

## HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIPEDES

Delvianie Nurdelima<sup>1</sup>, Paldhi Prayasta<sup>2</sup>, Erix Gunawan<sup>3</sup>

Rekam Medis, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

piksi.delvianie.18303246@gmail.com<sup>1</sup>, piksi.paldhi.18303245@gmail.com<sup>2</sup>,

erix.gunawan@piksi.ac.id<sup>3</sup>

Received: 11-08-2021  
Revised : 23-08-2021  
Accepted: 24-08-2021

### Abstrak

**Latar Belakang:** Puskesmas merupakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan yang baik merupakan suatu faktor pendukung untuk meningkatkan kepuasan pada pasien. Salah satunya adalah melalui *Response time* agar memberikan kepuasan pasien. Disetiap kepuasan pelayanan pasien sangatlah penting karena sebagai pintu gerbang pada pelayanan pertama. Sejalan dengan itu kualitas pelayanan harus dijaga agar kepuasan pasien terhadap pelayanan akan membentuk loyalitas pasien, sehingga bisa memuaskan pasien untuk menjaga nama baik dimata pasien.

**Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan *respon ti me* dengan kepuasan pasien Di Puskesmas Cipedes.

**Metode:** Metode yang digunakan adalah menggunakan desain penelitian survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang pada saat melakukan desain pengumpulan data dilaksanakan pada satu waktu, bila dilihat dari kejadian yang sedang diteliti maka pengumpulan data dilaksanakan dalam satu waktu. Pengumpulan data juga menggunakan metode kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner sebagai instrument penelitian. Jumlah populasi sebanyak 30 orang dengan hasil sample 29.

**Hasil:** Hasil penelitian yang kami temukan bahwa masih terdapat masalah pada saat memberi *Response time* sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan adanya keterlambatan pelayanan dari mulai daftar hingga pengambilan obat karena kendala pasien yang tidak membawa identitas, rekam medis yang tidak ada ditempat (rak penyimpanan rekam medis) dan kendala lainnya. Sehingga ditemukan respon tidak puas sebanyak 5 responden dengan nilai presentasi 17,24%.

**Kesimpulan:** Kesimpulan dari hasil penelitian yang kami teliti yaitu *Response time* sudah dijalankan dengan baik namun masih ada responden yang masih lambat mengisi khususnya dibagian pendaftaran rekam medis dan untuk kepuasan pasien masih ada responden yang mengisi tidak puas.

---

**Kata kunci:** *Response time*; pelayanan; kepuasan pasien.

**Abstract**

**Background:** Puskesmas is a facility to improve the quality of service to the community. Good service is a supporting factor to increase patient satisfaction. One of them is through response time in order to provide patient satisfaction. In every patient service satisfaction is very important because it is the gateway to the first service. In line with that the quality of service must be maintained so that patient satisfaction with services will form patient loyalty, so that it can satisfy patients to maintain a good name in the eyes of patients.

**Objective:** The purpose of this study was to determine the relationship between response time and patient satisfaction at the Cipedes Health Center.

**Methods:** The method used is an analytical survey research design using a cross sectional approach, namely research that is carried out at the time of conducting data collection designs at one time, when viewed from the events being studied, data collection is carried out at one time. Data collection also uses quantitative methods by distributing questionnaires as research instruments. The total population is 30 people with 29 sample results.

**Results:** The results of the study that we found that there were still problems when giving response time so that it affected patient satisfaction with delays in service from registering to taking drugs due to problems with patients who did not carry identity, medical records that were not in place (medical record storage racks). ) and other constraints. So it was found that 5 respondents were dissatisfied with a presentation value of 17.24%.

**Conclusion:** The conclusion from the results of the research that we examined is that the Response time has been carried out well but there are still respondents who fill in it is still slow, especially in the medical record registration section and for patient satisfaction there are still respondents who are not satisfied.

**Keywords:** *Response time*; service; patient satisfaction.

---

*Corresponden Author* : Delvianie Nurdelima  
Email : piksi.delvianie.18303246@gmail.com



## PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan unit yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang mempunyai sifat menyeluruh (Irmawati, 2017). Saat ini puskesmas sudah mempunyai banyak layanan bagi masyarakat di sekitarnya dan juga merupakan pelayanan yang paling mudah diakses oleh masyarakat. Hasil dari hadirnya puskesmas dapat memberikan manfaat untuk keluarga yang kurang mampu (Anis, 2011). Sehubungan dengan itu, demi meningkatkan kualitas puskesmas yang baik dan berkualitas maka perlu meningkatkan

kinerja yang tinggi dari semua yang terlibat pada puskesmas, terutama tenaga keperawatan yang memiliki peranan penting untuk menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik ([Kusumastuti et al., 2021](#)).

Salah satu keberhasilan pada pelayanan kesehatan perorangan yaitu kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan sebagai tingkat pada perasaan pasien yang muncul sebagai sebab dari kinerja pada pelayanan kesehatan ([Desimawati, 2013](#)). Sejalan dengan itu kepuasan pada pasien harus didukung dengan pelayanan yang baik karena pelayanan yang puas akan berbagi pengalaman mereka terhadap orang disekitar. Oleh karena itu sikap dari petugas sangat menentukan untuk memberikan kepuasan pasien. Sikap yang dimiliki petugas terhadap pasien akan menentukan interaksi yang positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien ([Simandalahi et al., 2019](#)).

Penanganan yang tanggap harus diperhatikan dengan baik karena mendukung terhadap waktu tunggu pelayanan, mulai dari kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan kepada pasien yang datang atau dalam istilah lain kecepatan bisa diartikan dengan *Response time* ([Sinurat et al., 2019](#)). *Response time* merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien datang kepuskesmas sampai mendapatkan pelayanan dari petugas ([Haryatun & Sudaryanto, 2008](#)). Oleh karena itu *Response time* perlu diperhatikan pada bagian bagian yang ada, salah satu nya seperti pelayanan pada perekam medis saat menyiapkan berkas rekam medis. Maka dari itu petugas yang ada di suatu instansi harus memberikan pelayanan dengan secepat cepatnya. *Response time* pada penanganan juga dapat dihitung melalui hitungan menit ([Marlisa, 2017](#)). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2009, waktu tanggap yang baik yang diberikan kepada pasien yaitu kurang lebih 5 menit ([Depkes, 2008](#)).

Berdasarkan penelitian di Puskesmas Cipedes pada tanggal 5 April 2021 di pelayanan pendaftaran pasien ditemukan masalah yang berkaitan dengan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Pertama, pada saat pasien pertama kali mendaftar untuk berobat pasien sering lupa membawa identitas diri sehingga menghambat penemuan data pasien, untuk mengetahui pasien tersebut apakah pasien lama atau pasien baru. Kedua, pencarian buku rekam medis memerlukan waktu yang cukup lama karena sering kali buku rekam medis tidak ada di rak penyimpanan tersebut bisa karena buku rekam medis masih berada di ruang pemeriksaan dan belum diambil oleh petugas rekam medis atau karena hal lain sehingga pasien cukup lama menunggu dipanggil kedalam ruang pemeriksaan. Ketiga, pada saat pemeriksaan, dokter memeriksa pasien sesuai keluhannya, tidak jarang pasien kembali harus mengantri sesuai nomor urut poli akibatnya masih terlihat beberapa pasien menunggu lama dimulai dari pasien mendaftar sampai dengan pasien dipanggil.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana gambaran *Response time* dan kepuasan pasien yang terjadi Di Puskesmas Cipedes. Adapun manfaat dari penelitian yang kami teliti yaitu sebagai acuan untuk bahan referensi atau bahan penelitian yang lain untuk dijadikan informasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah menggunakan desain penelitian survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. yaitu menjelaskan proses atau hubungan antara proses dengan produk tersebut ([Nurdini, 2006](#)). Penelitian ini dilaksanakan pada maret-april 2021 di Puskesmas Cipedes. Penelitian dilakukan dibagian poli yang berbeda dipuskesmas cipedes pada tanggal 19 maret s/d 19 april 2021. Variabel independen pada penelitian ini yaitu *responstime* sedangkan untuk variabel dependen yaitu kepuasan dari pasien itu sendiri atau dari keluarga pasien.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan lembar observasi dari peneliti yang digunakan untuk mengetahui respon dan hitungan menit kuesoner pada perawat yang sedang terjadi agar mengetahui tingkat kepuasan. Lembar kuesoner yang disajikan terdiri dari nama, usia, pekerjaan, jenis kelamin.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{31}{1+31(0,05)^2} = 29$$

Kuesoner tersebut terdiri dari 10 pertanyaan dan terdapat beberapa pilihan untuk menjawab pertanyaan tersebut yang terdiri dari sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju kepada sejumlah kalangan dengan populasi sebanyak 30 orang dengan hasil sample 29. Ketika responden telah menyetujui untuk mengisi lembar kuesoner dan menyetujui menjadi responden maka responden tersebut harus mengisi lembar persetujuan dan diberikan tanda tangan pada lembar tersebut. Setelah data semua nya terkumpul maka dilakukan lah pengolahan data dan pengecekan pada data yang telah disajikan. Setelah itu dianalisis dengan menggunakan tabel dengan cara distribusi frekuensi yang ditemukan oleh H.A. Sturges ([Sturges, 1926](#)).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

**Tabel 1. Response time di bagian pendaftaran rekam medis di Puskesmas Cipedes.**

<i>Response time</i>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
3 menit	5	18,51%
5 menit	8	29,62%
6 menit	6	22,22%
8 menit	5	18,51%
10 menit	3	11,11%

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat terlihat bahwa sebagian besar responden diberi penanganan sekitar 5 menit dari 8 responden (29,62%). Pelayanan pada bagian pendaftaran sangat berpengaruh terutama dari *respon time* terhadap pasien.

Kepuasan penanganan pada poli yang ada di Puskesmas Cipedes merupakan hasil dari variabel dependen.

**tabel 2. Hasil kepuasan**

<b>Tingkat kepuasan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Sangat tidak puas	4	13,79%
Tidak puas	5	17,24%
Puas	9	31,03%
sangat puas	11	37,93%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 2 di atas bahwa responden sangat puas yaitu sebanyak 11 responden (37,93%). Kepuasan dpuskesmas cipedes sudah tergolong baik, namun ada beberapa kendala seperti berkas hilang ,salah menyimpan, atau berkas berada dipoli yang berbeda.

## B. Pembahasan

### Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil distribusi frekuensi *respon time* dalam memberikan pelayanan dipuskesmas cipedes yaitu penanganan sekitar 5 menit dari 8 responden (29,62%), pelayanan pada bagian pendaftaran di Puskesmas Cipedes sangat berpengaruh terutama dari *respon time* terhadap pasien. Tentunya dari permasalahan yang ada dipelayanan puskesmas cipedes selalu memberikan upaya untuk memberi *Response time* secepat cepatnya. Maka dari itu *respon time* pelayanan yang baik dan cepat akan berpengaruh terhadap penilaian pasien yang datang. Sejalan dengan itu demi menjaga nama baik puskesmas petugas harus memberikan *respon time* pelayanan yang baik terhadap pasien tersebut. Hasil yang kami temukan bahwa masalah yang terjadi petugas rekam medis dibagian pendaftaran sering mengalami masalah yang menyebabkan waktu untuk menangani pasien menjadi lama, penyebab nya yaitu mulai dari pasien lupa membawa identitas seperti kartu berobat atau KTP. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rizal & Jalpi, 2017), dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas petugas kesehatan agar lebih tanggap dan senantiasa memberikan perhatian yang lebih terhadap pasien yang berkunjung untuk pelayanan kesehatan.

### Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi assurance berkaitan dengan memenuhi sarana dan prasarana. untuk memberikan kesan bahwa pelayanan yang cepat harus didukung dengan alat medis yang baik dan memberikan informasi mengenai cara untuk berobat dipuskesmas bagaimana kepada masyarakat sekitar (Saharuddin, 2019).

### Dimensi *Empathy* (empati)

Hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien dipuskesmas cipedes menunjukkan kategori kepuasan tinggi/sangat puas yaitu sebanyak 11 responden (37,93%). Kepuasan Di Puskesmas Cipedes sudah tergolong baik, namun ada beberapa responden yang mengisi tidak puas dan sangat tidak puas biasanya terjadi karena faktor berkas yang diambil diruangan rekam medis membutuhkan waktu yang lama karena terdapat penyebab seperti salah penyimpanan, atau berkas berada di poli yang berbeda. Oleh karena itu perekam medis dibagian pendaftaran harus tetap memberikan *Response time* yang baik agar kepuasan pada pasien memiliki pelayanan yang baik bagi Puskesmas Cipedes.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas yang dilakukan di puskesmas cipedes dapat terlihat bahwa sebagian besar responden diberi penanganan sekitar 5 menit dari 8 responden ( 29,62%) dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada bagian pendaftaran di Puskesmas Cipedes sangat berpengaruh terutama dari *respon time* terhadap pasien. Sedangkan berdasarkan hasil responden sangat puas yaitu sebanyak 11 responden (37,93%).

Kepuasan Di Puskesmas Cipedes sudah tergolong baik, pembuktian terhadap teori secara tidak langsung menyatakan bahwa *respon time* terbukti merupakan salah satu indikator penilaian kepuasan pasien dalam mengevaluasi mutu layanan puskesmas.

## BIBLIOGRAFI

Anis, M. (2011). [Peran Puskesmas Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus Dalam](#)

- [Pelayanan Keluarga Miskin \(Studi Yuridis Pasal 2 Dan 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan\)](#). Universitas Negeri Semarang.
- Depkes, R. I. (2008). [Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 829/Menkes. SK/IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit](#). www.depkes.go.id.
- Desimawati, D. W. (2013). [Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember](#).
- Haryatun, N., & Sudaryanto, A. (2008). [Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori 1–V Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Dr. Moewardi](#). *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, 1(2), 69–74.
- Irmawati, S. (2017). [Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu](#). *Katalogis*, 5(1).
- Kusumastuti, D., Hilman, O., & Dewi, A. (2021). Persepsi Pasien dan Perawat tentang Patient Safety di Pelayanan Hemodialisa. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 4(2), 526–536. <https://doi.org/10.31539/jks.v4i2.1974>
- Marlisa, M. (2017). Hubungan response time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di instalansi gawat darurat (igd) rsud dr. Pirngadi medan tahun 2016. *Jurnal Ilmiah PANNMED (Pharmacist, Analyst, Nurse, Nutrition, Midwifery, Environment, Dentist)*, 12(1), 45–49.
- Nurdini, A. (2006). “cross-sectional vs longitudinal”: pilihan rancangan waktu dalam penelitian perumahan permukiman. *Dimensi (Journal of Architecture and Built Environment)*, 34(1), 52–58. <https://doi.org/10.9744/dimensi.34.1.pp.%2052-58>
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2017). [Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016](#). *Prosiding Hasil Penelitian Dosen-Dosen Uniska*, 234–241.
- Saharuddin, A. D. (2019). Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Sebagai Implikasi Kinerja Pegawai Di Puskesmas Tammero'do Kecamatan Tammero'do Kabupaten Majene. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 2(1). <http://dx.doi.org/10.35329/mitzal.v2i1.269>
- Simandalahi, T., Morika, H. D., Sartiwi, W., & Dewi, R. I. S. (2019). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5(2). <http://dx.doi.org/10.36053/mesencephalon.v5i2.114>
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H., & Sepuh, J. C. L. (2019). Hubungan response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1). <https://doi.org/10.32660/jurnal.v5i1.330>
- Sturges, H. A. (1926). [The choice of a class interval](#). *Journal of the American Statistical Association*, 21(153), 65–66.



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).