

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LAMA WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN PASIEN BPJS PUSKESMAS KECAMATAN PENJARINGAN

Zanety Ulul Azmi^{1*}, Yurita Mailintina², Ria Efkelin³

¹⁻³Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Email Korespondensi: zanetyulul@gmail.com

Disubmit: 22 Agustus 2024

Diterima: 28 Oktober 2024

Diterbitkan: 01 November 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i11.17166>

ABSTRACT

According to Indonesian Health Regulation Number 30 of 2022, the standard for waiting time services, especially in outpatient services, is ≤ 60 minutes. The standard waiting time for services is the time set by the Ministry of Health as a reference for health services in Indonesia. The purpose of the study is to find out what factors are related to the length of outpatient waiting time for BPJS patients at the Penjaringan District Health Center. The study's approach is quantitative using cross sectional studies. The non-probability sampling was purposive sampling with 150 respondents, the data were analyzed with a statistical test, namely with a univariate analysis, and a bivariate analysis with a chi square test. Variables related to the length of outpatient waiting time are Human Resources and Infrastructure factors, while in the factor of the doctor's arrival pattern, there is no relationship with the length of waiting time.

Keywords: *Outpatient Waiting Time, Human Resources, Infrastructure Facilities, Doctor Arrival*

ABSTRAK

Menurut Peraturan Kesehatan RI Nomer 30 tahun 2022, standar mengenai pelayanan waktu tunggu khususnya pada layanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit. Standar waktu tunggu pelayanan merupakan waktu yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan sebagai acuan pelayanan kesehatan di Indonesia. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan lama waktu tunggu rawat jalan pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjaringan. Pendekatan studi ini yaitu kuantitatif menggunakan cross sectional study. Pengambilan sampel yang digunakan yaitu non probability sampling berupa Purposive sampling dengan 150 responden, Data dianalisis dengan uji statistik yakni dengan analisis univariat, dan analisis bivariat dengan uji chi square. Variabel yang berhubungan dengan lama waktu tunggu rawat jalan ialah faktor Sumber Daya Manusia dan faktor sarana prasarana sedangkan pada faktor pola kedatangan dokter tidak memiliki hubungan dengan lama waktu tunggu.

Kata Kunci: Waktu Tunggu Rawat Jalan, SDM, Sarana Prasarana, Kedatangan Dokter

PENDAHULUAN

World Health Organization mengidentifikasi bahwa waktu tunggu yang dibutuhkan pasien untuk layanan kesehatan merupakan suatu aspek penting dari sistem kesehatan yang cepat tanggap. Menurut standar yang ditetapkan oleh *The Patient's Charter of the United Kingdom (UK) Government* ialah setiap pasien harus mendapatkan pemeriksaan dalam waktu 30 menit sejak jadwal pertemuan. Secara universal telah disetujui bahwa sistem pelayanan yang baik tidak menyebabkan pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Sholihah & Khodijah Parinduri, 2021). Menurut Laporan *Institute of Medicine (IOM)* menyatakan bahwa setidaknya 90% dari pasien harus menjalani pemeriksaan dalam 30 menit dari waktu yang telah dijadwalkan (Cyntia Sapta Anggraeni *et al.*, 2021).

Permasalahan terkait waktu tunggu masih terjadi di Instansi kesehatan, meskipun waktu tunggu pelayanan telah disepakati secara global. Berdasarkan *Centers for Disease Control and Prevention (CDC)* rata-rata waktu yang ditempuh oleh pasien pada unit rawat jalan di Amerika adalah 22-24 menit. Waktu tercepat yang dihabiskan pasien untuk menunggu yaitu 15 menit dan 40 menit adalah waktu tunggu terlama. Sedangkan pada negara Afrika waktu yang di tempuh untuk mendapatkan pelayanan yaitu membutuhkan waktu 90-180 menit (Momen Amalia & Era Pratiwi, 2022). Rumah Sakit Umum jimma di Ethiopia, waktu yang dibutuhkan pasien menunggu sebelum mendapatkan layanan adalah minimal 41 menit dan maksimal 185 menit (Biya *et al.*, 2022). Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Global Health Service Monitor* pada tahun 2022, 31 negara

terlibat dalam survei menunjukkan 67% setuju bahwa waktu tunggu untuk bertemu dokter lama (IPSOS, 2023).

Standar waktu tunggu pelayanan merupakan waktu yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan sebagai acuan pelayanan kesehatan di Indonesia. Berbagai Instansi kesehatan di Indonesia baik rumah sakit maupun puskesmas harus mematuhi standar yang telah ada dan sudah diputuskan oleh kementerian kesehatan terkait waktu tunggu pelayanan khususnya di rawat jalan. Jangka waktu untuk menunggu dan waktu untuk pemeriksaan adalah ketika pasien tiba ke instansi kesehatan untuk melakukan proses registrasi, menunggu antri dan panggilan menuju poli untuk dilakukan pengkajian riwayat medis dan melakukan pemeriksaan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, atau bidan ≤ 30 menit dengan katagori cepat, 30 sampai 60 menit katagori sedang, dan lebih dari 90 menit katagori lama. Menurut Peraturan Kesehatan RI Nomer 30 tahun 2022, ketentuan mengenai pelayanan waktu tunggu khususnya pada layanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit. Target pencapaian waktu tunggu rawat jalan adalah $\geq 80\%$ (Kemenkes, 2022).

Pelayanan waktu tunggu pada beberapa instansi kesehatan di Indonesia masih belum memenuhi standar yang sudah ada dan di tetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan penelitian beberapa fasilitas kesehatan di Indonesia, waktu untuk mendapatkan layanan pada unit rawat jalan masih memakan waktu yang panjang, seperti pada RSUD dr Achmad Darwis Suliki, waktu yang dibutuhkan oleh pasien rawat jalan poli penyakit dalam mencapai waktu 74,4 menit, poli kandungan 100,8 menit dan poli

anak 78,8 menit (Dewi *et al.*, 2020). RSUD Luwuk Banggai rata-rata waktu layanan pada unit rawat jalan mencapai 64,82 menit mulai dari pasien melakukan registrasi pendaftaran hingga menerima perawatan medis dari dokter (Momen Amalia & Era Pratiwi, 2022). RSUD Kota Bogor di rawat jalan poliklinik spesialis penyakit dalam rata-rata waktu yang dibutuhkan pasien untuk menunggu ialah 114 menit. Dengan waktu tercepat yang dihabiskan pasien untuk menunggu yaitu mencapai 51 menit dan 153 menit adalah waktu tunggu terlama. Pasien dengan waktu tunggu > 60 menit (94,9%) dan \leq 60 menit (5,1%) (Dwi Lestari *et al.*, 2020). Dan lama waktu menunggu pada RSUD Kota Payakumbuh lebih dari 60 menit sebesar (88,7%) (Santalia *et al.*, 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Milaenia Fitri & Hidayati, 2021) data menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan puskesmas waringinkurung dikategorikan sebagai waktu tunggu yang lama, penyebab lama waktu menunggu adalah faktor SDM (jumlah tenaga kesehatan terbatas, petugas memiliki lebih dari 1 *job desk*/tanggung jawab), faktor material (dokumen pasien tidak lengkap, data rekam medis manual, luas ruangan terbatas), faktor metode (belum menerapkan SPO Standar Pelayanan Operasional, faktor mesin (gangguan pada jaringan internet bermasalah sehingga menghambat dalam pembuatan dokumen rujukan atau mengecek status kepersetaan BPJS, tidak terdapat mesin antrian).

Berdasarkan hasil penelitian (Permana & Yulia, 2022) pada puskesmas kecamatan duren sawit, waktu tunggu layanan ialah rata-rata 62,5 menit. Dengan jumlah pasien sebanyak 37 (34,9%) mendapatkan waktu untuk menunggu \leq 60 menit

dan jumlah pasien sebanyak 69 (65,1%) mendapatkan lama waktu untuk menunggu > 60 menit. Hal ini terjadi di karenakan pasien ketika berobat tidak membawa kartu identitas medis, koneksi ke sistem puskesmas seringkali mengalami gangguan, petugas kesehatan yang terinfeksi virus Covid-19, dan rekam medis yang tidak tersedia di tempat penyimpanan yang ditentukan.

Puskesmas kecamatan penjaringan merupakan suatu instansi di bidang kesehatan masyarakat yang menjadi pelayanan tingkat pertama, yang berlokasi di wilayah jakarta utara. Berdasarkan hasil temuan lapangan pada bulan Februari 2024 di Puskesmas Penjaringan bahwa dari 10 pasien yang di wawancarai, menunjukan waktu pelayanan pada unit rawat jalan mulai dari kedatangan pasien hingga selesai dilakukan pemeriksaan > 60 menit. Untuk melayani 1 pasien dapat menghabiskan waktu 2 jam (mulai dari pengambilan nomer antrian, menunggu panggilan ke pendaftaran hingga selesai mendapatkan pemeriksaan dokter). Penyebab lain dari lamanya waktu tunggu di Puskesmas Kecamatan Penjaringan yaitu banyaknya jumlah kunjungan pasien, adanya penumpukan pasien di bagian pendaftaran, komputer yang bermasalah, speaker untuk pemanggilan pasien kurang jelas, dan kapasitas ruang tunggu atau ketersediaan kursi tidak memadai untuk menampung jumlah pasien yang datang. Hal ini melebihi dari aturan yang sudah ditentukan atau disepakati oleh pemerintah terkait waktu tunggu. Dengan adanya penjelasan terkait fenomena ataupun permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul "Faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu rawat jalan pasien BPJS Puskesmas Kecamatan

Penjaringan”. Studi ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan lama waktu tunggu rawat jalan pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

Apakah faktor Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, dan Pola Kedatangan Pasien berhubungan signifikan terhadap lama waktu tunggu rawat jalan pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan kesehatan merupakan jenis layanan *publik*. Layanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan manusia dan pemerintah menyediakan layanan kesehatan tersebut karena dianggap penting bagi banyak orang (Mustofa *et al.*, 2019). Pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik apabila layanan kesehatan telah mencapai tingkat kesempurnaan sesuai dengan aturan yang secara resmi telah ditetapkan oleh pemerintah (Mustofa *et al.*, 2019).

Departemen kesehatan telah menetapkan standar waktu tunggu rawat jalan. Berbagai instansi kesehatan yang berada di Indonesia harus mematuhi standar pelayanan yang telah ada terutama terkait waktu tunggu pelayanan. Jangka waktu untuk menunggu dan waktu untuk pemeriksaan adalah ketika pasien tiba ke instansi kesehatan untuk melakukan proses registrasi, menunggu untuk mendapatkan giliran dan panggilan menuju poli untuk dilakukan anamnesis dan melakukan pemeriksaan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, atau bidan ≤ 30 menit dengan katagori cepat, 30 sampai 60 menit katagori sedang, dan lebih dari 90 menit katagori lama. (Kemenkes, 2022). Waktu tunggu ialah priode yang dibutuhkan seorang pasien untuk

memperoleh layanan kesehatan pada saat melakukan registrasi pendaftaran hingga masuk ke ruangan dokter untuk dilakukan pemeriksaan dan mendapatkan resep dari dokter. Tiga faktor yang menyebabkan lamanya waktu pelayanan pasien ialah proses pendaftaran yang lama, jumlah dokter yang terbatas, serta tingginya jumlah pasien kesehatan dan keterbatasan staf pelayanan kesehatan (Supandi & Imanuddin, 2021).

Standar merupakan tingkat pencapaian yang diinginkan sebagai tujuan yang ideal. SPM (Standar Pelayanan Minimal) yaitu persyaratan terkait jenis dan kualitas pelayanan dasar yang harus dipenuhi atau dilaksanakan oleh suatu instansi. Standar waktu tunggu ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan khususnya pada rawat jalan (Agiwahyunto & Noegroho, 2019). Menurut kementerian kesehatan (2022) standar waktu tunggu rawat jalan yakni ≤ 60 menit dikatagorikan cepat dan > 60 menit dikatagorikan lama.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi yang terlibat dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien di Puskesmas Kecamatan Penjaringan pada tahun 2021-2023 sebanyak 207.286. Jumlah sampel dalam *penelitian* ini sebanyak 150 responden, teknik sampling yang digunakan adalah dengan teknik *non probability sampling* berupa *purposive sampling*. Penelitian ini berlangsung pada bulan mei - juli 2024 di Puskesmas Kecamatan Penjaringan. Data primer yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner dengan menggunakan skala likert. Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas pada

kuerioner. Hasil yang didapatkan pada uji validitas adalah 0.3610 dan uji reliabilitas 0.868. Teknik analisis

data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Responden (n=150)

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persen (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	39	26.0
Perempuan	111	74.0
Usia		
18-40 tahun	71	47.3
41-60 tahun	28	18.7
>60 tahun	51	34.0
Pendidikan		
Tidak Sekolah	20	13.3
SD	35	23.3
SMP	44	29.3
SMA	44	29.3
Perguruan Tinggi	7	4.7
Pekerjaan		
Aparatur Negara	0	0.0
Tenaga Pengajar	2	1.3
Tenaga Kesehatan	1	0.7
Wiraswasta	17	11.3
IRT	88	58.7
Lainnya	42	28.0

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin Perempuan lebih banyak yakni sebesar 74.0%, sedangkan responden yang berjenis kelamin Laki-laki sebesar 26.0%. Karakteristik berdasarkan umur responden sebagian besar berumur 18-40 tahun sebanyak 47.3%.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir ialah sebagian responden berpendidikan SMP dan SMA yakni sebesar 29.3%. Karakteristik berdasarkan pekerjaan responden yang paling tertinggi ialah Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 58,7%.

Analisis Univariat

Tabel 2. Faktor Sumber Daya Manusia (n=150)

Sumber Daya Manusia	Frekuensi (n)	Persen (%)
Baik	111	74.0
Kurang Baik	39	26.0

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa dari 150 responden, terdapat 2 katagori baik dan kurang baik dalam Faktor *Sumber Daya Manusia*. Sebanyak 74.0% responden berada dalam katagori baik, sedangkan 26.0% responden berada dalam

katagori kurang baik. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan baik terkait Faktor *Sumber Daya Manusia*.

Tabel 3. Faktor Sarana Prasarana (n=150)

Sarana Prasarana	Frekuensi (n)	Persen (%)
Baik	107	71.3
Kurang Baik	43	28.7

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa dari 150 responden, terdapat 2 katagori baik dan kurang baik dalam Faktor *Sarana Prasarana*. Sebanyak 71.3% responden berada dalam katagori baik, sedangkan 28.7% responden berada dalam

katagori kurang baik. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan baik terkait Faktor *Sarana Prasarana*.

Tabel 4. Faktor Pola Kedatangan Dokter (n=150)

Pola Kedatangan Dokter	Frekuensi (n)	Persen (%)
Baik	140	93.3
Kurang Baik	10	6.7

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa dari 150 responden, terdapat 2 katagori baik dan kurang baik dalam Faktor *Pola Kedatangan Dokter*. Sebanyak 93.3% *responden* berada dalam katagori baik, sedangkan 6.7% responden berada

dalam katagori kurang baik. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan baik terkait Faktor *Pola Kedatangan Dokter*.

Analisis bivariat

Tabel 5. Hubungan Sumber Daya Manusia dengan Waktu Tunggu (n=150)

Sumber Daya Manusia	Waktu Tunggu						P
	Cepat		Lama		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	35	29.6	76	81.4	111	111.0	0.039
Kurang Baik	5	10.4	34	28.6	39	39.0	

Berdasarkan analisis data pada tabel menunjukkan bahwa pada faktor *Sumber Daya Manusia* dengan

hasil baik sebanyak 35 responden (29.6%) yang menyatakan waktu tunggu cepat dan yang menyatakan

waktu tunggu lama sebanyak 76 responden (81.4%), sedangkan pada faktor Sumber Daya Manusia kurang baik sebanyak 5 responden (10.4%) yang menyatakan waktu tunggu cepat dan yang menyatakan waktu tunggu lama sebanyak 34 responden (28.6%). Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada hasil uji statistik *Continuity Correlation* didapatkan

nilai *P value* yaitu 0.039 pada faktor Sumber Daya Manusia, maka dapat dikatakan *P value* <0.05. Penjelasan tersebut dapat dilihat pada faktor Sumber Daya Manusia Ha di terima, dan disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara faktor Sumber Daya Manusia dengan waktu tunggu rawat jalan pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

Tabel 6. Hubungan Sarana Prasarana dengan Waktu Tunggu (n=150)

Sarana Prasarana	Waktu Tunggu						P
	Cepat		Lama		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	37	28.5	70	78.5	107	107.0	0.001
Kurang Baik	3	11.5	40	31.5	43	43.0	

Berdasarkan analisis data yang ada pada tabel menunjukkan bahwa pada faktor Sarana Prasarana dengan hasil baik sebanyak 37 responden (28.5%) yang menyatakan waktu tunggu cepat dan yang menyatakan waktu tunggu lama sebanyak 70 responden (78.5%), sedangkan pada faktor Sarana Prasarana kurang baik sebanyak 3 responden (11.5%) yang menyatakan waktu tunggu cepat dan yang menyatakan waktu tunggu lama sebanyak 40 responden (31.5%).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada hasil uji statistik *Continuity Correlation* didapatkan nilai *P* yaitu 0.001 pada faktor Sarana Prasarana, maka dapat dikatakan *P value* <0.05. Penjelasan tersebut dapat dilihat pada faktor Sarana Prasarana Ha di terima dan Ho diolak dan disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara faktor Sarana Prasarana dengan waktu tunggu rawat jalan pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

Tabel 7. Hubungan Pola Kedatangan Dokter dengan Waktu Tunggu (n=150)

Pola Kedatangan Dokter	Waktu Tunggu						P
	Cepat		Lama		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	39	37.3	101	102.7	140	140.0	0.291
Kurang Baik	1	2.7	9	7.3	10	10.0	

Berdasarkan analisis data yang ada pada tabel *menunjukkan* bahwa pada faktor Pola Kedatangan Dokter dengan hasil baik sebanyak 39 responden (37.3%) yang menyatakan waktu tunggu cepat dan yang menyatakan waktu tunggu lama sebanyak 101 responden (102.7%), sedangkan pada faktor Pola Kedatangan Dokter kurang baik

sebanyak 1 responden (2.7%) yang menyatakan waktu tunggu cepat dan yang menyatakan waktu tunggu lama sebanyak 9 responden (7.3%).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada hasil uji statistik *Fisher's Exact Test* didapatkan nilai *P* yaitu 0.291 pada faktor Pola Kedatangan Dokter, maka dapat dikatakan *P value* >0.05. Penjelasan

tersebut dapat dilihat pada faktor Pola Kedatangan Pasien Ha di tolak dan Ho diterima, dan disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan analisis karakteristik responden, menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada responden berjenis kelamin laki-laki yang melakukan pengobatan di Puskesmas Kecamatan Penjaringan. Sejalan dengan penelitian (Dwi Lestari et al., 2020) yang menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak yang melakukan pengobatan dari pada laki-laki.

Berdasarkan usia responden pada penelitian ini bahwa pada usia 18-40 tahun masuk katagori tertinggi, hal ini jumlahnya lebih besar dari pada responden yang berusia 40-60 tahun dan >60 tahun. *Penelitian* ini sejalan dengan (Widjaya et al., 2019) yang menyatakan pada usia 18-40 tahun masuk katagori tinggi.

Karakteristik berdasarkan pendidikan *terakhir*, dalam penelitian ini terdapat 5 katagori yakni Tidak Sekolah, SD, SMP, SMA/SMK, Perguruan Tinggi. Berdasarkan hasil yang paling tertinggi ialah pada pendidikan SMP dan SMA. Sedangkan berdasarkan pekerjaan responden yang masuk katagori paling tertinggi yang melakukan pengobatan di Puskesmas Kecamatan Penjaringan adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT). Hal ini sejalan pada penelitian (Dwi Lestari et al., 2020) yang menyatakan pada tingkat pendidikan SMA dan SMP lebih banyak dari pada perguruan tinggi dan karakteristik pekerjaan tertinggi ialah sebagian besar pasien yang melakukan

antara faktor Pola Kedatangan Dokter dengan waktu tunggu rawat jalan pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

pengobatan di rawat jalan adalah Ibu Rumah Tangga.

Hubungan Sumber Daya Manusia dengan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjaringan

Hasil uji statistik *chi square*, didapatkan bahwa nilai *p-value* adalah 0.039 yang berarti <0.05. Berdasarkan hasil dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara faktor Sumber Daya Manusia dengan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjaringan. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap faktor Sumber Daya Manusia. Hal ini yang mendukung penilaian baik pada faktor Sumber Daya Manusia adalah dilihat dari keprofesionalan yang dimiliki petugas kesehatan seperti datang tepat waktu sebelum pelayanan kesehatan dimulai, kompetensi yang dimiliki petugas kesehatan dan cepat tanggap dalam menangani pasien, Sebagian responden lainnya yang menyatakan pada katagori kurang baik pada faktor ini dikarenakan terdapat beberapa petugas yang memberikan penjelasan tidak lengkap dan jelas ketika sedang memberikan arahan kepada pasien sehingga membuat pasien kurang yakin dengan jawaban petugas dan sikap yang kurang ramah dari petugas sehingga menyebabkan pasien merasa tidak diperlakukan dengan baik.

Penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan dalam penelitian sebelumnya oleh (Tetty & Bone, 2020) Penelitian tersebut

menyatakan bahwa Petugas kesehatan yang cukup dapat mempermudah proses pelayanan dan dapat mengurangi waktu tunggu yang dirasakan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh (Milaenia Fitri & Hidayati, 2021) menyatakan bahwa jumlah petugas yang kurang di puskesmas waringinkung menyebabkan waktu tunggu di rawat jalan menjadi lambat dikarenakan tidak maksimalnya petugas dalam menanggapi pasien, petugas di puskesmas juga memiliki tugas dan tanggungjawab yang banyak sehingga hal ini membuat petugas tidak fokus terhadap tugas yang sebenarnya.

Penelitian yang dilakukan (Momen Amalia & Era Pratiwi, 2022) menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara Sumber Daya Manusia dengan Waktu Tunggu di instalasi rawat jalan di RSUD Luwuk Banggai pada masa covid-19 dengan *p value* ($0.000 < 0.05$). Penelitian ini didukung dengan yang dilakukan (Amiruddin et al., 2023) yang mengidentifikasi bahwa jumlah SDM yang memadai dapat mengurangi waktu tunggu pelayanan. Pada penelitian ini terdapat hubungan pengaruh ketersediaan Sumber Daya Manusia dengan Waktu Tunggu.

Menurut pendapat peneliti, Sumber Daya Manusia di instansi kesehatan dapat berdampak pada waktu tunggu. Jumlah dan kualitas SDM yang *memadai* sangat penting untuk memastikan pelayanan yang cepat dan efisien, dengan manajemen yang baik dapat memainkan peran penting dalam mempercepat alur kerja di fasilitas rawat jalan. Sedangkan, jika suatu instansi kesehatan kekurangan SDM dapat menyebabkan penumpukan pasien dan meningkatkan waktu tunggu, sehingga pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan. Maka dari

itu pentingnya pengelolaan SDM yang baik menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien.

Hubungan Sarana Prasarana dengan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjaringan

Hasil uji statistik *chi square*, didapatkan bahwa nilai *p-value* adalah 0.001 yang berarti < 0.05 . Berdasarkan hasil dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara faktor Sarana Prasarana dengan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjaringan. Dalam penelitian ini, ditemukan hasil pada faktor Sarana Prasarana yang memilih kategori baik ialah pasien yang merasa bahwa sarana prasarana yang diberikan pihak puskesmas sudah memadai dan lengkap sehingga dapat mendukung efektivitas pelayanan, meningkatkan kenyamanan dan mempermudah kerja bagi petugas kesehatan dalam memberikan layanan yang optimal. Sarana Prasarana yang diberikan pihak puskesmas seperti dari segi ruang tunggu yang luas, ruang poli yang nyaman dan bersih, serta terdapat penunjuk arah ruangan. Sedangkan pada kategori kurang baik ialah beberapa pasien mengeluh terhadap suara pemanggilan pasien di beberapa poli ataupun ruang pendaftaran yang belum jelas, dan sistem yang bermasalah dan terdapat kendala sehingga menjadi penghambat setiap harinya untuk proses berjalannya pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh penelitian terdahulu yakni (Purwiyanti et al., 2019) yang menyatakan bahwa *beberapa* faktor yang menyebabkan waktu tunggu lama antara lain adalah sarana prasarana yang kurang memadai,

seperti jumlah tempat duduk yang tidak mencukupi, kondisi tempat duduk yang kurang nyaman, minimnya fasilitas bacaan, kebersihan ruang tunggu yang kurang terjaga, serta tata letak ruangan yang tidak mendukung. Hal-hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan yang dirasakan pasien, sehingga pasien merasa waktu tunggu menjadi lebih lama.

Penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwasannya sarana prasarana yang memadai untuk proses berjalannya suatu pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas layanan. Fasilitas yang lengkap dan teknologi yang canggih dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memudahkan akses ke berbagai layanan medis. Fasilitas yang dikelola dengan baik dapat memudahkan petugas kesehatan dalam bekerja dengan efektif dan memperlancar proses layanan, sehingga hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan dapat diminimalisir.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Momen Amalia & Era Pratiwi, 2022) menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu ialah sarana prasarana. Dan pada penelitian ini terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap waktu tunggu di instalansi rawat jalan RSUD Luwuk Banggai dengan *p value* ($0.000 < 0.05$). Penelitian ini juga sejalan dengan (Kurniawati & Kusumawardhani, 2023) diketahui bahwa faktor sarana prasarana mempengaruhi waktu tunggu di RSUD Kabupaten Karanganyar.

Menurut pendapat peneliti, sarana prasarana yang lengkap akan meningkatkan jumlah pasien yang datang untuk menggunakan layanan kesehatan. Kondisi fasilitas kesehatan termasuk kenyamanan, kelengkapan dan kebersihan menjadi salah satu unsur penting yang harus

diperhatikan pihak instansi kesehatan, hal tersebut dianggap sebagai faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan.

Hubungan Pola Kedatangan Dokter dengan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjarangan

Hasil uji statistik *chi square*, didapatkan bahwa nilai *p-value* adalah 0.291 yang berarti > 0.05 . Berdasarkan hasil dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara faktor Pola Kedatangan Dokter dengan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjarangan. Berdasarkan faktor ini terlihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap faktor Pola Kedatangan Dokter. Hal ini yang mendukung penilaian baik pada faktor Pola Kedatangan Dokter adalah keprofesionalan dan komitmen dokter terhadap waktu yang telah dijadwalkan, sehingga dalam menjalankan pelayanan di puskesmas dokter selalu disiplin dan dokter mampu mengelola waktu dengan efektif. Hal ini dapat menjaga jadwal dan memastikan bahwa janji temu dipenuhi, dan dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Responden lainnya menyatakan kurang baik pada faktor ini dikarenakan terputusnya pelayanan kesehatan diluar jam istirahat, hal ini menyebabkan ketidaknyamanan yang dirasakan pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan (Kurniawati Fajrin et al., 2021) yang menyatakan pemeriksaan dokter tidak berpengaruh dengan waktu tunggu di RSUD Kota Makasar dengan *p value* ($0.821 > 0.05$). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Purwiyanti et al., 2019) yang

menyatakan terdapat hubungan antara persepsi disiplin pelayanan dengan persepsi waktu tunggu di Puskesmas Tiogosari Wetan dengan *p value* ($0.01 < 0.05$). Penelitian ini didukung juga oleh (Agustina et al., 2023) yang menyatakan bahwa jadwal dokter yang tidak optimal menjadi penyebab utama yang memperpanjang waktu tunggu pelayanan, sehingga pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini terdapat hubungan antara keterlambatan dokter terhadap waktu tunggu dengan *p value* ($0.000 < 0.05$).

Menurut pendapat peneliti, pada faktor Pola Kedatangan dokter sebagian besar pasien menyatakan bahwa dokter tidak pernah terlambat datang kepuskesmas, kedatangan dokter di puskesmas kecamatan penjaringan sudah sesuai dengan jam praktik *dokter*, sehingga pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pemeriksaan. Selain itu dokter yang melakukan praktik di puskesmas kecamatan penjaringan tidak memiliki jam praktik di tempat lain. Sehingga pada faktor ini tidak terdapat hubungan dengan waktu tunggu.

KESIMPULAN

Dari 150 reponden yang melakukan pemeriksaan rawat jalan di *Puskesmas* Kecamatan Penjaringan. Pada faktor Sumber Daya Manusia sebanyak 74.0% katagori baik, sedangkan 26.0% katagori kurang baik. Faktor Sarana Prasarana sebanyak 71.3% katagori baik, sedangkan 28.7% katagori kurang baik, dan faktor Pola Kedatangan Dokter sebanyak 93.3% katagori baik, sedangkan 6.7% katagori kurang baik.

Terdapat hubungan signifikan antara faktor sumber daya manusia dengan lama waktu tunggu rawat.

Terdapat hubungan signifikan antara faktor Sarana Prasarana dengan lama waktu tunggu rawat jalan. Dan tidak terdapat hubungan signifikan antara faktor sumber daya manusia dengan lama waktu tunggu rawat jalan pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

Bagi Puskesmas Kecamatan Penjaringan, disarankan untuk membedakan loket bagi pasien yang melakukan pendaftaran online atau offline dan pasien yang menggunakan BPJS atau umum, bagi para karyawan dilakukan pelatihan berkala mengenai manajemen waktu dan layanan prima demi membantu meningkatkan efesiensi, dan membangun sistem informasi yang memungkinkan pasien untuk mengetahui estimasi waku tunggu secara real time, yang dimana hal tersebut dapat di akses melalui layar di ruangan tunggu. Disarankan juga bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan metode kualitatif agar dapat melakukan wawancara secara mendalam dengan pasien terkait pengalaman waktu tunggu pelayanan, disarankan bagi peneliti di masa depan untuk melakukan studi komperatif yang melibatkan berbagai jenis fasilitas kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agiwahyunto, F., & Noegroho, F. H. (2019). Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang Quality Of Minimum Service Standards (Spm) Patient Registration In Place Registration For Outpatient (Tpprj). *Media Ilmu Kesehatan*, 8(3), 210-216.
- Agustina, F., Adyas, A., Djamil, A.,

- Pramudho, P. K., & Rahayu, D. (2023). Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Terhadap Pasien Rawat Jalan. *Malahayati Nursing Journal*, 5(9), 3211-3228. <https://doi.org/10.33024/Mnj.V5i9.7471>
- Amiruddin, E. E., Alfreda, V., & Meilani, N. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Puskesmas Betoambari. *Jurnal Keperawatan Profesional (Kepo)*, 4.
- Biya, M., Gezahagn, M., Birhanu, B., Yitbarek, K., Getachew, N., & Beyene, W. (2022). Waiting Time And Its Associated Factors In Patients Presenting To Outpatient Departments At Public Hospitals Of Jimma Zone, Southwest Ethiopia, 2022. *Bmc Health Services Research*.
- Cyntia Sapta Anggraeni, Luluk Nur Aini, & Nurul Anjarwati. (2021). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rs Prima Husada Kabupaten Malang (Studi Observasional Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prima Husada Malang)*.
- Dewi, S., Machmud, R., & Lestari, Y. (2020). Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4). <https://doi.org/10.25077/Jka.V8i4.1137>
- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231-240. <https://doi.org/10.32832/Pro.V3i3.4172>
- Ipsos. (2023). Ipsos Global Health Service Monitor 2023. *Ipsos*, 1(November), 1-32. <https://www.ipsos.com/De-Ch/Global-Health-Service-Monitor-2020>
- Kemenkes. (2022). *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiridokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah*. 1-94.
- Kurniawati Fajrin, Haeruddin, & Reza Aril Ahri. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien Di Rsud Kota Makassar. *Window Of Public Health Journal*, 2(5), 827-835. <https://doi.org/10.33096/Woph.V2i5.280>
- Kurniawati, R. F., & Kusumawardhani, O. B. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Petugas Dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien Di Rumah Sakit. *In Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 125-136.
- Milaenia Fitri, H., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789-1795. <https://doi.org/10.36418/Cerdika.V1i12.262>
- Momen Amalia, & Era Pratiwi. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*,

- 1(1), 76-84.
<https://doi.org/10.55606/Klinik.V1i1.678>
- Mustofa, A., Roekminiati, S., & Damajanti Sri Lestari. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakad Media Publishing.
- Permana, I., & Yulia, N. (2022). Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur Tahun 2021. *Journal Of Innovation Research And Knowledge*, 1.
- Purwiyanti, D., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2019). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang Menurut Persepsi Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 2356-3346.
<http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Santalia, G., Arif, Y., Ariany, E., & Helfiyani, H. (2023). Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. Adnan Wd Kota Payakumbuh. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 11, 723-730.
- Sholihah, N., & Khodijah Parinduri, S. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. *Promotor*, 3(6), 585-597.
<https://doi.org/10.32832/Pro.V3i6.5565>
- 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*, 2(1), 33-43.
<https://doi.org/10.46799/Jhs.V2i1.71>
- Tetty, V., & Bone, A. T. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien Bpjs Di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu (Jkd)*, 2, 29-35.