

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION SURVEY ON WAITING TIME FOR OUTPATIENT SERVICES AT COMMUNITY HEALTH CENTERS

ANALISIS SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS

**Dela Manistasyara ¹⁾*, Allyka Sapana ²⁾, Assyifaiyah Santoso ³⁾, Marsela Dwi Zulfi
Naratina ⁴⁾, Wahyudi ⁵⁾**

Universitas Awal Bros

e-mail* : delamanistasyara17@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in evaluating the quality of service in healthcare facilities. Patient dissatisfaction due to long waiting times can impact low patient compliance in making repeat visits and decreasing trust in healthcare services at the Community Health Center. A patient satisfaction survey is necessary. Based on observations conducted at the UPT Community Health Center X, Batam City, specifically in the medical records unit, there are several important aspects that our team focused on regarding patient satisfaction with waiting times for outpatient services. Changes in the service system after switching to Electronic Medical Records (EMR) are a primary focus in this study, particularly in seeing its impact on efficiency and patient perception. The implementation of Electronic Medical Records (EMR) has had a significant positive impact on the registration process and patient waiting times at Community Health Center X, Batam City. The registration process, which was previously done manually, is now faster and more efficient with the EMR, and reduces waiting times faced by patients. Although there are challenges when the number of patient visits increases, the overall service flow has become more structured and smoother. The results of the patient satisfaction survey show that the level of satisfaction with service waiting times is quite good, with the Community Satisfaction Index (IKM) reaching 89.58, which indicates very good service quality.

Keywords : *Patient Satisfaction, Service, Outpatient, Waiting Time.*

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan di fasilitas kesehatan. Ketidakpuasan pasien akibat waktu tunggu yang lama dapat berdampak pada rendahnya kepatuhan pasien dalam melakukan kunjungan ulang serta menurunnya kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas. Survey kepuasan pasien perlu dilakukan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di UPT Puskesmas X Kota Batam, khususnya di unit rekam medis, terdapat beberapa aspek penting yang menjadi focus pengamatan tim kami terkait kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Perubahan sistem pelayanan setelah beralih ke Rekam Medis Elektronik (RME) menjadi perhatian utama dalam penelitian ini, khususnya dalam melihat dampaknya terhadap efisiensi dan persepsi pasien. Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap proses pendaftaran dan waktu tunggu pasien di Puskesmas X Kota Batam. Proses pendaftaran yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi lebih cepat dan efisien dengan adanya RME, serta mengurangi waktu tunggu yang dihadapi oleh pasien. Meskipun terdapat tantangan saat jumlah kunjungan pasien meningkat, secara

keseluruhan alur pelayanan menjadi lebih terstruktur dan lancar. Hasil survei kepuasan pasien menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap waktu tunggu pelayanan sudah tergolong baik, dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 89,58, yang menandakan mutu pelayanan yang sangat baik.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan, Rawat Jalan, Waktu Tunggu.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta kepatuhannya terhadap standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan dan meningkatkan kepuasan merupakan tujuan utama dalam suatu pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan layanan yang efektif, efisien, dan tepat waktu kepada pasien. Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan adalah waktu tunggu pasien saat mengakses pelayanan rawat jalan. Waktu tunggu adalah lamanya pasien menunggu pelayanan kesehatan sampai mendapat resep dari dokter, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu karena menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien yang pada akhirnya memengaruhi citra dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas (Limbong et al. 2023).

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai dengan mendapatkan obat. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam

praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu tunggu yang lama 18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (>60 menit) (Wulandari et al. 2020). Dalam pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas, pengelolaan waktu tunggu menjadi tantangan tersendiri, terutama pada jam sibuk atau hari-hari dengan kunjungan pasien yang lebih tinggi dari biasanya. Oleh karena itu, diperlukan sistem pelayanan yang lebih efisien, seperti penerapan sistem antrean elektronik atau peningkatan jumlah tenaga medis, agar waktu tunggu dapat ditekan dan kepuasan pasien dapat meningkat (Wulandari et al. 2020).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan di fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek medis, tetapi juga oleh pengalaman mereka selama proses pelayanan, termasuk lama waktu tunggu. Ketidakpuasan pasien akibat waktu tunggu yang lama dapat berdampak pada rendahnya kepatuhan pasien dalam melakukan kunjungan ulang serta menurunnya kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas (Limbong et al. 2023). Survei kepuasan pasien perlu dilakukan, oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien dilakukan

karena kepuasan pasien merupakan tindakan dari layanan kesehatan yang diberikan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah. Karena pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan langsung kepada pasien (Erlinda 2019). Kepuasan pasien salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan kenyataan yang mereka terima. Menurut Donabedian, kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan kualitas layanan dari aspek medis, tetapi juga mencakup faktor-faktor lain seperti keramahan tenaga medis, kecepatan pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan efektivitas komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien. Pasien yang merasa puas cenderung lebih patuh terhadap pengobatan dan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap fasilitas kesehatan. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat berdampak negatif, seperti berkurangnya minat pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama serta meningkatnya keluhan terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien menjadi aspek yang penting dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan, khususnya dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas (Karunia et al. 2022).

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan dalam memberikan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan

nasional, Puskesmas memiliki fungsi utama dalam upaya preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif. Efektivitas pelayanan di Puskesmas sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk sistem administrasi, ketersediaan tenaga medis, serta sarana dan prasarana yang tersedia. Puskesmas juga memiliki peran penting dalam memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau. Dalam kaitannya dengan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan, Puskesmas dituntut untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan sistem agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan sistem manajemen antrean yang lebih baik serta meningkatkan koordinasi antar unit pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan lancar (Permenkes No. 19 2024).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di UPT Puskesmas X Kota Batam, khususnya di unit rekam medis, terdapat beberapa aspek penting yang menjadi focus pengamatan tim kami terkait kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Perubahan sistem pelayanan setelah beralih ke Rekam Medis Elektronik (RME) menjadi perhatian utama dalam penelitian ini, khususnya dalam melihat dampaknya terhadap efisiensi dan persepsi pasien. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul "Analisis Survei Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas X Kota Batam". Tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap waktu

tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas X Kota Batam.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Rabiah Demlinur Putri, dkk pada Tahun 2025 dengan judul Pengaruh Implementasi Rekam Medis Elektronik dan Waktu Tunggu Rawat Jalan Terhadap Loyalitas Pasien Serta Kepuasan Sebagai *Variabel Intervening* (Studi di Poliklinik Rumah Sakit Umum Mutiasari Riau). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif observasional analitik. Dimana hasil penelitian ini menunjukkan implementasi rekam medis elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (koefisien jalur = 0,752, $p = 0,000$), dan waktu tunggu juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (koefisien jalur = 0,175, $p = 0,041$). Kepuasan pasien kemudian terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (koefisien jalur = 0,335, $p = 0,0001$). Secara simultan, implementasi RME dan waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 82,3%. Sedangkan pengaruhnya terhadap loyalitas pasien mencapai 56,1% (R. D. Putri et al. 2025).

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian yang dipakai yaitu survey analitik. Penelitian kuantitatif adalah metodologi penelitian yang menggunakan teknik ilmiah untuk mengumpulkan data numerik, melakukan analisis statistik dan menarik kesimpulan berdasarkan temuan. Melalui pemanfaatan metodologi ini, para sarjana mampu memahami keterkaitan antar variabel yang diteliti, sehingga

menghasilkan pemahaman yang lebih metodis dan dapat diandalkan terhadap fenomena yang diteliti (Priyanda et al. 2022).

Desain dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. *Cross Sectional* merupakan desain penelitian yang mempelajari resiko dan efek dengan cara observasi dan tujuannya yaitu mengumpulkan data secara bersamaan atau satu waktu. Penelitian ini perlu dipublikasikan agar memberikan gambaran dan pengetahuan kepada peneliti bahwa ada metode penelitian yang bisa dilakukan hanya satu kali saja pengambilan datanya. *Cross Sectional* merupakan lawan dari longitudinal, longitudinal merupakan penelitian yang membutuhkan waktu yang panjang, bisa satu longitudinal merupakan penelitian yang membutuhkan waktu yang panjang, bisa satu bulan, satu tahun bahkan bisa lebih tergantung dari informan dan data yang akan diambil (Abduh muhammad et al. 2023).

Lokasi penelitian berada pada puskesmas X Kota Batam, sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan maret 2025. Alat pengumpulan data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya (Hervin Rizky et al. 2024). Data primer dari penelitian ini terdiri dari observasi dan wawancara, sedangkan data

sekunder dari penelitian ini terdiri dari jurnal, buku dan sumber lain.

Kriteria Inklusi adalah syarat atau karakteristik tertentu yang harus dipenuhi oleh subjek agar dapat dilibatkan dalam penelitian. Kriteria inklusi dari penelitian ini adalah petugas yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian dengan memberikan informasi terkait waktu tunggu pelayanan serta petugas yang sudah bekerja >1 tahun. Sedangkan kriteria eksklusi adalah syarat atau karakteristik tertentu yang menyebabkan subjek tidak dapat dilibatkan dalam penelitian meskipun memenuhi kriteria inklusi. Untuk kriteria eksklusi dari penelitian ini adalah petugas yang tidak menggunakan rekam medis elektronik dan petugas yang bekerja <1 tahun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pelayanan pasien terdiri dari beberapa tahapan yaitu pendaftaran, pelayanan di poli, pengambilan obat, dan pengisian formulir survei kepuasan pasien. Alur pendaftaran rawat jalan puskesmas X Kota Batam terbagi menjadi tiga yaitu pendaftaran pasien BPJS, pasien umum dan pendaftaran pasien melalui mobile JKN. Pada bagian pendaftaran terdapat dua kategori pasien yaitu pasien lama dan pasien baru. Untuk pasien baru petugas akan meminta kepada pasien yang diperlukan untuk penginputan data berupa kartu tanda pengenal seperti KTP, kartu BPJS atau Kartu Keluarga. Pendaftaran pasien BPJS dilakukan dengan cara pasien datang kerumah sakit lalu mengambil nomor antrian yang sudah di sediakan dan menunggu nomor antrian di panggil oleh petugas di ruang tunggu, setelah nomor antrian di panggil petugas akan mendaftarkan pasien pada sistem e-

puskesmas dengan menanyakan tanggal lahir pasien atau meminta kartu identitas pasien kemudian petugas akan menanyakan keluhan yang di alami pasien dan petugas akan mendaftarkan pasien ke klaster yang sesuai dengan keluhan yang di alami oleh pasien. Jika terdapat pasien yang BPJSnya mati maka pembayaran untuk pasien tersebut menjadi pendaftaran pasien umum sedangkan jika kartu BPJS pasien faskesnya di tempat lain atau masih satu kota Batam maka petugas akan mengarahkan pasien untuk menuju faskes yang sudah tertera, tetapi jika pasien tetap ingin berobat di Puskesmas X Kota Batam petugas akan mengkonfirmasi kepada pasien bahwa pendaftaran pelayanan pasien menjadi pasien umum kemudian petugas mengarahkan pasien untuk membayar langsung ke kasir sebelum pasien di arahkan menuju klaster yang sesuai dengan keluhan yang di alami oleh pasien. Pasien akan di arahkan langsung menuju klaster yang dituju dan menunggu antrian di klaster tersebut. Di klaster sebelum dokter memeriksa pasien, perawat akan melakukan pengecekan suhu badan, tensi, mengukur tinggi dan berat badan serta anamnesa pasien yang di input pada sistem e-puskesmas kemudian dokter akan menanyakan keluhan yang di alami oleh pasien dan pasien mendapatkan pengobatan yang sesuai dengan keluhan yang di alami. Dokter akan menginput diagnosa, obat serta surat rujukan (bila perlu) pada sistem e-puskesmas. Setelah selesai pengobatan di klaster pasien di arahkan untuk pengambilan obat di apotik. Setelah pasien selesai mengambil obat, petugas akan mengarahkan pasien untuk mengisi survey kepuasan yang ada pada mesin anjungan mandiri kemudian pasien pulang.

Pendaftaran Mobile Jkn dapat dilakukan dengan cara mendaftarkan diri melalui aplikasi Mobile Jkn, pasien bisa langsung mendaftar ke klaster sesuai dengan keluhan yang di alami oleh pasien

kemudian pasien datang kerumah sakit dengan menuju ke unit pendaftaran rawat jalan dengan memberikan bukti bahwa pasien sudah mendaftarkan diri melalui aplikasi Mobile Jkn. Petugas akan mengecek kembali pada sistem e-puskesmas apakah pasien sudah benar terdaftar jika sudah benar terdaftar petugas akan langsung mengarahkan pasien menuju klaster yang dituju oleh pasien. Setelah di klaster, sebelum dokter memeriksa pasien, perawat akan melakukan pengecekan suhu badan, tensi, mengukur tinggi dan berat badan serta anamnesa pasien yang di input pada sistem e-puskesmas lalu dokter akan menanyakan keluhan yang di alami oleh pasien dan pasien mendapatkan pengobatan yang sesuai dengan keluhan yang di alami. Kemudian dokter akan menginput diagnosa, obat serta surat rujukan (bila perlu) pada sistem e-puskesmas. Setelah selesai pengobatan di klaster pasien di arahkan untuk pengambilan obat di apotik. Setelah pasien selesai mengambil obat, petugas akan mengarahkan pasien untuk mengisi survey kepuasan yang ada pada mesin anjungan mandiri kemudian pasien pulang.

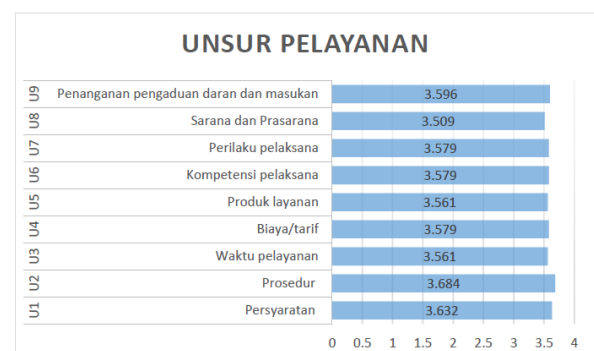
Proses pendaftaran pasien mengalami peningkatan yang signifikan dalam hal kecepatan dan efisiensi. Sebelumnya, pendaftaran dilakukan secara manual, yang sering kali membutuhkan waktu lebih lama karena petugas harus mencari dokumen rekam medis dan mencatat data pasien secara fisik. Dengan sistem RME, pencarian dan penginputan data menjadi lebih cepat, sehingga pasien dapat segera melanjutkan ke tahap pemeriksaan tanpa harus menunggu terlalu lama.

Dampak positif dari perubahan ini terlihat pada berkurangnya waktu tunggu di meja pendaftaran. Jika sebelumnya pasien harus mengantre lebih lama karena

proses administrasi manual, kini waktu tunggu menjadi lebih singkat karena data pasien dapat diakses dan diperbarui secara langsung dalam sistem. Selain itu, kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan atau kehilangan berkas juga berkurang, yang turut meningkatkan efektivitas pelayanan.

Secara keseluruhan, alur pelayanan menjadi lebih terstruktur dan lancar, terutama dalam hal pendaftaran dan verifikasi data pasien. Namun, pada saat kunjungan pasien meningkat, seperti di jam-jam sibuk atau hari-hari dengan jumlah pasien yang lebih banyak dari biasanya, terdapat tantangan tersendiri dalam proses pendaftaran. Keterbatasan jumlah petugas yang tersedia di klaster terkadang menyebabkan waktu tunggu sedikit lebih lama. Meskipun demikian, petugas tetap berupaya memberikan pelayanan yang optimal agar pasien dapat terlayani dengan sebaik mungkin.

Adapun data yang kami peroleh melalui mesin Anjungan Mandiri terkait kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan pada bulan februari 2025 sebagai berikut :



Gambar 1 | Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan

Dari gambar di atas diperoleh bahwa nilai IKM Unit Pelayanan sebesar 89,58 yang menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan di UPT Puskesmas X Kota Batam mendapatkan predikat A (Sangat Baik). Dengan demikian, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan terhadap waktu tunggu di UPT Puskesmas X Kota Batam sudah sangat baik dan efisien. Meskipun waktu tunggu pelayanan menempati peringkat terendah kedua setelah sarana dan prasarana, namun skor yang diperoleh masih tergolong baik, yakni 3,651. Hal ini didukung oleh 33 pasien yang menilai dengan skor 4 (Sangat Cepat) dan 24 pasien yang memberikan skor 3 (Cepat).

KESIMPULAN

Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap proses pendaftaran dan waktu tunggu pasien di Puskesmas X Kota Batam. Proses pendaftaran yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi lebih cepat dan efisien dengan adanya RME, serta mengurangi waktu tunggu yang dihadapi oleh pasien. Meskipun terdapat tantangan saat jumlah kunjungan pasien meningkat, secara keseluruhan alur pelayanan menjadi lebih terstruktur dan lancar. Hasil survei kepuasan pasien menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap waktu tunggu pelayanan sudah tergolong baik, dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 89,58, yang menandakan mutu pelayanan yang sangat baik.

SARAN

Lakukan pemantauan rutin terhadap waktu tunggu pasien agar memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Serta mengoptimalkan penggunaan mesin anjungan mandiri untuk pengisian survei kepuasan pasien setelah pelayanan, agar umpan balik dapat diperoleh dengan cepat dan mudah sehingga dapat membantu dalam evaluasi waktu tunggu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak puskesmas yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Erlinda. 2019. "Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan." 4(1): 573–80
- Karunia, Melita, Nurul Azizah, Oktaviana Rahayu, Putri Sovia Melati, and Aris Prio Agus Santoso. 2022. "Mutu Dan Kepuasan Terhadap Pasien." *Journal of Complementary in Health* 2(1): 63–66.
- Limbong, Kori, Sri Afriani. 2023. "Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien." *Flobamora Nursing Jurnal* 3(1).
- Permenkes No. 19. 2024. "Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan."
- Wulandari, Putri, Renny Listiawaty, and Aidil Hafiz. 2020. "Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi." *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan* 3(2): 265–69