Jurnal Fenomena Kesehatan
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)
Institut Kesehatan dan Bisnis Kurnia Jaya Persada
Volume 5 Nomor 2, Oktober 2022 eISSN 2656-3444

HUBUNGAN *WAITING TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEPERAWATAN: STUDI TRADISIONAL REVIEW

Cheristina[1], Santi [2]
Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan,
Institut Kesehatan dan Bisnis Kurnia Jaya Persada
e-mail: titincheristina@gmail.com

ABSTRAK

Waiting Time yang lama beresiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan. Metode penelitian studi literatur yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu studi tradisional review.Jurnal yang dijadikan sebagai literatur dalam penelitian ini sebanyak 12 jurnal. Analisa data yang dilakukan menggunakan metode penelitian tradisional review pada penelitian ini, yaitu menggunakan analisis PICOS (*Patient*, *Intervention*, *Comparison*, *Outcomes*, *Source*). Hasil penelitian studi literature tradisional review dari beberapa jurnal diperoleh hasil, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yeni Kristiani menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu (*waiting time*) dengan kepuasan pasien. Penelitian Siti Maghfirohmenunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu (*waiting time*) dengan kepuasan pasien.Penelitian Endang Ernawati menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu (*waiting time*) dengan kepuasan pasien. Dari penelitian ini didapatkan kesimpulan, yaitu adahubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan.

Kata Kunci— Waiting Time; kepuasan pasien.

ABSTRACT

Long waiting time risks reducing patient satisfaction and service quality. The length of patient waiting time reflects how the hospital manages service components that are tailored to the patient's situation and expectations. The purpose of this study was to analyze the relationship between waiting time and patient satisfaction in nursing services. The literature study research method used in this study is a traditional review study. There are 12 journals used as literature in this study. Data analysis was carried out using traditional review research methods in this study, namely using PICOS analysis (Patient, Intervention, Comparison, Outcomes, Source). The results of traditional literature review studies from several journals obtained results, namely research conducted by Yeni Kristen showing that there is a relationship between waiting time and patient satisfaction. Siti Maghfiroh's research shows that there is a relationship between waiting time and patient satisfaction. Endang Ernawati's research shows that there is a relationship between waiting time and patient satisfaction. From this research, it can be concluded that there is a relationship between waiting time and patient satisfaction in nursing services.

Key Words--- Waiting Time; patient satisfaction.

Jurnal Fenomena Kesehatan
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)
Institut Kesehatan dan Bisnis Kurnia Jaya Persada
Volume 5 Nomor 2, Oktober 2022 eISSN 2656-3444

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah unit sebuah rumah sakit di mana penyakit akut, parah, mendesak atau cedera diperlakukan.Instalasi gawat darurat adalah pelayanan kesehatan yang harus diberikan secepatnya untuk mengurangi risiko kematian atau cacat. Pada saat proses atau setelah proses triage, maka keluarga pasien/pengantar secara bersamaan diarahkan untuk mendaftar identitas pasien.

Salah satu bentuk mutu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah waktu tunggu (*Waiting Time*). *Waiting Time* adalah waktu dari pasien daftar sampai dengan di periksa oleh dokter. *Waiting Time* yang lama beresiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan.Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Hasil penelitian Nofriadi, Nofriadi. (2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan *waiting time*s/waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik mata pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Painan. Sedangkan hasil penelitian Kristiani (2017) menunjukkan bahwa sebagian besar responden *Waiting Time* tepat sebanyak 27 orang (90%), sedangkan untuk kepuasan pasien sebagian besar sangat puas terhadap pelayanan sebanyak 18 orang (53%), dan ada hubungan yang cukup antara *Waiting Time* dengan Kepuasan pasien di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang (p 0,025<0,05) dan r = 0,408. Pasien dengan *Waiting Time* yang tepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan: studi tradisional review'

METODE

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian literature. Studi literature yaitu metode penelitian yang menggabungkan penelitian-penelitian original sebagai populasi dan sampel dalam penelitian. Metode penelitian studi literature yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu studi tradisional review. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan April 2022. Analisa data yang dilakukan menggunakan metode penelitian tradisional review pada penelitian ini, yaitu menggunakan analisis PICOS (*Patient, Intervention, Comparison, Outcomes, Source*).

HASIL

Pada kajian literatur ini peneliti menggunakan analisis PICOS (*Patient, Intervention, Comparison, Outcomes, Source*), yang akan diuraikan dalam bentuk table berikut:.

Tabel 1.
Analisis PICOS (*Patient, Intervention, Comparison, Outcomes, Source*)

No	Judul/Peneliti/Lokasi	Desain Penelitian	Analisis PICOS				
			Patient	***Intervention***	***Comparison***	***Outcomes***	***Source***
1	Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rs panti Waluya sawahan malang. Yeni Kristiani (2017)	Desain korelasional dengan pendekatan cross sectional	Sampel penelitian ini adalah pasien yang didapatkan dengan metode purposive sampling sebanyak 30 orang.	Data *waiting time* diperoleh dengan cara observasi menggunakan alat bantu stopwatch, sedangkan untuk mengetahui kepuasan pasien didapatkan dengan cara memberikan kuesioner	-	Hasil analisis bivariat enggunakan uji korelasi person produk moment menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara waiting time dengan kepuasan pasien di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang (p-value 0,025<0,05) dan r = 0,408	Google Scholar
2	Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Torry (2016)	Desain korelasional dengan pendekatan cross sectional	Total sampel pada penelitian ini adalah 101 responden yang terdiri dari 101 pasien rawat jalan di Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung	Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner	-	Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh waktu tunggu yang sebenarnya dirasakan pasien, dan kecepatan pelayanan yang diterima pasien (P<0,05). Kesimpulannya, faktor utama yang memperpanjang waktu tunggu pelayanan dan menurunkan kepuasan pasien, adalah kurang optimalnya jadwal dokter bertugas	Google Scholar

3	Hubungan Waktu Tunggu dan Length of Stay (Los) Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jombang. Siti Maghfiroh (2019)	Desain korelasional dengan pendekatan cross sectional	Populasi pasien sebanyak 1.204 orang dengan sampel sebanyak 60 responden	Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner	-	Berdasarkan hasil penelitian hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Jombang diperoleh kesimpulan ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Jombang	Google Scholar
4	Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di puskesmas x Kota jambi. Putri Wulandari (2020)	Desain korelasional dengan pendekatan cross sectional	Subyek penelitian adalah 95 orang responden rawat Jalan di Puskemas Pakuan Baru Kota Jambi.	Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner	-	Penelitian ini dianalisa dengan Uji chi-square diperoleh nilai P-Value sebesar 0.322 >0.05 maka tidak adanya hubungan yang berarti antara Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien	Google Scholar
5	Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan Tingkat kepuasan pasien (Studi Penilitian Di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya). Endang Ernawati (2018)	Desain korelasional dengan pendekatan cross sectional	Responden dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling berjumlah 199 orang	Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner	-	Dengan kategori tidak baik (> 60 menit) sebanyak 159 orang (79,9%) dan baik (≤ 60 menit) sebanyak 40 orang (20,1%). Kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 183 orang (92%)dan tidak puas sebanyak 16 orang (8%). Hasil analisis statistik uji fisher's exact test menunjukkan bahwa nilai p = 0,046, p < α (0,05) terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat	Google Scholar

						kepuasan pasien di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya	
6	Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien Dalam mendapatkan pelayanan kesehatandi Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan. Dedi Fatrida (2019)	Desain korelasional dengan pendekatan cross sectional	Populasi sebanyak 89 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah non probality random sampling dengan quota sampling.	Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner	-	Hasil analisis uji statistik chi-square menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakana antara waktu tunggu dan kepuasan pasien dengan p value=0,000 ($p \leq 0,05$)	Google Scholar
7	Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan . Nofriadi Nofriadi (2019)	Desain korelasional dengan pendekatan cross sectional	Populasi dalam penelitian ini 309 responden dengan jumlah sampel 62 responden, menggunakan teknik purposive sampling	Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner	-	Data dianalisis dengan enggunakan uji chis square. Hasil analisa lebih dari separoh (59,7%) responden yang mempersepsikan lama waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar. Selanjutnya lebih dari separoh (62,9%) responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik diperoleh nilai p value 0,000 ($p<0,05$), kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan yang bermakna antara lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien.	Google Scholar

Jurnal Fenomena Kesehatan
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)
Institut Kesehatan dan Bisnis Kurnia Jaya Persada
Volume 5 Nomor 2, Oktober 2022 eISSN 2656-3444

PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yeni Kristiani (2017) menunjukan bahwa sebagian besar (90%) atau 27 orang responden waiting time = 0 detik.Hasil penelitian yang dilakukan olehSiti Maghfiroh (2019), menunjukkan bahwa setengah dari responden (51,7%) mendapatkan waktu tunggu yang lambat sebanyak 31 orang.Hasil penelitian yang dilakukan oleh Endang Ernawati (2018), menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang terbanyak mengatakan tidak baik (>60menit) sebanyak 159 orang (79,9%).

Lama waiting time dapat dipengaruhi beberapa hal, seperti keluarga pasien tidak ada atau tidak ada di tempat, tidak siap dengan biaya, fasilitas rumah sakit belum siap karna sedang di pakai, bahan atau obat habis, dan lain-lain. Waktu tunggu terdiri dari tiga komponen yaitu perjalanan menuju tempat pelayanankesehatan, menunggu dan menerima jasa pelayanan kesehatan. Hasil analisis menunjukkan waiting time berada pada kategori kurang baik.Hal ini dikarenakan jumlah antrian yang lama pada poliklinik tertentu seperti poli jantung dan poli penyakit dalam.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yeni Kristiani (2017) menunjukan bahwa sebagian besar (60%) sebanyak 18 orang puas terhadap pelayanan.Hasil penelitian yang dilakukan olehSiti Maghfiroh (2019), menunjukkan bahwa setengah (51,7%) dari responden merasa tidak puas sebanyak 31 orang. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Endang Ernawati (2018), menunjukkan bahwa kepuasan pasien di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang terbanyak mengatakan puas sebanyak 183 orang (92%).

Hasil analisis menunjukkan bahwa pasien merasa puas atas pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien komponen yang paling tinggi dalam tingkat kepuasan pasien yaitu komponen empaty pasien mengatakan puas dengan petugas pelayanan rawat jalan sudah mampu mendaftarkan pasien dengan baik dengan pasien terjalin komunikasi yang baik dan pasien mengatakan puas pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial, suku, budaya, agama dari pasien tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian literatur review menunjukkan bahwa waiting time pada pelayanan keperawatan berada pada kategori baik, kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan berada pada kategori baik, dan ada hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan. Setiap pasien yang periksa ke IGD selalu beranggapan bahwa mereka akan segera ditanggani dan pelayanannya lebih cepat, yang mempunyai dampak kepuasan pada pasien.

Saran

Disarankan bagi rumah sakit untuk menambah loket pelayanan di IGD sehingga tidak menimbulkan antrian, penambahan petugas medis di IGD supaya penanganannya tidak lambat, lebih mempercepat pelayanan dan menambah ruang tunggu di IGD.Bagi penelitian selanjutnya disarankan sampel yang akan digunakan diperluas pada pasien prioritas 1 dan prioritas 2.

DAFTAR PUSTAKA

Ernawati, Endang. (2018). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Penelitian di RSUD Dr. Doris*

Sylvanus Palangkaraya). Jurnal Nerspedia, Vol. 1 No. 1.

Fatrida, Dedi. (2019). *Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatandi Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan*.Jurnal Jurnal 'Aisyiyah Medika, Vol. 4 No. 1.

Kotler.(2012).*Dasar-Dasar Pemasaran*. Penerbit PT. Indeks Gramedia.

Kristiani, Yeni. (2017). *Hubungan Waiting Time denga Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Panti Waluya Sawahan Malang*.Jurnal Nursing News, Vol. 2 No. 2.

Maghfiroh, Siti. (2019). *Hubungan Waktu Tunggu dan Length of Stay (Los) Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jombang*.Jurnal Keperawatan Muhammadiyah, Vol. 4 No. 1.

Nofriadi, Nofriadi. (2019). *Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan*.Jurnal Kesehatan Perintis, Vol. 2 No. 1.

Siti Maghfiroh (2019). Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di puskesmas x Kota jambi.

Torry. (2016). *Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan KepuasanPasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung*.Jurnal Kedokteran Brawijaya, Vol. 29 No. 3.

Wulandari, Putri. (2020). *Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas XKota Jambi*.Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan, Vol. 3 No. 2.