



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN  
MINAT KUNJUNGAN PASIEN DI POLI UMUM  
PUSKESMAS RONGKOP  
TAHUN 2023**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Keperawatan**

**RIVO HISA ANANDA**

**(1902092)**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA  
TAHUN 2023**

**NASKAH PUBLIKASI**

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN  
MINAT KUNJUNGAN PASIEN DI POLI UMUM  
PUSKESMAS RONGKOP  
TAHUN 2023**

Disusun Oleh:  
Rivo Hisa Ananda  
1902092

Telah melalui Sidang Skripsi pada 27 September 2023

Ketua Penguji



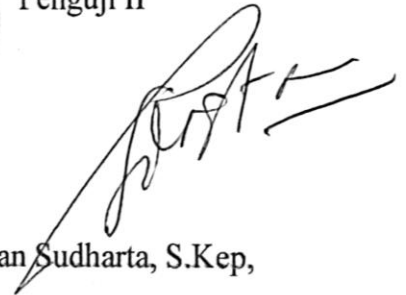
Indrayanti, S.Kep., Ns.,  
M.Kep., Sp.Kep.Kom

Penguji I



Yullya Permina., S.Kep.,  
Ns., MAN

Penguji II



I Wayan Sudharta, S.Kep.,  
Ns, M.Kep.

Mengetahui,

Ketua Prodi Program Sarjana Keperawatan  
STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta



Indah Prawesti, S.Kep.,Ns.,M.Kep

**THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME AND INTEREST IN  
PATIENT VISITS AT THE GENERAL POLY OF THE RONGKOP HEALTH  
CENTER IN 2023**

**Rivo Hisa Ananda<sup>1</sup>, I Wayan Sudharta<sup>2</sup>**

**ABSTRACT**

**Background:** Long waiting times are often a problem that always causes patient complaints in several health services such as health centers. These complaints are not given enough attention by the management. Interest in community visits to health centers is also influenced by the length of waiting time which reflects the quality of health service.

**Objective:** knowing the relationship between waiting time for interest with patient visits at the General Poly of the Rongkop Health Center in 2023.

**Method:** Quantitative correlatin design with a cross sectional approach. The population from the average number of visits per month of 1,020 patients with accidental sampling. Using 88 respondents with accidental sampling. Instruments used questionnaires with spearman rank test.

**Results:** The results of data analysis of the Spearman rank correlation test found a Sig value. (2-tailed)  $0.000 < 0.05$  with a closeness value of 0.504.

**Conclusion:** There is a relationship between the length of waiting time for services and interest in visiting patients at the Rongkop Public Health Center General Polyclinic in 2023 with a moderate level of closeness.

**Suggestion:** The results of this study are expected to be used as additional insights and references for the preparation of scientific papers related to this research.

**Keywords:** *waiting time - visit interest*

*xx, 117 pages + 15 tables + 4 schemes + 15 appendices*

**Bibliography:** 21, 2017-2021

---

<sup>1</sup> Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences

<sup>2</sup> Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

**HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN MINAT  
KUNJUNGAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS RONGKOP  
TAHUN 2023.**

**Rivo Hisa Ananda<sup>1</sup>, I Wayan Sudharta<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Lama waktu tunggu sering menjadi permasalahan yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa pelayanan kesehatan seperti puskesmas. Keluhan tersebut kurang diperhatikan oleh pihak manajemen institusi pelayanan kesehatan. Minat kunjungan masyarakat ke puskesmas juga dipengaruhi lamanya waktu tunggu yang mencerminkan mutu dan kualitas suatu layanan kesehatan. **Tujuan:** Mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan minat kunjungan pasien di Poli Umum Puskesmas Rongkop Tahun 2023. **Metode:** Jenis penelitian menggunakan desain kuantitatif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dihitung dari jumlah kunjungan rata-rata per-bulan sebanyak 1.020 pasien dengan *accidental sampling*. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 88 sampel. Alat ukur dengan kuisisioner serta uji statistik menggunakan uji *spearman rank*. **Hasil:** Hasil analisis data uji korelasi *spearman rank* didapati nilai *Sig. (2-tailed)*  $0,000 < 0,05$  dengan nilai keeratan 0,504. **Kesimpulan:** Ada hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan dengan minat kunjungan pasien di Poli Umum Puskesmas Rongkop Tahun 2023 dengan tingkat keeratan sedang. **Saran:** Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan wawasan dan refrensi untuk penyusunan karya ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini. .

**Kata Kunci:** waktu tunggu – minat kunjungan

xx, 117 halaman + 15 Tabel + 4 Skema + 15 Lampiran

**Kepustakaan:** 21, 2017 – 2021

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, , STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial mempengaruhi mutu dari suatu fasilitas kesehatan. Pasien merasa tidak nyaman apabila antrianya terlalu lama, hal tersebut dapat berpengaruh pada citra dari Puskesmas (Sara, 2019). Selama proses berobat mulai dari awal pendaftaran sampai selesai pemeriksaan oleh dokter pasien membutuhkan waktu pelayanan selama  $\leq$  60 menit (Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/11/2008 dalam Sara (2019). Waktu tunggu menjadi masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa pelayanan kesehatan, hal ini menimbulkan penurunan minat pasien untuk berkunjung ke puskesmas. Peningkatan waktu tunggu pelayanan yang lama mengakibatkan penurunan jumlah peminatan pasien untuk kembali berobat ke penyedia layanan kesehatan. Masa pandemi COVID 19, pada laman Kesmas KEMENKES RI, menyatakan terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas (83,6%). Kunjungan pasien ke puskesmas berdasarkan data dari dinkes DIY periode tahun 2020 tercatat 6.953.358 kunjungan, sedangkan pada tahun 2021 tercatat sebanyak 3.798.905 kunjungan. Kunjungan pasien ke puskesmas di kabupaten Gunungkidul pada tahun 2021 tercatat sebanyak 528.939 kunjungan. Pencabutan PPKM dan pandemi COVID 19 yang sudah terkendali pada awal tahun 2023, terjadi peningkatan jumlah pasien pada beberapa fasilitas kesehatan. Peningkatan jumlah pasien menyebabkan lama waktu tunggu semakin panjang, dengan peningkatan jumlah pasien dan waktu tunggu yang semakin lama menyebabkan penurunan minat masyarakat untuk kembali berkunjung ke puskesmas. Hasil studi pendahuluan di Puskesmas Rongkop pada hari jumat rata-rata waktu tunggu pelayanan berkisar 30-45 menit, sedangkan pada saat peningkatan jumlah pasien berkisar 45 menit bahkan lebih dari 2 jam pada nomor antrean akhir. Kunjungan poliklinik umum pada periode 2021-2022 mengalami penurunan sebanyak 1.131 kunjungan, Sumber data didapatkan dari data terakhir rekam medis puskesmas Rongkop periode 2020-2021. Kunjungan pasien poliklinik umum pada bulan Maret tahun 2023 sebanyak 1176 pasien, kemudian pada bulan April 2023 menurun dengan jumlah pasien sebanyak 903 pasien

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif korelasi. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 28 Agustus sampai 31 Agustus 2023 di Puskesmas Rongkop. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien poliklinik umum Puskesmas Rongkop dengan Jumlah kunjungan rata-rata per-bulan sebanyak 1.020 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* metode *accidental sampling* dan didapatkan hasil 88 responden. Penelitian ini menggunakan instrument kuesioner dengan jumlah pertanyaan 2 untuk waktu tunggu dan 18 untuk minat kunjungan pasien. Uji statistik yang digunakan adalah *spearman rank*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL

#### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Penelitian Pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Kapanewon Rongkop Gunungkidul.

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1. Jenis Kelamin		
Laki-laki	39	44,32%
Perempuan	49	55,68%
2. Pendidikan		
SD	11	12,50%
SMP	21	23,86%
SMA	41	46,59%
Perguruan Tinggi	15	17,05%
3. Pekerjaan		
Petani	13	14,77%
Buruh	15	17,05%
Wiraswasta	19	21,59%
PNS	4	4,55%
IRT	23	26,14%
Lainnya	14	15,91%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

## 2. Lama Waktu Tunggu

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu pada Pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Kapanewon Rongkop Gunungkidul

Kategori Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase
Cepat	35	39,77%
Lama	53	60,23%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

## 3. Minat Kunjungan Pasien

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Minat Melakukan Kunjungan Ulang pada Pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Kapanewon Rongkop Gunungkidul

Kategori Minat Melakukan Kunjungan Ulang	Frekuensi	Persentase
Tinggi	26	29,55%
Sedang	57	64,77%
Rendah	5	5,68%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

## 4. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Pasien

Tabel 4. Tabulasi Silang Waktu Tunggu dengan Minat Kunjungan Pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Kapanewon Rongkop.

Minat Melakukan Kunjungan Ulang	Waktu Tunggu				Total	%
	Cepat		Lama			
	N	%	N	%		
Tinggi	20	22,73	6	6,82	26	29,55
Sedang	15	17,04	42	47,73	57	64,77
Rendah	0	0,00	5	5,68	5	5,68
Total	35	39,77	53	60,23	88	100,0

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

Tabel 5. Uji spearman rank

<i>Spearman Rank Test</i>		<b>Hasil</b>
<i>Correlation Coefficient</i>	.504**	Korelasi sedang
<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	H <sub>0</sub> ditolak dan H <sub>a</sub> diterima
N	88	

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

## B. PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin menunjukkan jumlah responden didominasi jenis kelamin perempuan dengan persentase (55,68%) dikarenakan tingginya angka kesakitan pada perempuan dibanding laki-laki mengakibatkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak. Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan paling banyak SMA berjumlah (46,59%), tingkat pendidikan mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Karakteristik berdasarkan pekerjaan paling banyak sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu 23 (26,14%), jenis pekerjaan seseorang mempengaruhi tingkat pengetahuan terhadap penyakit dan kesadaran akan kesehatan, semakin tinggi tingkat pendidikan dan pengetahuan seseorang maka akan semakin berkembang juga cara berpikir serta kemampuan seseorang dalam mengambil keputusan.

### 2. Lama Waktu Tunggu

Hasil penelitian diketahui bahwa waktu tunggu pada pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Kapanewon Rongkop Gunungkidul berada dalam kategori Lama sebesar 60,23%. Pasien poli umum



Puskesmas Rongkop sebagian besar mengatakan menunggu dengan waktu tunggu lama, hal ini disebabkan kedatangan pasien yang hampir bersamaan sehingga terjadi peningkatan jumlah pasien dan waktu tunggu yang semakin lama. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Nofriadi, dkk. (2019), yang menyatakan bahwa terdapat 59,7% responden yang mempersepsikan lama waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar.

### **3. Minat Kunjungan Pasien**

Analisis hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 26 responden (29,55%) dengan minat melakukan kunjungan kategori tinggi, kemudian 57 responden (64,77%) kategori sedang, dan 5 responden (5,68%) kategori rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa minat melakukan kunjungan pada pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Kapanewon Rongkop Gunungkidul berada dalam kategori sedang. Hasil ini berbeda dengan penelitian dari Shilvira, dkk. (2023), yang menyatakan bahwa minat kunjungan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan berada dalam kategori kurang baik sebesar 53,9%. Minat kunjungan pasien poli umum puskesmas rongkop berada pada kategori sedang, salah satu pertimbangan pasien enggan untuk berkunjung ke Puskesmas karena waktu tunggu yang lama, waktu tunggu yang terlalu lama menyebabkan pasien merasa tidak nyaman dengan pelayanan dari Puskesmas terkait.

### **4. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Pasien**

Analisa hasil penelitian didapati nilai Sig. (2-tailed) adalah 0,00. Dasar pengambilan keputusan dalam uji *Spearman Rank* adalah jika nilai Sig. (2-tailed)  $<0,05$  maka terdapat hubungan. Hasil uji *Spearman Rank* dapat disimpulkan bahwa Ada Hubungan antara Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Pasien di

Poli Umum Puskesmas Rongkop Tahun 2023. Analisa hubungan dan nilai keamatan pada penelitian ini menggunakan uji *Spearman Rank* dengan bantuan komputerisasi, didapati nilai keamatan 0,504, dari hasil tersebut dapat disimpulkan nilai keamatan dalam kategori sedang. Keamatan sedang disebabkan karena lama waktu tunggu di Puskesmas Rongkop sebagian besar lebih dari 60 menit dengan kategori lama, akan tetapi minat pasien untuk berkunjung ke Puskesmas dalam kategori sedang. Faktor yang menyebabkan banyaknya pasien yang memiliki tingkat peminatan berkunjung sedang adalah lokasi terjangkau dengan akses jalan yang baik, fasilitas parkir luas, tersedia pelayanan rawat inap dan IGD 24 jam, serta jangkauan lokasi rumah sakit yang terlalu jauh. waktu tunggu yang terlalu lama menyebabkan pasien merasa tidak nyaman, mempresepsikan pelayanan yang lambat, dan kecewa sehingga menurunkan minat pasien untuk kembali berobat apabila suatu saat sakit, oleh karena itu waktu tunggu menjadi pertimbangan pasien dalam pememilihan fasilitas kesehatan yang akan dikunjungi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. KESIMPULAN**

1. Karakteristik Responden
  - a. Jenis kelamin responden paling banyak adalah jenis kelamin perempuan dengan persentase 55,68%
  - b. Tingkat pendidikan terbanyak pada responden penelitian adalah SMA dengan persentase 46,59%
  - c. Pekerjaan yang paling banyak pada responden penelitian adalah Ibu rumah tangga dengan persentase 26,14%
2. Waktu tunggu pada pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Kapanewon Rongkop Gunungkidul berada dalam kategori Lama dengan persentase 60,23%

3. Minat melakukan kunjungan ulang pada pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Kapanewon Rongkop Gunungkidul berada dalam kategori Sedang dengan persentase 64,77%
4. Hasil uji analisis *Spearman Rank* dengan nilai *Sig. (2-tailed)*  $0,000 < 0,05$  berarti ada Hubungan antara Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Pasien di Poli Umum Puskesmas Rongkop Tahun 2023.
5. Hasil keeratan hubungan menunjukkan hasil Uji *Spearman Rank* yang telah dilakukan dengan menggunakan komputerisasi tingkat keeratan 0,504 sehingga dapat disimpulkan memiliki tingkat keeratan sedang.

## **B. SARAN**

1. Bagi Puskesmas di wilayah kerja Kapanewon Rongkop  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam melakukan evaluasi tentang efisiensi waktu tunggu pasien dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pasien berminat melakukan kunjungan ulang.
2. Bagi Peneliti selanjutnya  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan wawasan dan refrensi untuk penyusunan karya ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

1. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS. selaku Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
2. Bapak I Wayan Sudharta, S.Kep, Ns, M.Kep. selaku dosen pembimbing
3. Ibu Indrayanti, S.Kep., Ns., M.Kep.,Sp.Kep.Kom. selaku Ketua Penguji Skripsi dan Ibu Yullya Permina., S.Kep., Ns., MAN selaku Penguji I Skripsi.

4. Bapak Usmanto, A.Md. Gizi, SKM Selaku Kepala UPT Puskesmas Rongkop.
5. Bagian Mutu, Administrasi, dan Pasien Puskesmas Rongkop

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Yuni sara, 2019. *Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan tahun 2019 - Repository Universitas Perintis Indonesia.* (n.d.). <http://repo.upertis.ac.id/822/>
2. Henny, S. (2017). Pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di klinik spog rumah sakit dr. pirngadi medan tahun 2016 (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, 2017).
3. *PERDA Kab. Gunungkidul No. 4 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Gunungkidul Tahun 2021-2026* [JDIHBPKRI].(n.d.).<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/190760/perda-kab-gunungkidul-no-4-tahun-2021>
4. *Puskesmas Rongkop.* (n.d.). <https://gudeg.net/direktori/5759/puskesmas-rongkop.html>
5. Sari, M. R., Anirwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 7(1), 56–61. <http://ojs.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/download/360/183>
6. Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D.* Bandung: ALFABETA.
7. Wulandari, N. P., Listiawaty, N. R., & Hafiz, N. A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265–269. <https://doi.org/10.31850/makes.v3i2.523>