

## Aspek-Aspek Dimensi Waktu Tunggu Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Poliklinik Mata RSUD William Booth Semarang

Rachel Ivonieta Insani<sup>1</sup>, Ayun Sriatmi<sup>2</sup>, Eka Yunila Fatmasari<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

<sup>2</sup>Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

\*Corresponding author: [rachel.ivonieta@yahoo.co.id](mailto:rachel.ivonieta@yahoo.co.id)

### ABSTRACT

**Background:** One dimension of health care is characterized by patient waiting time. Waiting Time is a component that has the potential to cause satisfaction. Based on the results of preliminary studies that have been conducted at William Booth Hospital in Semarang related to patient waiting time and patient satisfaction is still not optimal.

**Methods:** This research is a survey study using quantitative cross-sectional nature, on the participation of BPJS outpatients in the Eye Clinic. Sampling using a random sampling technique with a total sample of 95 people. Data analysis used univariate, bivariate and multivariate analyzes.

**Results:** The results showed the level of satisfaction of BPJS patients was 72.6%, cognitive aspects (p-value 0.001) with an OR value = 9.605, and affection aspects (p-value 0.002) with an OR value = 8.038.

**Conclusion:** There is a significant difference between cognitive aspects and affection aspects with patient satisfaction. Cognitive aspects became the most dominant variable affecting patient satisfaction.

**Keywords:** Waiting Time; Patient Satisfaction; Hospital

### PENDAHULUAN

Perbaikan mutu dalam pelayanan kesehatan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan terhadap kesehatan. Rumah sakit mempunyai peran cukup besar untuk meningkatkan derajat kesehatan.<sup>1</sup> Rumah Sakit harus dapat meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat. Dimensi waktu tunggu salah satunya ditandai dengan waktu tunggu.<sup>2</sup>

Dalam buku *Quality Of Care* terdapat dimensi mutu dalam pelayanan kesehatan yaitu: efektif, efisien, dapat diakses, dapat diterima/berfokus pada pasien, adil, dan aman. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu. Waktu tunggu pasien merupakan komponen yang dapat menyebabkan rasa stress dan rasa ketidakpuasan. Dimensi waktu tunggu terdiri dari 4 aspek yakni objektif yaitu waktu tunggu sebenarnya pasien, subjektif yaitu ekspektasi pasien dalam menunggu, kognitif yaitu evaluasi mengenai proses menunggu, dan afektif yaitu respon emosional pasien terhadap proses menunggu. Waktu tunggu yang lama merupakan suatu kegagalan yang menyebabkan ketidaknyamanan pasien.<sup>1</sup>

Jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan telah mencapai 83% dari total penduduk Indonesia. BPJS menuntut rumah sakit negeri maupun swasta agar memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Seiring perkembangan zaman mutu pelayanan dikaitkan

dengan aspek kepuasan pengguna pelayanan kesehatan, termasuk pasien yang memanfaatkan BPJS. Semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien.

Rumah Sakit menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.<sup>3</sup> Instalasi rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan menjadi akses pertama bagi pasien dalam memperoleh pelayanan sehingga persepsi pasien terhadap pelayanan rawat jalan indikator penting untuk menilai mutu layanan kesehatan.<sup>4</sup> Pelayanan rawat jalan mencakup pelayanan dari pasien datang hingga pulang. Berdasarkan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis dengan kepuasan pasien  $\geq 90\%$ , dilanjutkan pelayanan farmasi yakni tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat  $\leq 60$  menit<sup>5</sup>.

Penelitian terkait dimensi waktu tunggu terhadap kepuasan pasien, pernah dilakukan oleh Aryo Dewanto pada tahun 2014 dan didukung oleh penelitian Nila Anantha pada tahun 2015 didapatkan bahwa aspek objektif dan aspek kognitif merupakan aspek yang signifikan terhadap kepuasan pasien

terkait waktu tunggu<sup>67</sup>. Penelitian terkait perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum oleh Romaji dan Latifatun Nasihah tahun 2018 bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien umum lebih tinggi dibandingkan dengan pasien BPJS.<sup>8</sup>

Hasil studi pendahuluan melalui observasi dan wawancara dengan 5 orang pasien BPJS poliklinik mata diperoleh waktu tunggu pasien BPJS yaitu rata-rata sebesar 144 menit serta 4 dari 5 pasien tersebut belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari hasil tersebut masih terlihat bahwa, waktu tunggu yang diperlukan pasien BPJS untuk mendapat pelayanan rawat jalan secara keseluruhan belum sesuai dengan standar waktu tunggu pasien. Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 yaitu 60 menit dari pasien mendaftar hingga mendapat pelayanan dari dokter spesialis serta tenggang waktu menunggu obat yakni  $\leq 60$  menit untuk obat racikan dengan kepuasan pasien di rawat jalan mencapai  $\geq 90\%$ .

Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh aspek objektif, subjektif, kognitif, dan afeksi dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Poliklinik Mata RSUD William Booth Semarang.

## METODE PENELITIAN

Merupakan penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yakni rata-rata jumlah kunjungan total pasien BPJS rawat jalan di Poliklinik Mata RSUD William Booth Semarang tahun 2019 pada bulan Januari-November. Pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling. Besar sampel penelitian sebanyak 95 orang. Variabel yang diukur yaitu variabel bebas yang terdiri dari aspek objektif, subjektif, kognitif, afeksi dan variabel bebas yaitu kepuasan pasien. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, analisis bivariat, dan analisis multivariat. Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan semua variabel bebas dengan variabel terikat yang akan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan distribusi frekuensi. Analisis bivariat menggunakan uji chi-square yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dan analisis multivariat bertujuan untuk mengetahui variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat menggunakan uji regresi logistik berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

| No            | Variabel                | f  | %    |
|---------------|-------------------------|----|------|
| Umur          |                         |    |      |
| 1             | Muda ( $\leq 45$ tahun) | 30 | 31,5 |
| 2             | Tua ( $> 45$ tahun)     | 65 | 68,4 |
| Jenis Kelamin |                         |    |      |
| 1             | Laki-laki               | 43 | 45,2 |
| 2             | Perempuan               | 52 | 54,8 |

| No         | Variabel          | f  | %    |
|------------|-------------------|----|------|
| Pendidikan |                   |    |      |
| 1          | Pendidikan Rendah | 66 | 69,4 |
| 2          | Pendidikan Tinggi | 29 | 30,5 |
| Pekerjaan  |                   |    |      |
| 1          | Tidak Bekerja     | 60 | 63,1 |
| 2          | Bekerja           | 35 | 36,8 |

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden penelitian mayoritas berumur tua (68,4%), berjenis kelamin perempuan (54,8%), pendidikan rendah (69,4%), serta tidak bekerja (63,1%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Aspek Objektif, Subjektif, Kognitif, Afeksi dan Kepuasan Pasien

| No              | Variabel                  | f  | %    |
|-----------------|---------------------------|----|------|
| Aspek Objektif  |                           |    |      |
| 1               | Lama ( $> 120$ menit)     | 5  | 5,3  |
| 2               | Cepat ( $\leq 120$ menit) | 90 | 94,7 |
| Aspek Subjektif |                           |    |      |
| 1               | Tidak Sesuai              | 24 | 25,3 |
| 2               | Sesuai                    | 71 | 74,7 |
| Aspek Kognitif  |                           |    |      |
| 1               | Tidak Sesuai              | 32 | 33,7 |
| 2               | Sesuai                    | 63 | 66,3 |
| Aspek Afeksi    |                           |    |      |
| 1               | Tidak Sesuai              | 37 | 38,9 |
| 2               | Sesuai                    | 58 | 61,1 |
| Kepuasan        |                           |    |      |
| 1               | Tidak Puas                | 26 | 27,4 |
| 2               | Puas                      | 69 | 72,6 |

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa pada aspek objektif responden yang mempersepsikan waktu tunggu cepat yakni 94,7 %, pada aspek subjektif responden yang mempersepsikan sesuai yakni 74,7 %, pada aspek kognitif responden yang mempersepsikan sesuai yakni 66,3%, pada aspek afeksi responden yang mempersepsikan sesuai yakni 61,1%. Serta responden yang mempersepsikan puas yakni 72,6%.

Tabel 3. Hasil Uji Bivariat

| No | Variabel        | p-value | Hubungan  |
|----|-----------------|---------|-----------|
| 1  | Aspek Objektif  | 1,000   | Tidak Ada |
| 2  | Aspek Subjektif | 0,306   | Tidak Ada |
| 3  | Aspek Kognitif  | 0,000   | Ada       |
| 4  | Aspek Afeksi    | 0,000   | Ada       |

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa variabel bebas yang memiliki ( $p\text{-value} < 0,05$ ) yakni aspek kognitif ( $p\text{-value} 0,000$ ) dan aspek afeksi ( $p\text{-value} 0,000$ ), sehingga disimpulkan bahwa aspek kognitif dan afeksi berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Selanjutnya variabel yang mempunyai nilai  $p < 0,25$  berhak dimasukkan ke dalam model multivariat, yakni aspek kognitif dan afeksi.

Tabel 4. Hasil Uji Multivariat

| No | Variabel       | p-value | OR    |
|----|----------------|---------|-------|
| 1  | Aspek Kognitif | 0,001   | 9,605 |
| 2  | Aspek Afeksi   | 0,002   | 8,038 |
| 3  | Constant       | 0,009   | 0,315 |

### 1. Aspek Kognitif

Dalam aspek kognitif masih terdapat beberapa responden yang kurang sesuai diantaranya karena jumlah kursi yang tersedia belum memadai karena dalam masa pandemi kursi yang disediakan di ruang tunggu dibuat berjarak sehingga hal menyebabkan jumlah kursi berkurang fasilitas hiburan seperti televisi yang jumlahnya masih kurang. Selain itu, pasien belum benar-benar memahami mengenai proses pelayanan rawat jalan, sehingga pasien harus bertanya terlebih dahulu kepada petugas untuk proses selanjutnya. Dari hasil uji regresi logistik berganda aspek kognitif berpengaruh secara signifikan dan menjadi variabel paling dominan terhadap kepuasan pasien dengan nilai OR terbesar yakni 9,605. Hal ini relevan dengan penelitian yang dilakukan Aryo Dewanto pada tahun 2014 bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh aspek kognitif secara signifikan.<sup>6</sup>

### 2. Aspek Afeksi

Dalam aspek afeksi masih terdapat beberapa pasien yang merasa jenuh bahkan merasa frustrasi dalam menunggu pelayanan. Hal itu adalah respon dari apa yang didapatkan pasien dalam proses menunggu pelayanan. Menunggu dapat menyebabkan perasaan sesak dan kebosanan. Dari hasil uji regresi logistik berganda aspek afeksi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai OR yakni 8,038. Hal ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samsudin pada tahun 2011 bahwa emosi positif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, demikian juga sebaliknya<sup>9</sup>. Sikap konsumen berkaitan dengan *word of mouth* pasca pembelian. Variabel afektif menunjukkan hubungan positif antara tingkat kepuasan dan niat beli ulang<sup>10</sup>.

### SIMPULAN

Responden dalam penelitian ini mayoritas dengan umur tua, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan rendah, dan tidak bekerja. Sebagian responden mempersepsikan bahwa pada waktu tunggu yang diterima cepat, aspek subjektif sudah sesuai, aspek kognitif sudah sesuai, aspek afeksi sudah sesuai, dan puas terhadap pelayanan rawat jalan yang diterima. Terdapat pengaruh antara aspek kognitif dan afeksi dengan kepuasan pasien.

Perlu adanya pengadaan x-banner atau media lain yang memberikan informasi terkait prosedur pelayanan pasien BPJS rawat jalan, jumlah kunjungan pasien disesuaikan dengan kursi yang tersedia serta petugas kesehatan dapat memberikan informasi mengenai pelayanan jelas dan gamblang serta menggunakan bahasa yang sederhana.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Arieta R. Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad Tahun 2011. Thesis. Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit. Universitas Indonesia. 2012.
2. Bustani NM, Rattu AJ, Saerang JSM. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *J e-Biomedik*. 2015;3(3).
3. Astuti SI, Arso SP, Wigati PA. Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Kota Semarang. *J Kesehat Masy [Internet]*. 2015 Mar 3 [cited 2019 Mar 31];3(1):103–11. Available from: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/11129/10797>
4. Torry T, Koeswo M, Sujianto S. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *J Kedokt Brawijaya*. 2016;29(3):252–7.
5. Laeliyah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *J Kesehat Vokasional*. 2018;1(2):102.
6. Herjunianto ., Dewanto A. Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Wait Satisfaction Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan. *J Apl Manaj [Internet]*. 2014;12(2):248–57. Available from: <http://www.jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/646/653>
7. Ananta N. Studi empiris pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan dan loyalitas pasien klinik gigi. Thesis. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2015.
8. Romaji R, Nasihah L. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non Bpjs Di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. *Prev Indones J Public Heal*. 2018;3(2):143.
9. Samsudin S. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosi Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Jurnal Riset Mahasiswa dan Akutansi STIE Atma Bhakti*. 2011; 2 (3), 56.
10. Keisidou E, Sarigiannidis L, Maditinos DI, Thalassinou EI. Customer satisfaction, loyalty and financial performance: A holistic approach of the Greek banking sector. *Int J Bank Mark*. 2013;31(4):259–88