

Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bantarbolang

Sinta Wulandari, Yuniarti, Teguh Irawan*

Email: trikuris@yahoo.co.id

Prodi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pekalongan, Indonesia
Jl. Sriwijaya No.3 Kota Pekalongan Jawa Tengah, 51119
No. HP 085640868784

Abstrak

DOI:
[10.37402/jurbidhip.vol11.iss2.326](https://doi.org/10.37402/jurbidhip.vol11.iss2.326)

Riwayat artikel:

Diterima
2024-06-18
Direvisi
2024-07-18
Diterbitkan
2024-08-16

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dapat diindikasikan dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien menunjukkan seberapa baik layanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien diukur dengan membandingkan pengalaman dengan harapan pasien. Ketidakpuasan pasien bisa disebabkan oleh perilaku tenaga medis, serta faktor-faktor sistem seperti waktu tunggu dan kenyamanan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu dan kenyamanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bantarbolang. Menggunakan metode kuantitatif pendekatan *cross sectional* dengan jumlah sampel 98 pasien, teknik pengambilan sampel *Incidental sampling*. Mayoritas responden adalah perempuan (76,5%), berusia antara <20 hingga 30 tahun (54,1%), dan memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK (41,8%). Sebagian besar pasien mengalami waktu tunggu melebihi standar yang telah ditetapkan oleh Permenkes No 30 tahun 2022 (75,5%), rata-rata waktu tunggu terpanjang di poli gigi (120 menit). Mayoritas pasien memiliki tingkat kenyamanan yang rendah (60,2%). Meskipun mayoritas merasa puas dengan pelayanan (73,5%), analisis menunjukkan pengaruh signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,003$). Namun, tidak ada pengaruh yang signifikan antara tingkat kenyamanan dan kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,703$).

Kata kunci: efisiensi waktu tunggu; kenyamanan; kepuasan pasien.

*Sinta Wulandari**
Yuniarti
Teguh Irawan

Abstract

The quality of health services at community health centers can be indicated by patient satisfaction. Patient satisfaction shows how good the health service is. Patient satisfaction is measured by comparing the experience with the patient's expectations. Patient dissatisfaction can be caused by the behavior of medical personnel, as well as system factors such as waiting time and facility comfort. This study aims to determine the effect of waiting time and comfort on patient satisfaction at the Bantarbolang Community Health Center. Using a quantitative method, a cross sectional approach with a sample size of 98 patients, the sampling technique was incidental sampling. The majority of respondents were female (76.5%), aged <20 to 30 years (54.1%), and had a high school/vocational school educational background (41.8%). Most patients experience waiting times that exceed the standards set by Minister of Health Regulation No. 30 of 2022 (75.5%), the average waiting time is the longest in dental clinics (120 minutes). The majority of patients had a low level of comfort (60.2%). Although the majority were satisfied with the service (73.5%), the analysis showed a significant influence between waiting time and patient satisfaction ($p\text{-value}=0.003$). However, there was no significant influence between comfort level and patient satisfaction ($p\text{-value}=0.703$).

Keywords: *waiting time efficiency; convenience; patient satisfaction.*

1. Pendahuluan

Negara-negara menaruh perhatian besar pada peningkatan tingkat layanan kesehatan dengan menggunakan berbagai cara, termasuk pendirian pelayanan kesehatan primer (PHC) yang memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan taraf pelayanan kesehatan.⁽¹⁾ Tahun 1978, Konferensi Internasional tentang Pelayanan Kesehatan Primer diadakan di Alma Ata, Kazakhstan dan menjadi konsepsi dari tujuan Kesehatan untuk semua dari Organisasi Kesehatan Dunia. Pelayanan kesehatan primer (PHC) sangat penting bagi seseorang untuk mencapai kesehatan yang baik sepanjang hidupnya. Hal ini mencakup kesejahteraan fisik, mental, dan sosial. Hal ini harus mencakup promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, dan rehabilitasi. Cara terbaik untuk meningkatkan partisipasi masyarakat untuk memanfaatkan PHC adalah dengan memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang diharapkan.⁽²⁾

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah unit pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas bergerak dalam ruang lingkup bidang pelayanan kesehatan yang mempunyai tujuan sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, dengan melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat secara menyeluruh dan terpadu.⁽³⁾

Menurut Ahmad (2021) Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan rawat jalan yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat Indonesia yaitu sebesar 37,29%.⁽⁴⁾ Upaya pelayanan kesehatan di puskesmas dalam perkembangan zaman dan era globalisasi merupakan hal yang sangat penting dan diutamakan. Pengguna layanan puskesmas mengharapkan pelayanan yang berkualitas, tidak hanya mencakup kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga mencakup ketersediaan sarana prasarana yang memadai, sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan. Mutu pelayanan kesehatan terhadap pasien adalah faktor utama yang dapat membentuk kepercayaan masyarakat dan kepuasan pasien.⁽⁵⁾

Menurut Sulastri (2021) mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dapat diindikasikan dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil pelayanan kesehatan dari suatu fasilitas kesehatan yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan dari pasien. Ketidakpuasan pasien dapat dirasakan dari tindakan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga medis baik dokter maupun perawat atau dari apoteker sebagai pelayanan obat. Ketidakpuasan pasien juga berasal dari sistem yang ada seperti prosedur pendaftaran pasien dan cara pembayaran serta sarana prasarana yang ada.⁽⁵⁾

Menurut Imran (2021) sangat penting bagi fasilitas kesehatan untuk mengukur kualitas dan kepuasan pasien karena data ini akan membantu manajer puskesmas mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien dengan fokus pada preferensi pasien dan

memberikan layanan kesehatan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.⁽⁶⁾ Menurut Yasdar (2023) dengan meningkatnya kepuasan pasien bisa membentuk loyalitas pasien, sehingga pasien akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan yang sama saat kondisi yang dibutuhkan atau bahkan merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat di layanan kesehatan tersebut dan sebaliknya jika kepuasan pasien menunjukkan nilai yang kurang baik maka loyalitas pasien tidak akan terbentuk dan citra fasilitas kesehatan masyarakat pun menurun, mengakibatkan jumlah kunjungan pasien menurun.⁽⁷⁾

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 pada standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95% jika capaian kepuasan pasien di bawah 95% maka dapat dikatakan bahwa layanan kesehatan yang diberikan belum mampu mencapai kualitas yang ditentukan oleh pemerintah.⁽⁸⁾

Menurut Alnasser (2022) pelayanan bagian rawat jalan merupakan salah satu aspek yang penting untuk manajemen fasilitas kesehatan, karena klinik rawat jalan adalah gambaran dari fasilitas kesehatan yang mencerminkan kinerja dengan melakukan kegiatan dasar antara pasien dan staf fasilitas kesehatan.⁽¹⁾ Beberapa hal yang memengaruhi kepuasan pasien dirawat jalan adalah waktu tunggu saat berobat, selain itu ada beberapa aspek-aspek spesifik yang memengaruhi kepuasan pasien yaitu pengalaman pasien sendiri yaitu kenyamanan.⁽⁹⁾ Masalah yang paling banyak muncul di unit rawat jalan adalah waktu tunggu selama pasien berobat dimana lama waktu

yang dibutuhkan melebihi standar maksimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, yaitu tidak lebih dari 60 menit.⁽¹⁰⁾ Menurut Alnasser (2022) waktu tunggu di klinik rawat jalan merupakan salah satu penyebab kriteria paling penting untuk kualitas layanan kesehatan yang diberikan pasien, terutama yang menunggu pasien dan dengan demikian sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.⁽¹⁾ Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien melakukan pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan. Apabila waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan rawat jalan lebih dari 90 menit maka dapat dikategorikan lama, 30 – 60 menit kategori sedang dan ≤ 30 menit kategori cepat. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Permenkes Nomor 30 tahun 2022 adalah kurang atau sama dengan 60 menit (Permenkes RI, 2022).⁽¹¹⁾

Puskesmas Bantarbolang adalah salah satu tempat pelayanan kesehatan yang wajib memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada pasien. Berdasarkan laporan dari bagian sistem puskesmas dari tahun 2020 sampai 2021 diperoleh informasi bahwa jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan yaitu pada tahun 2020 sebanyak 58.891 dan pada tahun 2021 menjadi 46.629 kunjungan pasien. Hal tersebut bisa saja terjadi dikarenakan salah satu faktor eksternal dan internal. Pada faktor eksternal yaitu karena

meningkatnya derajat kesehatan masyarakat sedangkan untuk faktor internal yaitu adanya pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan masih kurang, dimana belum dapat memenuhi harapan pasien, mengakibatkan pasien tidak ingin kembali berobat di fasilitas kesehatan tersebut dan merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penilaian kinerja puskesmas dari Dinas Kesehatan Pemalang tahun 2022 puskesmas bantarbolang masih diangka nilai cukup yaitu dengan nilai rata-rata 89.10 hal ini yang bisa saja memengaruhi kepuasan pasien, dimana pasien menilai kinerja puskesmas masih perlu diperbaiki.

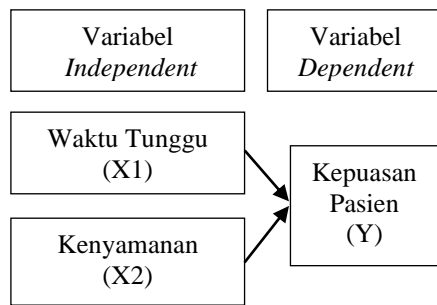
Berdasarkan hasil survei pendahuluan oleh peneliti di Puskesmas Bantarbolang didapatkan data sekunder yaitu indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pada semester satu mulai dari bulan juli sampai desember 2023 menunjukkan hasil dengan kategori 81.76 (baik), tetapi walau sudah mendapatkan kategori baik terdapat beberapa layanan di Puskesmas yang masih menjadi permasalahan, yaitu di bagian waktu pelayanan dan sarana prasarana dimana kedua hal tersebut berdasarkan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masih diangka 78.27 (baik) untuk bagian waktu pelayanan dan angka 79.19 (baik) untuk bagian sarana prasarana, dimana angka capaian ini masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Permenkes Nomor 43 tahun 2016 yaitu standar kepuasan pasien diatas 95%.

Selain data sekunder yang didapatkan peneliti juga melakukan pra penelitian lebih lanjut di Puskesmas Bantarbolang pada 30 Oktober 2023 dengan melakukan

wawancara kepada 9 pasien secara acak. Dari 9 pasien menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan bisa sampai 120-180 menit dari pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan dokter. Pasien juga mengatakan bahwa fasilitas pelayanan berupa ketersediaan tempat duduk di bagian pendaftaran kurang memenuhi mengakibatkan pasien sering tidak duduk jika menunggu giliran pelayanan, ruang tunggu yang terasa panas, dan suara pemanggilan antrian pasien yang kurang jelas, keadaan lantai yang licin dikarenakan adanya pendingin ruangan di bagian poli umum yang sering bocor, adanya bau yang kurang sedap. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bantarbolang.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jenis penelitian survey analitik dengan menggunakan pendekatan cross-sectional.⁽¹²⁾ Metode pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah Incidental sampling, dengan sampel penelitian terdiri dari 98 pasien yang sedang menjalani pemeriksaan di Puskesmas Bantarbolang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi variabel independent dan dependen. Variabel independent meliputi efisiensi waktu tunggu dan tingkat kenyamanan, sementara variabel dependen adalah kepuasan pasien.



Grafik 1. Indikator hubungan variabel

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner meliputi instrumen data demografi, waktu tunggu, kenyamanan yang terdiri dari 17 pertanyaan dan kepuasan pasien yang terdiri dari 5 pertanyaan. Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara dan pengisian kuesioner terhadap responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa analisis univariat, dan analisis bivariat menggunakan *chi square* dan analisis multivariat dengan regresi logistik yang diolah menggunakan software SPSS. Data dikatakan signifikan jika memiliki nilai p-value $0 < p < 0.05$ dan dikatakan tidak signifikan jika memiliki nilai p-value > 0.05

3. Hasil dan Pembahasan Karakteristik Objek Penelitian

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan Pendidikan.

No.	Variabel	N=98	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	23	23,5
	Perempuan	75	76,5
2.	Umur		
	<20s/d30	53	54,1
	31s/d40	28	28,6
	41s/d50	12	12,2
	51s/d >60	5	5,1
3.	Pendidikan		
	Tidak sekolah	2	2,0
	SD	18	18,4
	SMP	29	29,6
	SMA/SMK	41	41,8
	Diploma	2	2,0
	Sarjana	6	6,2

Berdasarkan tabel 1 hasil penelitian dari 98 Responden bahwa mayoritas responden adalah perempuan yang mencapai 76,5% dari total responden, Hasil tersebut sejalan dengan teori Robbins (2001). Menurut Robbins, wanita memiliki kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan laki-laki terhadap kesehatan fisik mereka, sehingga mereka cenderung lebih banyak mengunjungi fasilitas kesehatan dan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Berdasarkan penelitian Nikura N (2023) Hal ini disebabkan perempuan biasanya lebih sensitive terhadap sikap perawat dibandingkan dengan laki-laki. Bahwa perempuan dalam bertindak selalu berdasarkan pertimbangan emosional dan perasaannya dalam menilai kepuasan terhadap pelayanan yang didapatkannya.⁽¹³⁾

Dengan jumlah terbanyak pada kelompok usia <20 hingga 30 tahun (54,1%), Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Indah Yuliani.dkk,2020) yang

menyebutkan bahwa pada kategori usia yang paling banyak termasuk kedalam usia dewasa muda yaitu <20s/d30 tahun karakteristik umur yang memengaruhi kepuasan pasien,⁽¹⁴⁾ dimana menurut penelitian Eni Widiastuti (2024) hal ini karena usia dewasa biasanya kemampuan berpikirnya akan meningkat secara teratur.⁽¹⁵⁾

Berdasarkan latar belakang pendidikan mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK sebanyak 41,8%, Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Dewi Suryaningsih (2024) menyebutkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin mengerti tentang pentingnya kesehatan dan

pelayanan yang diberikan. tingginya pendidikan seseorang semakin besar keinginan dan harapannya terhadap pelayanan yang diterimanya. Tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan pasien.⁽¹⁶⁾

Analisis Univariat

Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik dari masing-masing variabel yang telah diteliti dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase masing-masing kelompok.⁽¹²⁾

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Rawat Jalan di Puskesmas Bantarbolang

No.	Waktu Tunggu	SPM	N=98	%
1.	Cepat	≤ 60 menit	24	24,5
2.	Tidak Cepat	> 60 menit	74	75,5

Berdasarkan tabel 2 hasil penelitian dari 98 Responden bahwa menunjukkan responden yang memiliki waktu tunggu cepat lebih sedikit hanya 24 responden (24,5%) dibandingkan responden yang memiliki waktu tunggu tidak cepat sebanyak 74 responden (75,5%). Hasil tersebut sejalan dengan teori pohan yang mengemukakan bahwa

waktu tunggu memengaruhi kenyamanan pasien, hal tersebut juga sejalan dengan penelitian (Aulia Nurfadilah.dkk,2021) yang menyebutkan bahwa jumlah waktu tunggu yang belum sesuai dengan standar lebih dari 60 menit masih lebih banyak dibandingkan dengan waktu tunggu yang tidak lebih dari 60 menit.⁽¹⁷⁾

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Rawat Jalan di Setiap Jenis

No.	Jenis layanan (poli)	N=98	%	Rata-rata waktu tunggu (menit)
1.	Kb	2	2,0	82,5
2.	Kia	18	18,4	92,6
3.	Konseling	5	5,1	114,2
4.	Lansia	2	2,0	105
5.	Mtbs	8	8,2	84
6.	Poli Gigi	14	14,3	120
7.	Umum	49	50,0	102

Berdasarkan tabel 3 hasil penelitian dari 98 Responden bahwa menunjukkan jenis layanan yang paling banyak dikunjungi oleh pasien adalah di poli umum 49 kunjungan (50,0%) dan rata-rata waktu tunggu yang paling lama berada pada poli gigi yaitu 120 menit. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Fadilah (2024) dimana jumlah antrian yang lama pada poli umum dikarenakan banyaknya antrian serta banyaknya jumlah pasien dan pada poli gigi seperti tindakan penambalan gigi, pembersihan karang gigi dan lain-lain. ⁽¹⁸⁾Cepatnya waktu tunggu disebabkan karena tidak adanya antrian. Waktu tunggu pelayanan yang lama disebabkan karena adanya antrian yang panjang. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan terhadap layanan melebihi kemampuan dan fasilitas yang disediakan sehingga penggunaan fasilitas yang datang tidak segera mendapatkan pelayanan.

No.	Variabel	N=98	%
1.	Kenyamanan		
	Nyaman	39	39,8
	Tidak Nyaman	59	60,2
2.	Kepuasan Pasien		
	Puas	72	73,5
	Tidak puas	26	26,6

Berdasarkan tabel 4 hasil penelitian dari 98 Responden bahwa menunjukkan sebanyak 39 responden (39,8) merasa nyaman dan 59 responden (60,2) tidak merasa nyaman. Menurut Teori Herzber kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui penyelesaian kebutuhan yang sesuai dengan tingkat kepuasan pasien. Dalam hal ini, kenyamanan fisik seperti pengaturan suhu dan jumlah kursi ruang tunggu memengaruhi kepuasan pasien, sedangkan kenyamanan psikologis seperti aroma dan volume suara pemanggilan memengaruhi kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Gina indriani., 2022) yang menyebutkan bahwa kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kenyamanan fisik suatu fasilitas kesehatan.⁽¹⁹⁾

Untuk variabel kepuasan pasien dari 98 responden bahwa menunjukkan sebanyak 72 responden (73,5%) merasa puas dan 26 responden (26,6%) merasa tidak puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Maila, 2021) yang

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kategori Kenyamanan dan Kepuasan pasien

menyebutkan bahwa kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui penyelesaian kebutuhan dasar seperti kebutuhan fisik dan kebutuhan psikologis.

Analisis Bivariat

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Uji yang dipakai dalam analisis bivariat adalah dengan menggunakan uji chi square.⁽¹²⁾

Tabel 5. Uji Chi Square waktu tunggu terhadap kepuasan pasien

Waktu tunggu	Kepuasan pasien						P-Value	CC
	Puas		Tidak puas		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Cepat	60	61,22	14	14,29	74	75,51	0,003	0,290
Tidak cepat	12	12,24	12	12,24	24	24,49		
Total	72	73,46	26	26,53	98	100		

Berdasarkan table 5, menunjukkan bahwa dari 74 responden dengan kategori waktu tunggu cepat terdapat 60 orang (61,22%) yang merasa puas dengan pelayanan, dan dari 14 pasien (14,29%) merasa tidak puas dengan pelayanan. Sedangkan dari 24 responden kategori waktu tunggu tidak cepat terdapat 12 pasien (12,24%) yang merasa puas dan 12 pasien (12,24) merasa tidak puas.

Hasil uji statistik Chi-Square adalah sebesar 0,003. Karena nilai Asymp.Sig.(2-sided) $0,003 < 0,05$, maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan di atas dapat diambil

kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji korelasi diperoleh contingency coefficient sebesar 0,290 yang termasuk dalam kategori lemah. Hal sejalan dengan teori kepuasan pasien yang dikemukakan oleh pohan dimana semakin cepat waktu tunggu pasien rawat jalan maka tingkat kepuasan pasien juga semakin baik. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Shanti Pawitra Paramesthi, Diansanto Prayoga. 2023) yang menyebutkan bahwa waktu tunggu yang singkat dapat meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas.⁽²⁰⁾

Tabel 6. Uji Chi Square kenyamanan terhadap kepuasan pasien

Waktu tunggu	Kepuasan pasien						P-Value	CC
	Puas		Tidak puas		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Cepat	60	61,22	14	14,29	74	75,51	0,003	0,290
Tidak cepat	12	12,24	12	12,24	24	24,49		
Total	72	73,46	26	26,53	98	100		

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan bahwa dari 67 responden dengan kategori tidak nyaman terdapat 50 orang (51,0%) yang merasa puas dengan pelayanan, dan dari 17 pasien (17,3%) merasa tidak puas dengan pelayanan. Sedangkan dari 31

responden kategori nyaman terdapat 22 pasien (73,5%) yang merasa puas dan 26 pasien (26,5) merasa tidak puas.

Hasil uji statistik Chi-Square adalah sebesar 0,703. Karena nilai Asymp.Sig.(2-sided) $0,703 > 0,05$, maka berdasarkan dasar pengambilan

keputusan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil uji korelasi diperoleh contingency coefficient sebesar 0,039 yang termasuk dalam kategori sangat lemah. Dengan demikian dapat diartikan bahwa tidak ada pengaruh antara kenyamanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bantarbolang. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Firdaus Razie, dkk.2021) Dimana kenyamanan tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas. Kenyamanan tidak berpengaruh di sebabkan karena menurut teori Kenyamanan adalah faktor yang sekunder dalam menentukan kepuasan pasien.⁽²¹⁾ Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan medis, seperti keberhasilan pengobatan dan kepuasan dengan hasil pengobatan. Pasien yang sedang sakit atau mengalami kondisi medis serius mungkin tidak memperhatikan kenyamanan lingkungan atau fasilitas yang tersedia. Mereka lebih fokus pada hasil pengobatan dan kualitas pelayanan medis. Kepuasan pasien terhadap kenyamanan dapat berbeda-beda tergantung pada individu dan kondisi medis dan pasien lebih fokus pada hasil pengobatan yang baik.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yang mencapai 76,5% dari total responden, dengan jumlah terbanyak pada kelompok usia <20 hingga 30 tahun sebanyak 54,1% dan latar belakang pendidikan SMA/SMK sebanyak 41,8%.

Waktu tunggu di puskesmas bantarbolang dari total 98

responden, hanya 24 responden (24,5%) yang mengalami waktu tunggu sesuai dengan standar yang ditetapkan tidak lebih dari 60 menit, sementara 74 responden (75,5%) memiliki waktu tunggu di luar standar yaitu melebihi 60 menit. Jenis layanan yang paling banyak dikunjungi adalah poli umum, mencapai 50% dari total responden. Rata-rata waktu tunggu terpanjang terjadi di poli gigi, yaitu 120 menit, sedangkan rata-rata waktu tunggu tercepat adalah di poli KB, sebesar 84 menit.

Kenyamanan pasien di Puskesmas Bantarbolang mayoritas responden merasa tidak nyaman 60,2%, sementara responden merasa nyaman hanya 39,8%. Kepuasan pasien di puskesmas bantarbolang sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas Bantarbolang, mencapai 73,5%, sementara 26,6% merasa tidak puas.

Hasil uji statistik chi square memperoleh nilai $p\text{-value}=0,003<0,05$ serta hasil uji korelasi diperoleh contingency coefficient sebesar 0,290 untuk waktu tunggu terhadap kepuasan pasien sedangkan untuk kenyamanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai $p\text{-value}=0,703>0,05$ serta hasil uji korelasi diperoleh contingency coefficient sebesar 0,039, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien sedangkan kenyamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

5. Saran

a. Pihak Puskesmas sebaiknya segera mengambil kebijakan agar dapat meningkatkan kecepatan waktu tunggu agar

sesuai dengan yang telah ditetapkan Permenkes No 30 tahun 2022. Dengan cara mengoptimalkan alur pelayanan dengan meningkatkan kemampuan staf pendaftaran.

- b. Pihak puskesmas sebaiknya meningkatkan kenyamanan di lingkungan puskesmas seperti kebersihan kamar mandi, suhu ruangan agar tidak terlalu panas dan lain sebagainya agar kenyamanan pasien semakin meningkat.
- c. Melakukan sosialisasi tentang sudah tersedianya sarana pengaduan agar semua pasien dapat mengetahui dan sarana pengaduan serta tindak lanjut dapat dipergunakan secara efektif dengan melalui penggunaan media sosial seperti instagram.

6. Daftar Pustaka

- [1] Alnasser MA. kualitas pelayanan perawatan di bagian rawat jalan rumah sakit. :1–44.
- [2] Connect E, Vieira VE. situs web berita dan informasi publik perusahaan . penelitian yang tersedia di pusat sumber daya COVID-19 - termasuk ini konten penelitian - segera tersedia di PubMed Central dan lainnya repositori yang didanai publik , seperti database WHO COVID dengan h. 2020;
- [3] Kementerian Kesehatan. PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 43 TAHUN 2019 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT. Vol. 22, Kementerian Kesehatan RI. 2019. 874–882 p.
- [4] Ahmad H, Napitupulu M. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *J Kesehat Ilm Indones (Indonesian Heal Sci Journal)*. 2021;6(2):193.
- [5] Sulastri, Litik SKA, Sirait RW. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara. *J Pangan Gizi dan Kesehat*. 2021;10(2):94–107.
- [6] Imran I, Yuliharsi Y, Almasdi A, Syavardie Y. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *J Penelit dan Pengemb Sains dan Hum*. 2021;5(3):389.
- [7] Yasdar Bahri M, Patimah S. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *J Muslim Community Heal* 2023. 2023;4(4):180–91.
- [8] Berhubungan F faktor Y, Tingkat D, Pasien K, Jalan R, Pelayanan D, Dasar K, et al. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*. 2022;2(3):268–77.
- [9] Viotti S, Cortese CG, Garlasco J, Rainero E, Emelurumonye IN, Passi S, et al. The buffering effect of humanity of care in the relationship between patient satisfaction and waiting time: A cross-sectional study in an emergency department. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(8).

- [10] Ainy A, Budi IS, Safriantini D. Efficiency of Outpatient Service at Three Health Centers in Palembang City, Indonesia. 2020;25(Sicph 2019):388–93.
- [11] Permenkes RI N 30. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. Menteri Kesehat Republik Indones. 2022;(879):2004–6.
- [12] Syahza A. Metode Penelitian Edisi Revisi Tahun 2021. Vol. 3, Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952. 2021. 223 p.
- [13] Okoloagu NN, Ndibuagu EO. Patients' Perception and Satisfaction with Waiting Time, and Facilities Available in a State Teaching Hospital Eye Clinic, Southeast, Nigeria. Health (Irvine Calif). 2023;15(06):544–68.
- [14] Yuliani I, Purna S. Analisis Tingkat Kepuasan Klien terhadap Pelayanan Perawat di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Andhika. J Ilm Kesehat Delima. 2020;2(2):104–14.
- [15] Widiastuti E et al. Determinants of the Quality of Nursing Services on Patient Satisfaction at the Jakarta 1 . Universitas Muhammadiyah Jakarta Penulis Korespondensi : JKN-KIS. Ilm Keperawatan. 2024;10(1):47–63.
- [16] Suryaningsi D, Dulahu WY, Maru AFA. Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan di Puskemas Paleleh Kabupaten Buol. J Keperawatan Sumba. 2024;2(2):70–8.
- [17] Nurfadillah A, Setiatin S. Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di Klinik X Kota Bandung. Cerdika J Ilm Indones. 2021;1(9):1133–9.
- [18] Rufaidah F, Am N. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Poli Umum Puskesmas Langgikima, Konawe Utara. 2024;5(2):164–71.
- [19] Manajemen PS, Ilmu F, Dan S, Batam UP. Pengaruh Kenyamanan Tempat (1). 2022;
- [20] Paramesthi SP, Prayoga D. 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. 2023;537–40.
- [21] Sugondo FR, Faustina P, Bernarto I. Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu, Biaya Pelayanan, Kebersihan, serta Kenyamanan Ruangan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Medika Lestari). J Manaj Kesehat Indones. 2021;9(3):205–14.