

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT

¹Denal Hilman Ibrahim, ²Erix Gunawan, ³Matoeari Soelistijaningroem

^{1,2,3}Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, ^{1,2}Politeknik
PiksiGanesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung. ³RSUD Al Ihsan, Jl.

Kiastramanggala, Baleendah, Bandung

E-mail: ¹hilmandenal@gmail.com, ²erixgunawan@gmail.com,
³matoearisoelist@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine patient satisfaction with waiting times for outpatient registration at Al Ihsan Hospital, West Java Province. This research uses qualitative analysis with a descriptive approach. by direct observation in the field conducting interviews, literature study, and data analysis used using the slovin method and Likert scale. The results showed that patient satisfaction with registration waiting time at Al Ihsan Hospital, West Java Province was not in accordance with the minimum service standards (SPM). For the test results, there were 61 (61%) outpatients with waiting times according to the standard (≤ 60 minutes) while 39 (39%) did not meet the standard (≥ 60 minutes). And patient satisfaction is known from the results of a questionnaire of 100 respondents who were observed 83% were satisfied. From the research found problems including 1). Patients often ask officers again to quickly get medical services, 2). Lack of communication regarding information about estimated waiting times, 3). Delay in the doctor's arrival schedule Suggestions given include: 1). There needs to be an evaluation and improvement regarding the scheduling system that must be optimized, 2). Provide a clear explanation of the waiting time, 3). Provide education on patient examination delays and rearrange the medical examination schedule.

Keywords: Satisfaction, Waiting Time, Outpatient Registration

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. dengan cara observasi langsung lapangan melakukan wawancara, studi pustaka, dan analisis data yang digunakan menggunakan metode slovin dan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat belum sesuai standar minimal pelayanan (SPM). Untuk hasil ujinya terdapat 61 (61%) pasien rawat jalan dengan waktu tunggu sesuai standar (≤ 60 menit) sedangkan 39 (39%) tidak sesuai standar (≥ 60 menit). Dan kepuasan pasien diketahui dari hasil kuesioner 100 responden yang diamati 83% sudah merasa puas. Dari penelitian menemukan permasalahan diantaranya 1). Pasien seringkali menanyakan kembali kepada petugas agar cepat mendapatkan pelayanan medis, 2). Kurangnya komunikasi mengenai informasi tentang perkiraan waktu tunggu, 3). Keterlambatan jadwal kedatangan dokter Saran yang diberikan antara lain: 1). Perlu adanya evaluasi dan peningkatan mengenai system penjadwalan yang harus di optimalkan, 2). Memberikan penjelasan yang jelas akan mengenai waktu tunggu, 3). Memberikan edukasi waktu penundaan pemeriksaan pasien dan mengatur ulang jadwal pemeriksaan media. Kata Kunci: Kepuasan, Waktu Tunggu, Pendaftaran Rawat Jalan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan telah di bicarakan saat ini, baik di Negara maju atau berkembang. Hal ini menunjukan sistem layanan kesehatan semakin responsif terhadap kebutuhan pasien dan masyarakat. Oleh sebab itu organisasi layanan kesehatan agar semakin terfokus pada kepentingan pasien. Salah satu permasalahan yang terjadi adalah pelayanan kesehatan rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personal rumah sakit, efesien dan efektifitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pelayanan yaitu pelayanan administrasi, dokter, perawat, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas, lingkungan fisik rumah sakit dan pelayanan di bidang rekam medis (Fitriyani, 2016).

Waktu tunggu merupakan waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sampai tersedianya berkas rekam medis pasien dipelayanan rawat jalan atau instalasi

gawat darurat. Berdasarkan Kemenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit waktu tunggu untuk rawat jalan tidak lebih dari 60 menit

(Nomor:129/Menkes/SK/II/2008).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara terkait kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat. Hasil yang didapat terkait hal tersebut bahwa di dalam pelaksanaan akan waktu tunggu pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan sendiri masih belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal khususnya yang terjadi pada pasien rawat jalan.

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan permenkes No.147 tahun 2010 tentang perijinan Rumah Sakit adalah Rumah Sakit adalah instusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan

pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Rumah Sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya. Rumah Sakit publik adalah rumah sakit yang di kelola oleh pemerintah daerah dan badan hukum yang bersifat nirlaba. Rumah sakit privat adalah rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk perseroan terbatas atau persero.

Menurut Permenkes No 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis yaitu dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, Tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Selain itu juga rekam medis dapat diartikan sebagai “keterangan baik tertulis maupun yang terekam tentang identitas, anamnesa, pemeriksaan fisik, laboratorium, diagnosa, serta segala pelayanan dan tindakan medis yang diberikan kepada pasien, dan pengobatan baik yang di rawat inap,

rawat jalan, maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat.” (Dirjen Yanmed, 2006:11).

METODE

Menurut Sugiyono (2018:13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan kesimpulan.

Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

1. Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2015:148) adalah objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi yang ditentukan penulis adalah seluruh pasien yang berkunjung ke pelayanan

pendaftaran rawat jalan di RSUD AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT pada bulan februari tahun 2023 sebanyak 36044 pasien.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2008:118) sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristiknya yang memiliki sebuah populasi. Menurut Soetriono dan Hanafie (2007:175) menjelaskan sampel adalah anggota populasi yang di anggap dapat mewakili besarnya sampel harus mencerminkan karakteristik populasi agar data yang diperoleh representative (terwakili). Dalam pengambilan sampel dan populasi, agar sampel refresentatif dengan populasi, maka penulis menggunakan rumus menurut slovin dan Seville (1993:161) yaitu sebagai berikut.

Rumus:

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

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis (batas kesalahan)

Nilai kritis atau Batasan kesalahan e dimana menurut Gay (Seville,1993 : 163) adalah 10%.

Berdasarkan jumlah populasi kunjungan pendaftaran rawat jalan di RSUD AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT pada bulan februari tahun 2023 maka dapat diketahui sampel yang akan diambil oleh penulis adalah sebagai berikut.

$$\begin{aligned} n &= \frac{36044}{1 + 36044(0.1)}^2 \\ &= \frac{36044}{1 + 36044(0.01)} \\ &= \frac{36044}{1 + 360,4} \\ &= \frac{36044}{361,4} \\ &= 99,7 \end{aligned}$$

Berdasarkan hitungan diatas, maka jumlah sampelnya adalah 99,7 dibulatkan menjadi 100 sampel

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah langkah paling startegis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan

data, tanpa teknik pengumpulan data maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiono, 2005:62). Teknik pengumpulan data terdiri dari:

1. Observasi

Menurut Notoatmojo (2005:93) observasi adalah suatu prosedur yang terencana, yang meliputi, melihat dan mencatat jumlah dan taraf aktivitas tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung dari instalasi rekam medis khususnya di bagian penyimpanan rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat.

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dari terwawancara. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung atau lisan dengan narasumber

3. Tinjauan pustaka

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca buku yang berhubungan dengan judul penyusunan tugas akhir, penulis membaca buku keperpustakaan dan juga berkas rekam medis sehingga sebagai salah satu landasan untuk memecahkan suatu permasalahan yang ada di dalam penelitian.

4. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2014:142) menyatakan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan oleh responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat mengenai analisis kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan

Provinsi Jawa Barat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi, yaitu tangible, reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty (Parasuraman, 1985 dalam Rahmulyono, 2008 :75).

Berikut ini adalah tabel hasil skala likert kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan:

Rumus $T \times P_n$

T = Total jumlah responden yang memilih P_n = pilihan angka skor Likert

**Hasil dari perhitungan
kuesioner kepuasan pasien di
Rumah Sakit Umum Daerah Al
Ihsan Provinsi Jawa Barat**

Pernyataan	Kategori	Jumlah
212 menjawab	Sangat Setuju	$5 \times 212 = 1060$
192 menjawab	Setuju	$4 \times 192 = 768$
65 menjawab	Kurang Setuju	$3 \times 65 = 195$
22 menjawab	Tidak Setuju	$2 \times 12 = 24$
9 menjawab	Sangat Tidak Setuju	$1 \times 9 = 9$
TOTAL		2076

Sumber: Diolah Oleh Penulis (2023)

Jumlah skor tertinggi untuk item “sangat setuju” adalah $5 \times 100 = 100$ Sedangkan item “sangat tidak setuju” adalah $1 \times 100 = 100$
Penyelesaian Akhir

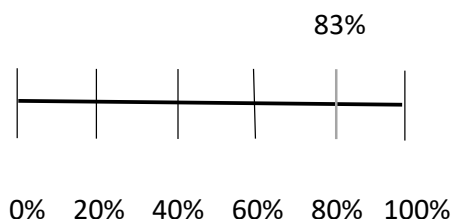
$$Y = \frac{\text{Skor Tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}}{\text{jumlah responden}} \\ = \frac{5 \times 100 \times 5}{5} \\ = 2.500$$

$$X = \frac{\text{Skor Terendah} \times \text{jumlah responden}}{\text{jumlah responden}} \\ = \frac{1 \times 100 \times 5}{5} \\ = 500$$

Penyelesaian Akhir

$$\text{Rumus Indeks \%} = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100 \\ = \frac{2076}{2500} \times 100 \\ = 83 \%$$

Dari hasil perhitungan sampel penulis mengambil contoh perhitungan dengan menggunakan skala likert untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat dengan nilai perhitungan 83% sudah termasuk kategori kepuasan pasien sudah efektif.



Rumus Interval

$$I = 100 / \text{Jumlah Skor}$$

$100 / 5 = 20$ (Intervalnya jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%)

Berikut kriteria interpretasi skor

Angka 0% - 19, 99% = Sangat tidak setuju

Angka 20% - 39, 99% = Tidak setuju

Angka 40%- 59, 99% = Kurang Setuju/ netral

Angka 60%- 79, 99% = Setuju

Angka 80%- 100% = Sangat setuju

Waktu Tunggu

Waktu tunggu merupakan total waktu yang digunakan oleh pasien menunggu di poliklinik, terhitung dari pasien mendaftar sampai pasien masuk/dipanggil ke masing-masing ruangan poliklinik. Menurut

KepmenkesNo.129/Menkes/SK/IV /2008 pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu di pelayanan rawat jalan dimulai pasien mendaftar sampai diterima/ dilayani oleh dokter spesialis yaitu 60 menit.

Ditinjau berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) dengan indikator waktu menunggu pelayanan pasien rawat jalan diperoleh bahwa waktu tunggu 60 menit (kategori cepat).

Dari hasil penelitian dengan metode observasi dengan menggunakan pendekatan cross sectional yaitu dengan melakukan pengukuran sesaat dan dilakukan satu kali saja data yang terkumpul dapat dilihat bahwa rekap durasi waktu tunggu pasien lama yaitu dengan rincian sebagai berikut :

Waiting Times / Waktu Tunggu

Berikut distribusi waiting times/waktu tunggu menurut responden di Poliklinik Instalasi Rawat Jalan di RSUD AL IHSAN yang dapat di lihat jelas pada tabel di bawah ini. Tabel ini menunjukan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa waiting times/waktu tunggu dengan kategori baik/sesuai kriteria yaitu (61%) dan sebagian menyatakan bahwa waiting times/ waktu tunggu dengan kategori kurang baik/tidak

sesuai kriteria yaitu (39%) responden.

Waktu Tunggu	Frekuensi	%
Sesuai Standar	61	61%
Tidak Sesuai Standar	39	39%
Total	100%	100%

KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap waktu tunggu dengan menggunakan skala likert untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat dengan nilai perhitungan 61% sudah termasuk kategori kepuasan pasien sudah efektif.

Waktu tunggu pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan melebihi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan yaitu 60 menit.

Upaya yang dilakukan agar Untuk mengatasi hambatan waktu tunggu bagi kepuasan pasien petugas pendaftaran akan melakukan komunikasi yang baik dan benar, Pihak rumah sakit khususnya petugas pendaftaran menghimbau pasien mengenai waktu tunggu, petugas

pendaftaran rawat jalan menanyakan tentang keterlambatan kedatangan dokter yang tidak terduga

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
5. Dirjen Yanmed Depkes RI (2006:24) tentang Rekam Medis