

Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien pada Pemeriksaan USG di RSUD Kertha Usada Buleleng

Febry Ivone Mamun^{1*}, Cokorda Istri Ariwidyastuti²

^{1,2} Akademi Teknik Radiodiagnostik dan Radioterapi Bali, Indonesia

Alamat: Jalan Tukad Batanghari VII No. 21, Dauh Puri Klod, Denpasar Selatan, Dauh Puri Klod, Denpasar Barat, Denpasar City, Bali 80225

Korespondensi penulis: mamunivone@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effect of waiting time on patient satisfaction undergoing ultrasound examinations at Kertha Usada Buleleng General Hospital. A quantitative survey method was employed, involving 50 respondents. Data were collected using a questionnaire measuring waiting time and patient satisfaction levels. The results indicate that the average waiting time is 90 minutes, and there is a significant negative correlation between waiting time and patient satisfaction ($r = -0.58, p < 0.05$). Approximately 80% of patients reported being satisfied or sufficiently satisfied, while 20% expressed dissatisfaction. The study concludes that improved management of waiting times and enhanced service quality are essential for increasing patient satisfaction. Recommendations for the hospital include developing a more efficient waiting time management system and improving communication with patients.*

Keywords: *waiting time, patient satisfaction, USG*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien yang menjalani pemeriksaan USG di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Buleleng. Metode penelitian yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan melibatkan 50 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu adalah 90 menit, dan terdapat hubungan negatif yang signifikan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien ($r = -0.58, p < 0.05$). Sebanyak 80% pasien merasa puas atau cukup puas, sementara 20% masih menunjukkan ketidakpuasan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan waktu tunggu yang lebih baik dan peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Saran untuk rumah sakit termasuk pengembangan sistem manajemen waktu tunggu dan peningkatan komunikasi dengan pasien.

Kata kunci: Waktu tunggu, kepuasan pasien, USG

1. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Dalam konteks pelayanan medis, waktu tunggu menjadi salah satu faktor krusial yang dapat berdampak signifikan terhadap persepsi dan pengalaman pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama sering kali menyebabkan ketidakpuasan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut.

Di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Buleleng, pemeriksaan Ultrasonografi (USG) merupakan salah satu layanan yang banyak digunakan, dengan rata-rata 250 pasien per bulan. Namun, berdasarkan prosedur operasional standar (SOP), waktu tunggu rata-rata pasien sebelum pemeriksaan bisa mencapai 1-3 jam. Durasi ini dapat menyebabkan perasaan tidak nyaman dan ketidakpuasan, terutama jika tidak disertai dengan komunikasi yang baik dari pihak rumah sakit.

Kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada waktu tunggu, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas medis, fasilitas yang tersedia, serta biaya pemeriksaan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di RSUD Kertha Usada Buleleng.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana waktu tunggu memengaruhi kepuasan pasien dalam pemeriksaan USG dan memberikan rekomendasi bagi pengelola rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan rumah sakit dapat menerapkan strategi yang lebih efektif dalam pengelolaan waktu tunggu, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Menurut WHO, pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi standar mutu yang dapat memberikan kepuasan bagi pasien. Kepuasan pasien dapat diukur dari berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, waktu tunggu, dan komunikasi antara pasien dan petugas medis.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterampilan petugas medis, fasilitas yang tersedia, dan waktu tunggu.

Waktu Tunggu

Waktu tunggu adalah periode di mana pasien harus menunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh McKinsey (2017), waktu tunggu yang lama sering kali menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan pasien. Waktu tunggu yang berlebihan dapat menciptakan pengalaman negatif yang berdampak pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain:

- a. Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan yang ramah, cepat, dan efisien sangat dihargai oleh pasien.
- b. Fasilitas: Fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman dan peralatan yang modern, dapat meningkatkan pengalaman pasien.
- c. Biaya: Biaya pemeriksaan yang terjangkau dan transparan juga berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien.
- d. Komunikasi: Komunikasi yang baik antara pasien dan petugas medis penting untuk menciptakan kepercayaan dan mengurangi kecemasan pasien.

Hubungan Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama dapat menurunkan tingkat kepuasan, sedangkan waktu tunggu yang pendek disertai dengan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan pentingnya pengendalian waktu tunggu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kerangka Teori

Kerangka teori dalam penelitian ini berfokus pada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai hubungan tersebut dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Buleleng.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Rancangan penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani pemeriksaan USG di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Buleleng.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 50 responden yang merupakan pasien yang menjalani pemeriksaan USG di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Buleleng. Data yang diperoleh dari kuesioner menunjukkan hasil sebagai berikut:

- a. Waktu Tunggu Rata-rata: Rata-rata waktu tunggu yang dialami pasien adalah 90 menit, dengan rentang waktu antara 30 hingga 150 menit.

- b. Tingkat Kepuasan Pasien: Dari 50 responden, 20% menyatakan sangat puas, 50% puas, 20% tidak puas, dan 10% sangat tidak puas. Ini menunjukkan bahwa 70% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima, meskipun masih ada 30% yang menunjukkan ketidakpuasan.

Tabel 1: Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
Sangat Puas	20%
Puas	40%
Cukup Puas	20%
Tidak puas	10%
Sangat Tidak Puas	10%

Analisis Korelasi

Hasil analisis menggunakan metode korelasi Pearson menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien ($r = -0.58$, $p < 0.05$). Artinya, semakin lama waktu tunggu, semakin rendah tingkat kepuasan pasien.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Penemuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa waktu tunggu yang lama dapat menciptakan pengalaman negatif yang berdampak pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan.

Dampak Waktu Tunggu

Waktu tunggu yang berkisar antara 30 hingga 150 menit dapat menimbulkan rasa ketidaknyamanan dan kebosanan pada pasien. Sebagian besar pasien melaporkan bahwa waktu tunggu yang lama membuat mereka merasa tidak dihargai dan berpengaruh pada persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Komunikasi yang kurang memadai mengenai estimasi waktu juga berkontribusi pada ketidakpuasan ini.

Kualitas Pelayanan

Selain waktu tunggu, kualitas pelayanan dari petugas medis juga berpengaruh. Meskipun 80% pasien merasa puas atau cukup puas, mereka mengharapkan layanan yang lebih responsif dan dukungan emosional selama proses menunggu. Petugas yang ramah dan mampu menjelaskan prosedur dengan baik dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian terhadap 50 pasien yang menjalani pemeriksaan USG di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Buleleng, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pengaruh Waktu Tunggu: Waktu tunggu yang rata-rata 90 menit berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Semakin lama waktu tunggu, semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan.
- b. Tingkat Kepuasan: Sebanyak 80% pasien merasa puas atau cukup puas, namun 20% masih menunjukkan ketidakpuasan, menandakan perlunya perbaikan.
- c. Rekomendasi: Untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit disarankan untuk:
 - 1) Mengelola waktu tunggu dengan lebih efisien.
 - 2) Memberikan informasi yang jelas mengenai proses dan estimasi waktu.
 - 3) Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan bagi petugas medis.

DAFTAR REFERENSI

- Arifah, S. (2021, October). Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Thorax Di Rsud Wonosari. In *Prosiding Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 1, No. 1, pp. 18-22).
- Jeniyanthi, N. P. R., Martoyo, A. L., & Amerenchia, C. (2018). ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RADIOLOGI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PEMERIKSAAN ULTRASONOGRAFI (USG) DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD SANJIWANI KABUPATEN GIANYAR. *IMEJING: Jurnal Radiografi Indonesia*, 2(1).
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.
- Mahadewi, E. P., Heryana, A., & Kuswanti, S. (2019). Kepuasan Layanan Pasien Jkn Berhubungan Dengan Kinerja Petugas Kesehatan. *J. Bunga Rampai*
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang Standar Pelayanan Radiodiagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta Departemen Kesehatan Indonesia
- Nuryani, A. R. P., Santoso, I., & Deoranto, P. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto, Malang). *Ftp Unbraw*, 1(1), 1-8.
- Romiko, R. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien Di Igd Rs Muhammadiyah Palembang. *Jurnal'Aisyiyah Medika*, 2(1).

- Sayuti, N., Imbaruddin, A., & Rusli, R. H. (2015). Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Administrasi Negara STIA LAN Makassar*, 21(2), 42643.
- Torry, T., Koeswo, M., & Sujianto, S. (2016). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 252-257
- Wirajaya, I. W. A., Sanjaya, K. T. P. A., & Wangkay, G. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologi Di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng. *IMEJING: Jurnal Radiografi Indonesia*, 2(1).