

PENGARUH LAMA WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS WARINGINKURUNG

Havivah Milaenia Fitri¹, Meira Hidayati²

Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia^{1,2}
hmfitri@piksi.ac.id¹, meirahidayati58@gmail.com²

Abstrak

Received: 03-08-2021
Revised : 15-12-2021
Accepted: 18-12-2021

Latar Belakang: Waktu tunggu merupakan komponen penting dalam pelayanan dan merupakan pintu gerbang pertama yang berperan penting dalam memberikan kesan pertama yang baik bagi pasien. Antrian di loket pendaftaran yang panjang dan lama menyebabkan tidak efektifnya pelayanan pasien secara keseluruhan dan membuat pasien tidak nyaman, pada akhirnya kepuasan pasien akan rendah.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan pendaftaran di Puskesmas waringinkurung.

Metode: Penelitian dilakukan mulai 12 april 2021 sampai dengan 12 juni 2021. Data dikumpulkan dengan *study literature*, jenis penelitian yang digunakan adalah desain observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Tempat pengambilan sampel pada penelitian ini adalah tempat pendaftaran pasien pengamatan dengan lembar observasi dan wawancara dengan bagian pendaftaran.

Hasil: Data waktu tunggu pelayanan pendaftaran Puskesmas Waringinkurung tergolong lama. Hal yang mempengaruhi waktu tunggu antara lain belum adanya standar prosedur operasional; pasien harus mengambil nomor antrian secara manual di loket pendaftaran, *job desk* petugas pendaftaran masih rangkap, keterbatasan luas ruangan; berkas pasien tidak lengkap; jumlah tenaga terbatas; tidak ada mesin antrian; rekam medis yang masih manual.

Kesimpulan: Faktor metode: belum mempunyai SPO; petugas pendaftaran harus mengisi formulir yang membutuhkan waktu banyak; job desk masih tercampur. Pada faktor material: keterbatasan ruangan; berkas pasien kurang lengkap; data formulir rekam medis yang masih manual dan rumit. Pada faktor SDM; petugas pendaftaran merangkap informasi, dan menangani komplain. Pada faktor mesin: jaringan internet kadang bermasalah untuk membuat surat rujukan atau mengecek BPJS dan tidak ada mesin antrian.

Kata kunci: waktu tunggu; pelayanan pendaftaran pasien; puskesmas waringinkurung.

Abstract

Background: *Waiting time is an important component in service and is the first gateway that plays an important role in giving a good first impression to patients. Long and long queues at the registration counter cause overall patient care to be ineffective and make patients uncomfortable, ultimately patient satisfaction will be low.*

Objective: *This study aims to identify the factors that cause the long waiting time for registration services at the Waringinkurung Health Center.*

Methods: *The study was conducted from April 12, 2021 to June 12, 2021. The data were collected using a literature study, the type of research used was an analytical observational design with a cross sectional approach. The place of sampling in this study was the registration of observational patients with observation sheets and interviews with the registration section.*

Results: *The waiting time data for the Waringinkurung Health Center registration service is quite long. Things that affect waiting time include the absence of standard operating procedures; the patient must take the queue number manually at the registration counter, the registration officer's job desk is still duplicate, the space is limited; incomplete patient files; limited number of personnel; no queuing machine; manual medical records.*

Conclusion: *Method factor: not yet have SOP; registration officers have to fill out forms that take a lot of time; the job desk is still mixed. On material factors: limited space; patient files are incomplete; medical record form data are still manual and complicated. On the HR factor; registration officer concurrently information, and handle complaints. On the machine factor: the internet network sometimes has problems making referral letters or checking BPJS and there are no queue machines.*

Keywords: *waiting time; patient registration services; waringinkurung health center.*

*Correspondent Author: Havivah Milaenia Fitri

Email: hmfitri@piksi.ac.id



PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sejahtera bagi badan, jiwa, dan masyarakat, yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi ([Indonesia & Indonesia](#), 1992). Kesehatan pada dasarnya adalah hak seluruh rakyat Indonesia. Pemerintah berkewajiban untuk meningkatkan kesehatan setiap warga negara dengan meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan (seperti rumah sakit). Kesehatan adalah keadaan adaptasi fisik, psikologis, dan sosial yang utuh, bukan hanya bebas dari penyakit atau kelemahan.

Sarana pelayanan kesehatan adalah alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan pekerjaan pelayanan kesehatan, baik yang bersifat promotif, preventif,

Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung

kuantitatif maupun rehabilitasi yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat ([Ramli & Maniagasi, 2018](#)). Mengenai hal ini, pemerintah pusat dan pemerintah daerah bertanggung jawab menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dalam rangka pencapaian derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Jenis fasilitas pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 PP RI 2016 meliputi tempat praktik mandiri bagi tenaga kesehatan, puskesmas, klinik, rumah sakit, apotik, unit transfusi darah, laboratorium kesehatan, optik, fasilitas pelayanan medis tujuan hukum, dan fasilitas pelayanan kesehatan. fasilitas, pelayanan kesehatan tradisional ([Abdi & Apt, 2019](#)).

Puskesmas merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan masyarakat ([Nabuasa, 2021](#)). Saat ini sudah banyak rumah sakit yang didirikan, namun Puskesmas masih ada di daerah-daerah atau desa-desa terpencil, yang fungsinya adalah pencegahan (prevensi) dan operasi (penanggulangan) pekerjaan kesehatan masyarakat. ([Cahyanti & Purnama, 2017](#)). Semakin banyak Rumah Sakit dan Puskesmas yang dibangun maka sangatlah penting jika pihak Puskesmas berfikir untuk meningkatkan mutu dari Puskesmas tersebut ([Puspitasari & Iriani, 2013](#)).

Menurut Permenkes nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat, puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Waktu tunggu merupakan masalah yang penting bagi penyedia pelayanan ([R I Permenkes, 2014](#)). Beberapa penelitian menunjukkan adanya efek negatif waktu tunggu terhadap kepuasan pasien, namun kepuasan pelanggan tidak cukup menciptakan pelanggan untuk tetap loyal ([Bielen & Demoulin, 2007](#)).

Bagi sebuah layanan kesehatan, waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan ([Laeliyah & Subekti, 2017](#)). Waktu tunggu pelayanan pendaftaran di puskesmas merupakan pelayanan pertama masyarakat, sebagai pintu gerbang puskesmas yang berperan penting memberikan kesan pertama pasien bagi masyarakat. Antrian di loket yang terlalu panjang dan lama dapat menyebabkan tidak efektifnya pelayanan kesehatan. Selain tidak efektif, antrian yang lama akan membuat pasien tidak nyaman dan pada akhirnya tidak memuaskan pasien. Beberapa penelitian menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien ([U. Aulia Dewi, 2015](#)). Waktu tunggu yang dianggap lama yaitu lebih dari 10 menit ([Dwi & Kurniadi, 2013](#)). Sedangkan pada penelitian lain, waktu tunggu dalam antrian pada jam sibuk pelayanan di loket pendaftaran tertinggi mencapai 58,2 menit ([Fuanasari, Suparwati, & Wigati, 2014](#)).

Puskesmas Waringinkurung merupakan Puskesmas yang sudah terakreditasi dan faskes tingkat pertama BPJS kesehatan di kabupaten Serang. Mengingat lokasinya yang strategis dengan tingkat komunikasi dan transportasi yang baik serta ditunjang oleh mobilitas penduduk di wilayah kecamatan waringinkurung yang cenderung menuju ke pusat kecamatan melewati Puskesmas Waringinkurung.

Melalui kotak saran dan kuesioner kepuasan pasien di Puskesmas Waringinkurung ada beberapa kali keluhan pelanggan tentang waktu tunggu antrian pendaftaran pasien. Memiliki hal-hal tersebut, puskesmas Waringinkurung perlu mempertimbangkan peningkatan pelayanan pendaftaran pasien agar tetap eksis. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan pendaftaran di Puskesmas waringinkurung. Penelitian dilakukan mulai 12 april 2021 sampai dengan 12 juni 2021.

METODE PENELITIAN

Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung

Guna mengidentifikasi penyebab lamanya pelayanan pendaftaran serta untuk mengetahui kendala-kendala yang terjadi dalam proses pendaftaran di Puskesmas Waringinkurung dilakukan beberapa metode yaitu *study literature* dilakukan dengan mempelajari literatur-literatur terkait waktu tunggu, selain itu dengan mempelajari data-data di Puskesmas Waringinkurung. Wawancara dilakukan dengan bagian pendaftaran, perawat poli dan perawat UGD serta ketua UPT untuk menanyakan alur antrian dan proses di bagian pendaftaran serta untuk mengetahui keluhan-keluhan yang ditulis pasien dalam kuesioner kepuasan pasien. Identifikasi alur dan lama waktu tunggu pelayanan pendaftaran dilakukan dengan melakukan observasi pada pasien yang berkunjung. Pengamatan dilakukan pada tanggal 12 April 2021 pukul 08:00 s/d 12:00 di bagian pendaftaran mulai dari pasien datang hingga selesai dilayani di bagian pendaftaran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan *study literature* jadwal jaga petugas pendaftaran didapatkan data bahwa pendaftaran pasien Puskesmas Waringinkurung buka dari jam 07:30 s/d 12:00 untuk hari Senin, Selasa, Rabu, Kamis dan Sabtu, untuk di hari Jumat buka dari jam 07:30 s/d 11:00. Dan 24 jam untuk UGD. Rata-rata jumlah kunjungan per hari mulai 59 sampai 130 orang. Dari observasi di ruang pendaftaran didapatkan bahwa loket pendaftaran dibuka sampai dengan 2 antrian ditambah 1 orang di meja informasi yang bertugas memberikan nomor antrian pendaftaran, verifikasi berkas-berkas pendaftaran, memberikan informasi kepada pengunjung Puskesmas. Selain sebagai petugas pendaftaran, petugas juga merangkap sebagai petugas informasi, operator, dan menanggapi komplain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran didapatkan bahwa alur pasien yang mendaftar dimulai dari pasien datang kemudian pasien menuju kebagian informasi. Di bagian informasi pasien akan ditanyakan pasien baru atau lama, pasien umum atau BPJS, dan tujuan poli. Apabila pasien baru akan diberi kartu berobat yang diisi oleh petugas pendaftaran, untuk pasien BPJS, petugas akan memeriksa aktif tidaknya BPJS tersebut, kemudian dipersilahkan menuju ketempat yang dituju dan menunggu dipanggil. Dari observasi di meja informasi didapatkan data bahwa di meja informasi, apabila karena suatu hal petugas di meja ini meninggalkan meja, berkas-berkas pasien dari pasien yang baru datang diletakkan oleh pasien/keluarga pasien sendiri di meja, hal ini kadang menimbulkan masalah karena ada pendaftar yang merasa datang dulu tetapi tidak didahulukan dibandingkan yang datang belakangan. Petugas pendaftar tidak bisa menengahi karena tidak tahu pendaftar yang datang dulu atau sebaliknya.

Berdasarkan wawancara petugas pendaftaran dan bagian informasi beberapa kendala yang terjadi dalam penerapan model antrian ini adalah: (1). Dari kuesioner kepuasan pasien, didapatkan keluhan bahwa pasien mengantri lama di pendaftaran sampai lebih dari 1 jam. (2). Komplain dari petugas UGD, dokter petugas poli karena pendaftaran lama. (3). Komplain dari dokter petugas poli karena pasien masih antri di pendaftaran sementara jam poli hampir tutup. (4). Petugas pendaftaran merasa tergesa-gesa karena mengejar waktu tutup poli. (5). Pasien tidak tahu bahwa setelah dari meja informasi kemudian antri ke pendaftaran sehingga pasien langsung ke poli.

Tabel 1. Waktu yang Dibutuhkan dalam Proses Pendaftaran

No.	Aktifitas	Waktu yang dibutuhkan	
		P1 (BPJS)	P2 (Umum)
1	Pasien datang dari pintu masuk s/d kontak petugas nomor antrian	08:25	06:20

Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung

2	Pasien kontak dengan petugas nomor antrian s/d mendapatkan nomor antrian	00:50	00:50
No.	Aktifitas	Waktu yang dibutuhkan	
		P1 (BPJS)	P2 (Umum)
3	Menunggu dipanggil bagian pendaftaran 01.01	01:40	01:30
4	Kontak dengan bagian pendaftaran s/d selesai di daftar	04:28	02:30
Total Waktu yang dibutuhkan		14.43	10.30

Sumber: hasil observasi tanggal 12 April 2021 pukul 08:00 s/d 12:00

Berdasarkan pada tabel 1 diatas pengamatan langsung dengan lembar observasi pada 2 orang pendaftar, terdapat perbedaan waktu pada pasien BPJS dengan pasien umum.

B. Pembahasan

Menurut standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, lama waktu tunggu di instalasi rawat jalan adalah sejak pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter ([Permenkes, 2008](#)). Jika waktu tunggu pendaftaran terlalu lama, maka akan mempengaruhi waktu pelayanan medis pasien secara keseluruhan, kemudian mempengaruhi kepuasan pasien ([Suspenti Dewi, Machmud, & Lestari, 2020](#)).

Waktu tunggu pasien BPJS lebih lama dari pasien biasa. Sebab, petugas harus memverifikasi berkas pasien BPJS. Pendaftar baru biasanya kurang memahami persyaratan pasien BPJS dan karena itu perlu menjelaskan kepada pasien. Untuk pasien yang berkasnya tidak lengkap, waktu pendaftarannya akan lebih lama ([Nursanti, Hariyanti, & Harjayanti, 2018](#)). Sebagai contoh: pasien BPJS yang belum memfotokopi berkasnya, harus memfotokopi/memprint *out* terlebih dahulu ditempat pendaftaran. Hal ini membuat waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran pasien BPJS lebih lama dibanding pasien umum. Loker pendaftaran pasien BPJS dan umum tidak dibedakan, sehingga hal tersebut juga menambah keruwetan antrian pendaftaran.

Beberapa akar masalah penyebab lama waktu tunggu pelayanan pendaftaran di Puskesmas Waringinkurung yaitu: tidak jelasnya alur pendaftaran bagi pasien karena tidak ada alur yang bisa dibaca atau dilihat pasien; pasien tidak tahu berkas-berkas persyaratan BPJS; pasien baru mengisi identitas pasien memakan waktu; jumlah petugas di meja informasi kurang. Ketidakjelasan alur pendaftaran pasien dan kurangnya informasi berpotensi menimbulkan kebingungan pasien. Menurut teori, kebingungan pasien bisa dikurangi dengan memberikan alur yang jelas.

Kurangnya SDM di bagian informasi menyebabkan antrian panjang dan lama. Besarnya antrian dapat terjadi apabila kapasitas pada suatu sistem pelayanan dimasuki input dan respon pada sistem lebih lambat dibanding input ([Republik Indonesia Permenkes, 2017](#)). Antrian di bagian informasi menjadi panjang karena hanya ada dua tenaga yang melayani pelanggan dan menangani beberapa tugas yaitu verifikasi berkas-berkas pendaftaran, memberikan informasi kepada pengunjung puskesmas yang menanyakan bagian poli, dan menangani komplain.

KESIMPULAN

Faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan pendaftaran di Puskesmas Waringinkurung antara lain: Faktor metode: belum mempunyai SPO; petugas pendaftaran harus mengisi formulir yang membutuhkan waktu banyak; job desk masih tercampur. Pada faktor material: keterbatasan ruangan; berkas pasien kurang

Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung

lengkap; data formulir rekam medis yang masih manual dan rumit. Pada faktor SDM; petugas pendaftaran merangkap informasi, dan menangani komplain. Pada faktor mesin: jaringan internet kadang bermasalah untuk membuat surat rujukan atau mengecek BPJS dan tidak ada mesin antrian.

Guna mengurangi kebingungan pasien dengan penyediaan papan alur pendaftaran pasien dan informasi berkas persyaratan harus dipenuhi pasien BPJS. papan alur dan informasi tersebut harus dapat dilihat oleh pasien dengan jelas, hal ini penting dilakukan karena kejelasan alur akan mengurangi potensi kebingungan dan memotong waktu yang terbuang akibat salah alur. Informasi yang jelas tentang berkas persyaratan yang harus dipenuhi pasien BPJS akan mempersingkat pelayanan karena petugas tidak perlu terus-menerus menjelaskan kepada pasien. Puskesmas juga perlu mengembangkan SPO yang mengatur pendaftaran pada pasien umum dan BPJS. SPO berguna sebagai acuan kerja bagi staf, menghindari inefisiensi dan duplikasi dan memperjelas alur kerja petugas.

BIBLIOGRAFI

- Abdi, Abu Bakar, & Apt, Msi. (2019). *Kata Pengantar*.
- Bielen, Frédéric, & Demoulin, Nathalie. (2007). Waiting time influence on the satisfaction-loyalty relationship in services. *Managing Service Quality: An International Journal*. <https://doi.org/10.1108/09604520710735182>
- Cahyanti, Ana Nur, & Purnama, Bambang Eka. (2017). Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Pakis Baru Nawangan. *Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 4(4).
- Dewi, Suspentti, Machmud, Rizanda, & Lestari, Yuniar. (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>
- Dewi, U. Aulia. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dwi, F. H., & Kurniadi, Arif. (2013). Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013. *Skripsi, Fakultas Kesehatan*.
- Fuanasari, Ayu Diana, Suparwati, Anneke, & Wigati, Putri Asmita. (2014). Analisis alur pelayanan dan antrian di loket pendaftaran pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), 15–21.
- Indonesia, Presiden Republik, & Indonesia, Presiden Republik. (1992). Undang Undang No. 23 Tahun 1992 Tentang: Kesehatan. *Undang Undang*, 23, 1–31.
- Laelihyah, Nur, & Subekti, Heru. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102–112. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Nabuasa, Yelly Y. (2021). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Sebagai Sarana Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Jurnal Sistem Informasi (JASISFO)*, 2(1).
- Nursanti, Fajar Juli, Hariyanti, Tita, & Harjayanti, Nofita Dwi. (2018). Pengembangan Sistem Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum X Malang Tahun 2017. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 5(2), 154–158. <https://doi.org/10.26699/jnk.v5i2.ART.p154-158>
- Permenkes. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan No.269/MENKES/PER/III/2008*.
- Permenkes, R I. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. *Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 3–23.

Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung

- Permenkes, Republik Indonesia. (2017). *269/Menkes/Per III 2008 tentang Rekam Medis*.
- Puspitasari, Yuyun, & Iriani, Siska. (2013). Sistem Informasi Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Pringkuku Kabupaten Pacitan. *IJNS-Indonesian Journal on Networking and Security*, 4(3).
- Ramli, Abdul Haeba, & Maniagasi, Esther Trivena. (2018). Kinerja Karyawan RSUDDOK II di Jayapura. *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan*, 805–810.



© 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/>).