasien yang rendah. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka ditetapkan batasan masalah yaitu lamanya waktu tunggu dan kepuasan pasien.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah berapa lama waktu tunggu rata-rata pelayanan pasien poli umum di Puskesmas Hikun, adakah pengaruh lama waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Hikun, dan berapa besar pengaruh lama pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Hikun. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa lama waktu tunggu rata-rata pelayanan pasien poli umum di Puskesmas Hikun, pengaruh lama waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Hikun, dan besarnya pengaruh lama pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Hikun. Manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan rujukan pengembangan pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh lama waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien dan bahan referensi untuk penelitian-penelitian di masa yang akan datang yang terkait waktu tunggu pelayanan, dan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi fasilitas pelayanan kesehatan sebagai masukan dalam menunjang mutu kualitas pelayanan khususnya pada waktu tunggu pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

Pusat Kesehatan Masyarakat

Puskesmas menurut Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 pada pasal 1 ayat (2) tentang Puskesmas menyatakan Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotive (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan

umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (Effendi, 2009).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Prinsip penyelenggaraan puskesmas terdiri dari paradigma sehat, pertanggungjawaban wilayah, kemandirian masyarakat, pemerataan, teknologi tepat guna, serta keterpaduan dan kesinambungan. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Sedangkan fungsi dari puskesmas adalah untuk menyelenggarakan upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya, baik upaya kesehatan masyarakat, maupun upaya kesehatan perorangan (Kemenkes RI, 2019)

Waktu Tunggu

Waktu tunggu diartikan sebagai orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani (Render, 2009). Waktu tunggu yang dilakukan adalah waktu tunggu dari pasien mendaftar sampai pasien dipanggil untuk masuk ke ruang pemeriksaan dokter.

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. Setiap puskesmas wajib mengikuti standar pelayanan minimal waktu tunggu. Kategori jarak waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan mampu memuaskan atau kurang memuaskan pasien yaitu saat pasien datang mulai mendaftar ke loket, antri, menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat, atau bidan >90 menit (kategori lama), 30–60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Pelayanan minimal di rawat jalan ialah ≤ 60 menit (Nugraheni, 2017).

Salah satu faktor yang mempengaruhi lambatnya waktu tunggu pelayanan rawat jalan, yang diduga disebabkan oleh kinerja perekam medis maupun tenaga medis yang belum sesuai dengan kompetensinya. Jika waktu tunggu pasien lama juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Waktu tunggu pasien

merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh – sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. (Wijono, 2008)

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan.

Ada lima elemen yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan (Bustami, 2011);

a. *Tangible* (kenyataan),

Dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan staf yang menyenangkan.

b. *Empathy* (empati),

Petugas medis mampu menempatkan dirinya dengan pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan pelanggannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan.

c. *Reliability* (kehandalan),

Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang ditawarkan. Dari kelima dimensi mutu kualitas jasa, reliability dinilai paling penting oleh para pelanggan berbagai industri jasa. Karena sifat produk jasa dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga akan sulit mengharapkan output yang konsisten. Untuk meningkatkan reliability dibidang kesehatan pihak manajemen puncak perlu membangun

budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke *front line staff* (yang langsung berhubungan dengan pasien).

d. *Responsiveness* (cepat tanggap),

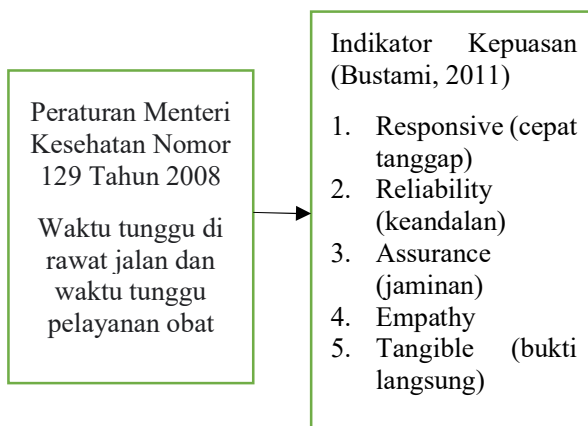
Kemauan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pelanggan/pasien. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para pelanggan.

e. *Assurance* (kepastian),

Kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan pada pelanggan/pasien. Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan, pemenuhan terhadap kriteria ini akan mengakibatkan pengguna jasa akan terbebas dari risiko. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi kelangsungan Rumah Sakit. Kepuasan pasien adalah nilai yang subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber: Data diolah, 2024

Hipotesis

Ha : Ada pengaruh lama waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Hikun.

Ho : Tidak ada pengaruh lama waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Hikun.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan *cross sectional study*. *Cross sectional study* adalah rancangan penelitian yang mencakup semua jenis penelitian yang pengukuran variabel-variabel dilakukan hanya satu kali, terdapat variabel bebas dan terikat diukur pada saat yang sama.

Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah pasien poli umum yang periksa ke dokter di Puskesmas Hikun yaitu 668 orang diambil pada bulan April 2024.

Sampel

Besar sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan rumus slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{668}{672 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = 86,97$$

$$n = 87$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d² = presisi yang ditetapkan

Sumber Data

Sumber data primer diperoleh dari wawancara dan hasil kuesioner pasien. Sumber data sekunder diperoleh dari data survei kepuasan masyarakat Puskesmas Hikun Tahun 2023.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua penelitian dalam bentuk kuesioner dan disebarkan kepada responden untuk diisi sesuai dengan alternatif jawaban yang telah disediakan. Dan untuk mengukur persepsi responden dengan menggunakan 4 angka penelitian :

- a. Sangat setuju = 4
- b. setuju = 3
- d. tidak setuju = 2
- e. sangat tidak setuju = 1

2. Observasi

Metode ini biasanya diartikan sebagai bentuk pengamatan dan pencatatan secara sistematis, tentang fenomena-fenomena lapangan yang diselidiki, baik secara langsung maupun tidak langsung. Metode ini peneliti gunakan untuk data tentang monografi, serta keadaan obyek yang diteliti. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh informasi tentang perilaku manusia, seperti yang terjadi didalam kenyataan. Dengan observasi dapat kita peroleh gambaran yang lebih jelas yang sulit diperoleh dengan metode lain. Dengan teknik observasi partisipan seperti ini memungkinkan bagi peneliti untuk mengamati indikasi-indikasi penelitian secara lebih dekat.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari data-data yang telah didokumentasikan. Dari asal katanya, dokumentasi, yakni dokumen, berarti barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, dokumen, notula rapat, catatan harian, dan sebagainya

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis statistik.

Analisis statistik meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis menggunakan SPSS versi 28.

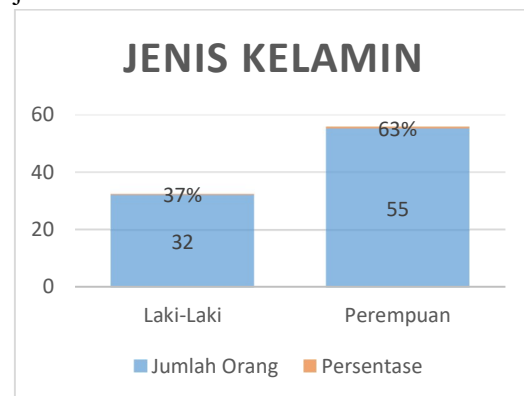
HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berguna untuk mengetahui jawaban atas responden dilihat dari sudut karaktersitik responden. Karakteristik responden pada penelitian ini adalah:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

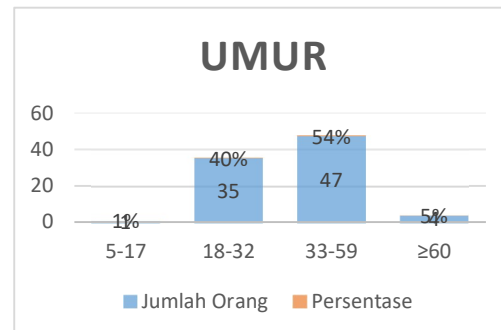


Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin perempuan adalah responden yang paling banyak yaitu sebanyak 53 orang, sedangkan responden laki-laki yang paling sedikit yaitu sebanyak 32 orang.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Gambar 3 Karaktersitik responden berdasarkan umur



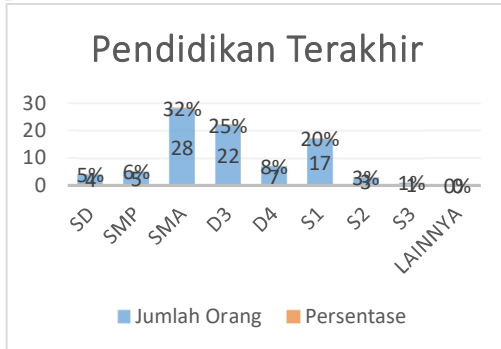
Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa umur responden yang paling banyak adalah yang berumur antara 33-59 tahun yaitu sebanyak 47 orang, dan yang paling sedikit

adalah yang berumur antara 5-17 tahun yaitu sebanyak 1 orang.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambar 4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

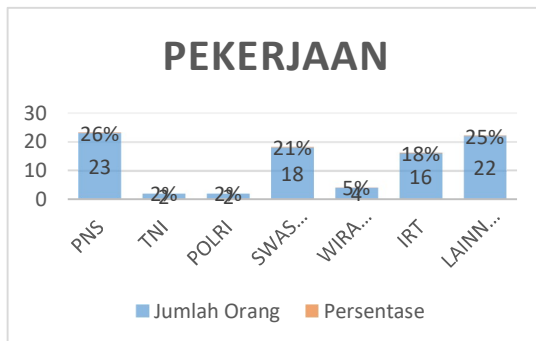


Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalah SMA, yaitu sebanyak 28 orang, dan paling sedikit adalah S3, yaitu sebanyak 1 orang.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

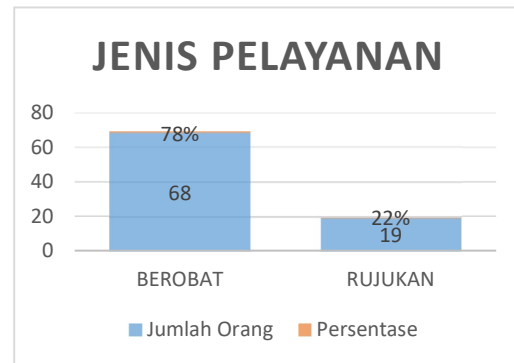


Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa pekerjaan responden yang paling banyak adalah PNS, yaitu sebanyak 23 orang, dan paling sedikit adalah TNI dan Polri, yaitu sebanyak 2 orang.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Gambar 6 Karakteristik responden berdasarkan jenis layanan

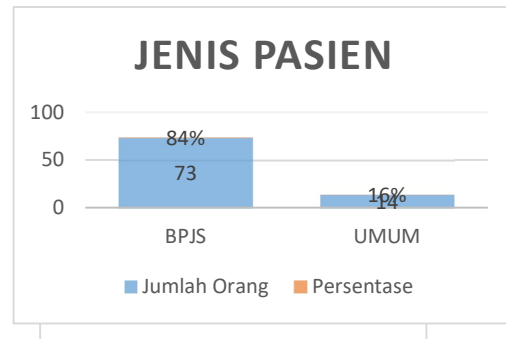


Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa jenis layanan yang paling banyak dilakukan oleh responden adalah berobat, yaitu sebanyak 68 orang, dan paling sedikit adalah rujukan, yaitu sebanyak 19 orang.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien

Gambar 7 Karakteristik responden berdasarkan jenis pasien



Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa responden yang menggunakan BPJS sebanyak 73 orang, dan responden merupakan pasien umum sebanyak 18 orang.

Uji Validitas

Suatu penelitian dapat dikatakan valid apabila mampu memberikan hasil atas apa yang benar-benar diukur artinya hasil dari penelitian yang valid akan menjawab apa yang dipertanyakan dalam penelitian. Untuk menentukan apakah layak atau tidak suatu item yang digunakan maka dapat diuji

signifikan, artinya dianggap valid apabila berkolerasi batas minimal kolerasi (r) 0,50.

Apabila nilai Jika r hitung $>$ r tabel maka instrument penelitian yang digunakan dinyatakan valid sebaliknya. Jika r hitung $<$ r tabel maka instrument penelitian yang digunakan dinyatakan tidak valid. Berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan uji validasi untuk setiap variabel dimana data diolah dengan bantuan SPSS 28.

Tabel 7 Uji Validitas Variabel X

Indikator	Item	r hitung	r tabel	Hasil
Waktu Tunggu	Waktu Tunggu1	0,841	0.2108	Valid
	Waktu Tunggu2	0,876	0.2108	Valid
	Waktu Tunggu3	0,766	0.2108	Valid
	Waktu Tunggu4	0,766	0.2108	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas diatas nilai r

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.864	4

hitung $>$ 0,2108. Maka semua dinyatakan valid.

Tabel 8 Uji Validitas Variabel Y

Indikator	Item	r hitung	r tabel	Hasil
Responsive	Responsive1	0,639	0.2108	Valid
	Responsive2	0,621	0.2108	Valid
	Responsive3	0,713	0.2108	Valid
	Responsive4	0,620	0.2108	Valid
	Responsive5	0,719	0.2108	Valid
Reliability	Reliability1	0,682	0.2108	Valid
	Reliability2	0,469	0.2108	Valid
	Reliability3	0,658	0.2108	Valid
	Reliability4	0,689	0.2108	Valid
	Reliability5	0,641	0.2108	Valid
	Reliability6	0,628	0.2108	Valid
	Reliability7	0,575	0.2108	Valid
	Reliability8	0,706	0.2108	Valid
	Reliability9	0,718	0.2108	Valid
Assurance	Assurance1	0,651	0.2108	Valid
	Assurance2	0,713	0.2108	Valid
	Assurance3	0,531	0.2108	Valid
	Assurance4	0,744	0.2108	Valid
	Assurance5	0,752	0.2108	Valid
	Assurance6	0,709	0.2108	Valid
	Assurance7	0,588	0.2108	Valid
Empathy	Empathy1	0,493	0.2108	Valid
	Empathy2	0,453	0.2108	Valid
	Empathy3	0,561	0.2108	Valid
	Empathy4	0,457	0.2108	Valid
	Empathy5	0,541	0.2108	Valid
	Empathy6	0,409	0.2108	Valid
	Empathy7	0,400	0.2108	Valid
Tangible	Tangible1	0,538	0.2108	Valid
	Tangible2	0,721	0.2108	Valid

Indikator	Item	r hitung	r tabel	Hasil
	Tangible3	0,513	0.2108	Valid
	Tangible4	0,674	0.2108	Valid
	Tangible5	0,507	0.2108	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas diatas nilai r hitung $>$ 0,2108. Maka semua dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan (kuesioner) menunjukkan konsistensi didalam mengukur gejala yang sama untuk mendapatkan kualitas hasil penelitian yang bermutu dan baik sudah semestinya jika rangkaian penelitian yang dilakukan harus baik juga. Data dikatakan valid dalam uji validitas ditentukan realibilitasnya jika nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 maka instrument variabel adalah reliabel (terpercaya) dan jika nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 maka instrument variabel adalah tidak reliabel (tidak terpercaya).

Tabel 9 Uji Reliabilitas Variabel X

Sumber: Output SPSS 28, 2024

Dari hasil uji reliabilitas di atas menggunakan SPSS versi 25. Diketahui bahwa nilai indikator variabel X sebesar 0.864 reliabel karena berada diatas *Alpha Cronbach* sebesar 0,6.

Tabel 10 Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.944	33

Sumber: Output SPSS 28, 2024

Dari hasil uji reliabilitas diatas menggunakan SPSS versi 28, diketahui indikator variabel Y sebesar 0,944 hasilnya reliable karena berada di atas *Alpha Cronbach* sebesar 0,6.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah hasil penelitian terdapat pengaruh atau tidak ada pengaruh antara variabel X (waktu tunggu) dengan variabel Y (kepuasan pasien). Jika nilai signifikansi uji $t >$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, dan jika nilai signifikansi uji $t <$ 0,05 maka H_0 ditolak dan

Ha diterima artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 11 Penguji Hipotesis

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	69.409	4.779		.000
	Waktu Tunggu	2.702	.410	.581	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Output SPSS 28, 2024

Berdasarkan tabel diatas ditemukan nilai sign.0,000<0,05 dan nilai t hitung = 6,588>1,988 t tabel. signifikansi 0,000. Maka H₀ ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di puskesmas hikun.

Tabel 12 Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.581 ^a	.338	.330	6.761

a. Predictors: (Constant), Waktu Tunggu

Sumber: Output SPSS 28, 2024

Berdasarkan tabel diatas, besar nilai korelasi / hubungan (R) sebesar 0,581. Dari hasil tersebut diperoleh nilai (Adjusted **R Square**) sebesar 0,330 yang mengandung pengertian bahwa besar pengaruh variabel X (waktu tunggu) terhadap variabel Y (kepuasan pasien) adalah sebesar 33,8% sedangkan sisanya 66,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar waktu tunggu.

Tabel 13 Anova^a (SPSS 28, 2024)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	1983.849	1	1983.849	43.395
	Residual	3885.829	85	45.716	
	Total	5869.678	86		

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
b. Predictors: (Constant), Waktu Tunggu

Sumber: Output SPSS 28, 2024

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa nilai F hitung= 43,395 dengan Tingkat signifikansi sebesar 0,000<0,05 maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel X (waktu

tunggu) atau dengan kata lain terdapat pengaruh pada variabel Y (kepuasan pasien).

PEMBAHASAN

1. Berdasarkan hasil rata-rata perhitungan waktu tunggu dari pendaftaran sampai dipanggil oleh dokter adalah 33 menit. Waktu tunggu ini termasuk dalam kategori sedang menurut acuan dari Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008.
2. Berdasarkan hasil uji T/ uji Hipotesis menunjukkan nilai sig. 0,000<0,05 dan nilai t hitung = 6,588>1,988 t tabel dengan kesimpulan terdapat pengaruh lama waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. Selaras dengan hasil penelitian dari:

- a. Mella Octaviani Dewi dan Eva Marsepa (2021) "Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten"
- b. Neng Yetmir, S.AP, H. Edwin Bustami ,S.E.,M.M, Ade Nurma Jaya Putra, S.Sos., M.A.P (2020) "Pengaruh Waktu Tunggu dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci"
- c. Khaled N. Alrajhi, FRCPC, RDMS, Nawfal A. Algerian, MBBS, MBA, Rand N. Alazaz, MBBS, Lama B. Araier, MBBS, Lujane S. Alqahtani, MBBS, and Shaden O. Almushawwah, MBBS (2020) "*Effect of waiting time estimates on patients satisfaction in the emergency department in a tertiary care center*"

Dengan hasil penelitian yang menunjukkan terdapat pengaruh variabel x (waktu tunggu) terhadap variabel y (kepuasan pasien)

Tetapi berbanding terbalik dengan penelitian Mathew Mbwooge , MSc, Nicholas Astbury , PhD, Henry Ebong Nkumbe , MD, Catey Bunce, DSc, Covadonga Bascaran , MD (2022) "*Waiting Time and Patient Satisfaction in a Subspecialty Eye Hospital Using a Mobile Data Collection Kit: Pre-Post Quality Improvement Intervention*". Tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu

tunggu pasien dan kepuasan (odds ratio 1, 95% CI 0.99-1; P=.37; $\chi^2_{2,3}=0.4$).

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4.16 Coefficient Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	69.409	4.779		.000
	Waktu Tunggu	2.702	.410	.581	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Output SPSS 28, 2024

Dapat dilihat dari perhitungan tabel diatas hasil analisis regresi sederhana diperoleh bahwa variabel x (waktu tunggu) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel y (kepuasan pasien) karena nilai signifikan dari kedua variabel tersebut adalah dibawah dari 0,05.

Adapun model persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = nilai yang diprediksi

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = nilai variabel independen

$$Y = 69,409 + 2,702X$$

Dari persamaan tersebut, maka diperoleh penjelasan sebagai berikut :

a=69,409 merupakan nilai konstanta,yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kualitas pelayanan sebesar 69,409. Hal ini menunjukan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. b= 2,702 yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel waktu tunggu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 2,702 dengan variabel lain tetap.

Nilai constant positif menunjukan pengaruh positif variabel independent atau kualitas pelayanan (X) yaitu sebesar 69,409, dengan nilai koefisien X

= 2,702 menunjukkan bahwa waktu tunggu dengan kepuasan pasien berpengaruh positif, dimana semakin cepat waktu tunggu maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Hasil dari perhitungan persamaan regresi linear sederhana ini variabel X (waktu tunggu) yang ada dikolom B adalah untuk membuat waktu tunggu terasa cepat dikarenakan angka tersebut menambah nilai dari constant variabel Y (kepuasan pelanggan) yaitu sebesar 69,409 sehingga hasil menunjukan bertambahnya variabel Y (kepuasan pasien).

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil perhitungan lama waktu tunggu rata-rata pelayanan pasien poli umum di Puskesmas Hikun dari pendaftaran sampai dipanggil oleh dokter adalah 33 menit.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh lama waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di puskesmas hikun kabupaten Tabalong, maka dapat ditarik kesimpulan terdapat pengaruh lama waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Hikun.
3. Besarnya pengaruh lama waktu tunggu (x) terhadap kepuasan pasien (y) poli umum di Puskesmas Hikun adalah sebesar 33,8%

SARAN

1. Perlu penelitian lanjutan dengan menambah variabel X2 seperti waktu respon petugas.
2. Perlu dilakukan penelitian yang terfokus pada waktu tunggu dan kepuasan pasien saat pendaftaran.
3. Perlu dilakukan penelitian waktu tunggu dan kepuasan pasien saat pengambilan obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Detik.com. (2023, Agustus Kamis). *Warga Keluhkan Pelayanan Puskesmas di Pangkep, Antre Lama-Petugas Main HP*. Diambil kembali dari Detik.com: <https://www.detik.com/sulsel/berita/d-6881949/warga-keluhkan-pelayanan-puskesmas-di-pangkep-antre-lama-petugas-main-hp>

- Dewi, M. O., & Marsepa, E. (2021). PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MAUK KABUPATEN TANGERANG BANTEN. *Nusantara Hasana Journal*, 33-37.
- Effendi. (2009). *Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Salemba Medika.
- Patrinda. (2010). Jakarta: Salimba Medika.
- Fitri, H. M., & Hidayati, M. (2021). PENGARUH LAMA WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS WARINGINKURUNG. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1789-1795.
- Jubi.id. (2023, September 14). *Nakes terbatas di Puskesmas Jayapura Utara, Pasien harus tunggu lama ambil obat*. Diambil kembali dari <https://jubi.id/penkes/2023/nakes-terbatas-di-puskesmas-jayapura-utara-pasien-harus-tunggu-lama-ambil-obat/> Jubi.id:
- Kemenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta.
- Kemenkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Kemenkes RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekkam Medis*. Jakarta.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Render, d. (2009). *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- (2023). *SKM Puskesmas Hikun*.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Supandi, D., & Imanuddin, B. (2021). HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KEDAUNG BARAT KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2020. *Jurnal Health Sains*, Vol. 2, No. 1.
- Wijono, D. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Prinsip dan Praktik*. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga.