

## **STUDI TENTANG PELAYANAN DI TEMPAT PENERIMAAN PASIEN RAWAT JALAN (TP2RJ) DI PUSKESMAS PEKKABATA**

**Sukmawati <sup>(1)</sup> Raidah <sup>(2)</sup>**

Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Universitas Al-Asyariah Mandar  
Sukmawati@unasman.ac.id

### **ABSTRAK**

Pelayanan di Tempat Penerimaan Pelayanan Rawat Jalan (TP2RJ) merupakan tempat dimana antara pasien dengan petugas rumah sakit melakukan kontak yang pertama kali dengan jumlah pasien yang cukup banyak dan berasal dari berbagai tempat dengan sosial budaya yang beragam. Selain itu, diantara pasien terjadi kontak yang dapat memberikan penilaian terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Oleh sebab itu mutu pelayanan, kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa rumah sakit menjadi perhatian utama di tempat ini. Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran tentang responden dan waktu yang dibutuhkan penerimaan pasien rawat jalan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ) pada Badan Pengelola Puskesmas Pekkabata, dengan menggunakan metode *survey deskriptif*. Populasi dalam penelitian ini keseluruhan pasien rawat jalan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ) yang terdaftar berjumlah 812 orang, dengan sampel berjumlah 66 responden yang ditentukan dengan cara *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sekitar 60,6% responden memberi respon baik, sementara waktu yang dibutuhkan dalam penerimaan pasien rawat jalan menunjukkan sebagian besar pasien di TP2RJ merasakan ketepatan waktu atas pelayanan yang diberikan, hal tersebut ditandai sekitar 62,1 % pasien rawat jalan menyatakan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan, penerimaan pasien rawat jalan bagian pelayanan yang memberi penilaian baik sebanyak (68,2%). Kepada Jajaran Petugas di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ), senantiasa melaksanakan tugasnya dengan sikap ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab dan kepada Kepala Puskesmas, melakukan pengawasan secara berkala dalam rangka mendukung tingkat ketepatan waktu pelayanan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ), pada hasil penelitian sudah dominan pada namun upaya untuk peningkatan ketepatan waktu masih perlu mendapat perhatian.

Kata Kunci: *Pelayanan, Pasien*

## PENDAHULUAN

Di dalam era modern sekarang ini, masyarakat berusaha untuk lebih meningkatkan taraf hidup dan produktivitas. Salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting adalah kebutuhan untuk menjaga kesehatan. Berbagai upaya dilakukan masyarakat untuk memelihara kesehatannya. Dalam kemajuan di bidang kedokteran telah memberikan harapan baru untuk memerangi berbagai penyakit yang kian kompleks. Seiring dengan kemajuan tersebut, tuntutan masyarakat untuk mendapat pelayanan kesehatan juga meningkat karena pelayanan kesehatan telah dianggap masyarakat menjadi kebutuhan pokok. Oleh karena itu, berbagai pihak yang terkait dalam bidang pelayanan kesehatan terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik (Ahmad A.K Muda, 2008).

Pelayanan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ) merupakan tempat dimana antara pasien dengan petugas Puskesmas melakukan kontak yang pertama kali dengan jumlah pasien yang cukup banyak dan berasal dari berbagai tempat dengan sosial budaya yang beragam. Selain itu, diantara pasien

terjadi kontak yang dapat memberikan penilaian terhadap mutu pelayanan Puskesmas. Oleh sebab itu mutu pelayanan, kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa Puskesmas menjadi perhatian utama di tempat ini (Shofari,1998).

Dalam pelayanan pasien rawat jalan, waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pada pasien. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan baik tidaknya pelayanan yang diberikan kepada pasien pada saat pasien datang dan diterima di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ).

Kriteria pelayanan, kesehatan yang berhubungan dengan ketepatan tindakan dan pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien. Untuk penerimaan pasien rawat jalan baru, lama waktu yang dibutuhkan dalam penerimaan pasien di tempat penerimaan pasien rawat jalan (TP2RJ) adalah tiga menit (Shofari, 1998).

Untuk memenuhi kriteria tersebut pihak Pemberi pelayanan kesehatan perlu didukung oleh berbagai sarana yang memadai. Selain sarana yang berupa

peralatan medis, pemberi pelayanan kesehatan perlu pula didukung oleh suatu sistem informasi yang memberikan berbagai data yang memungkinkan untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat.

Adapun cara penerimaan pasien rawat jalan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ) yaitu menerima jenis pelayanan antara lain pelayanan untuk pasien umum, Pelayanan gratis, Jamkesmas, Askes, Jamsostek. Dengan melihat fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh lagi mengenai “Studi tentang Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ) di Puskesmas Pekkabata Tahun 2014”.

## **BAHAN DAN METODE**

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang pada saat penelitian berlangsung di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ)

pada Badan Pengelola Puskesmas Pekkabata.

Pengambilan sampel yang digunakan adalah bersifat *accidental sampling*. Accidental sampling adalah tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Cara Pengumpulan Data adalah Data primer yang merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan dengan cara menggunakan kuesioner di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ) dan Data sekunder yang merupakan data yang diperoleh dari Badan Pengelola Puskesmas Pekkabata yang terkait dengan judul penelitian.

Analisis Data menggunakan analisis univariat yaitu data dari masing-

masing variabel disajikan dalam bentuk tabel frekuensi. Analisis univariat bermanfaat untuk melihat apakah data sudah layak untuk dilakukan analisis dengan melihat gambaran data yang dikumpulkan dan apakah data sudah optimal dan Analisis Bivariat dilakukan dengan aplikasi SPSS menggunakan uji Chi Square (Hastono, 2011).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini di laksanakan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ) pada Badan Pengelolah Puskesmas Pekkabata responden yang di wawancarai adalah sebagian pasien di TP2RJ sebanyak 66 responden Untuk memperoleh informasi gambaran tentang penerimaan pasien rawat jalan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ)

### b. Kelompok Umur

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	29	43,9
Perempuan	37	56,1
Total	66	100,0

pada Badan Pengelola Puskesmas Pekkabata.

## 1. Karakteristik Responden

### a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 1

Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin pada Pasien Rawat Jalan di TP2RJ pada Badan Pengelola Puskesmas Pekkabata

Tahun 2015

Sumber : Data Primer

Tabel 1 Menunjukkan bahwa Jenis Kelamin dengan distribusi tertinggi adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 37 responden (56,1%).

Tabel 2  
Distribusi Responden berdasarkan Kelompok Umur pada Pasien Rawat Jalan di TP2RJ  
pada Badan Pengelola Puskesmas Pekkabata Pekkabata  
Tahun 2015

Kelompok Umur	N	%
16 – 20	6	9,1
21 – 25	2	3,0
26 – 30	7	10,6
31 – 35	37	56,1
≥ 36	14	21,2
Total	66	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 2 Menunjukkan bahwa kelompok umur dengan distribusi tertinggi adalah kelompok umur 31-35 tahun sebanyak 37 responden (56,1%) sementara kelompok umur terendah adalah 21-25 tahun sebanyak 2 responden (3,0%).

c. Pendidikan

Tabel 3  
Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan pada Pasien Rawat Jalan di TP2RJ pada  
Badan Pengelola Puskesmas Pekkabata  
Tahun 2015

Pendidikan	n	%
SD	5	7,6
SMP	20	30,3
SMA /Sederajat	29	43,9
D3	4	6,1
S1	8	12,1
Total	66	100,0

Tabel 3 Menunjukkan bahwa jenjang pendidikan dengan distribusi tertinggi adalah jenjang pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 29 responden

(43,9%) sementara jenjang pendidikan paling sedikit adalah D3 sebanyak 4 responden (6,1%).

## 2. Variabel Penelitian

Dari hasil pengumpulan data berdasarkan variabel penelitian yang selanjutnya pengkajian data dipaparkan dalam bentuk tabel adalah sebagai berikut :

### a. Respon Pasien tentang Cara Penerimaan Pasien Rawat Jalan di TP2RJ.

Tabel 4  
 Distribusi Respon Pasien Tentang Cara Penerimaan Pasien Rawat Jalan di TP2RJ pada Badan Pengelola Puskesmas Pekkabata Tahun 2015

Respon Pasien	N	%
Baik	40	60,6
Kurang	26	39,4
Total	66	100,0

Sumber : Data Primer,

Tabel 4 Menunjukkan bahwa respon pasien tentang cara penerimaan pasien rawat jalan di TP2RJ yang menilai baik sebanyak 40 responden (60,6%) sementara yang menilai cara penerimaan pasien rawat jalan di TP2RJ masih kurang yaitu 26 responden (39,4%).

### b. Waktu yang dibutuhkan Pasien di TP2RJ.

Tabel 5  
 Distribusi Waktu yang dibutuhkan Pasien Rawat Jalan di TP2RJ pada Badan Pengelola Puskesmas Pekkabata Tahun 2015

Waktu	N	%
Baik	41	62,1
Kurang	25	37,9
Total	66	100,0

Sumber : Data Primer,

Tabel 5 Menunjukkan tentang waktu yang dibutuhkan pasien rawat jalan di TP2RJ yang menilai sesuai sebanyak 41 responden (62,1%) sementara yang menilai tidak sesuai tentang waktu yang dibutuhkan pasien rawat jalan di TP2RJ yaitu 25 responden (37,9%).

**c. Penerimaan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pelayanan.**

Tabel 6  
 Distribusi Responden tentang Penerimaan Pasien Rawat Jalan Bagian Pelayanan pada Badan Pengelola Puskesmas Pekkabata Tahun 2015

Penerimaan Pasien Rawat Jalan Bagian Pelayanan	N	%
Baik	45	68,2
Kurang	21	31,8
Total	66	100,0

Sumber : Data Primer,

Tabel 6 menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang penerimaan pasien rawat jalan bagian pelayanan yang memberi penilaian baik sebanyak 45 responden (68,2%) sementara yang menilai kurang tentang penerimaan pasien rawat jalan bagian pelayanan yaitu 21 responden (31,8%).

**3. Deskripsi Antara Variabel**

**a. Penerimaan Pasien Rawat Jalan berdasarkan Respon Pasien**

Tabel 7  
 Distribusi Penerimaan Pasien Rawat Jalan berdasarkan Respon Pasien di TP2RJ pada Badan Pengelola Puskesmas Pekkabata Tahun 2015

Respon Pasien	Penerimaan Pasien Rawat Jalan Bagian Pelayanan				Total	
	Baik		Kurang			
	n	%	n	%	N	%
Baik	40	100,0	0	0,0	40	100,0
Kurang	5	19,2	21	80,8	26	100,0
Total	45	68,2	21	31,8	66	100,0

Sumber : Data Primer,

Tabel 7 menunjukkan 66 responden yang memberikan jawaban, terdapat 40 pasien rawat jalan yang memberi respon yang baik dimana terdapat keseluruhan responden (100,0%) yang menilai penerimaan pasien rawat jalan bagian pelayanan baik.

Sedangkan dari 26 pasien rawat jalan yang kurang memberi respon terdapat 5 responden (19,2%) menilai

baik tentang penerimaan pasien rawat jalan bagian pelayanan dan 21 responden (80,8%) yang menyatakan kurang terhadap penerimaan pasien rawat jalan bagian pelayanan.

pelayanan di TP2RJ baik dimana terdapat keseluruhan responden (100,0%) yang menilai penerimaan pasien rawat jalan bagian pelayanan baik.

**b. Penerimaan Pasien Rawat Jalan berdasarkan Waktu yang Dibutuhkan di TP2RJ**

Sedangkan dari 25 responden yang menilai waktu yang dibutuhkan kurang terdapat 4 responden (16,0%) menilai baik tentang penerimaan pasien rawat jalan bagian pelayanan dan 21 responden (84,0%) yang menyatakan kurang terhadap penerimaan pasien rawat jalan bagian pelayanan.

Tabel 8  
 Distribusi Penerimaan Pasien Rawat Jalan berdasarkan Waktu yang Dibutuhkan di TP2RJ pada Badan Pengelola Puskesmas Pekkabata Tahun 2015

Waktu	Penerimaan Pasien Rawat Jalan Bagian Pelayanan				Total	
	Baik		Kurang			
	n	%	n	%	n	%
Baik	41	100,	0	0,0	41	100,0
Kurang	4	16,0	21	84,0	25	100,0
Total	45	68,2	21	31,8	66	100,0

Sumber : Data Primer,

Tabel 8 menunjukkan 66 responden yang memberikan jawaban, terdapat 41 pasien rawat jalan yang menilai waktu yang dibutuhkan dalam menerima

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang gambaran tentang penerimaan pasien rawat jalan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ) pada Badan Pengelola Puskesmas Pekkabata., maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Respon pasien mengenai cara penerimaan pasien rawat jalan

menunjukkan sebanyak 60,6% responden memberi respon baik.

2. Ketepatan waktu atas pelayanan yang diberikan dalam penerimaan pasien rawat jalan, sebanyak 62,1 % pasien rawat jalan menyatakan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan.
3. Penerimaan pasien rawat jalan bagian pelayanan yang memberi penilaian baik sebanyak (68,2%).

#### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya di atas maka saran yang diajukan pada penelitian ini adalah :

1. Kepada Jajaran Petugas di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ), senantiasa melaksanakan tugasnya dengan sikap ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab.
2. Kepada Kepala Puskesmas, melakukan pengawasan secara berkala dalam rangka mendukung

tingkat ketepatan waktu pelayanan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TP2RJ) , meskipun pada hasil penelitian sudah dominan pada kategori tepat waktu namun upaya untuk tepat peningkatan ketepatan waktu masih perlu mendapat perhatian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arsin, Arsunan, Nurhayani dan Stang, *Pedoman Penyusunan Proposal dan kripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNHAS, Makassar : 2005
- Azwar, Asrul, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta : 1998
- Departemen Kesehatan RI, *Informasi Puskesmas*, Direktorat Jendral Pelayanan Medik Depkes, Jakarta : 2008
- Asis Alimul Hidayat, 2007, *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisis Data*,: Salemba Medika, Jakarta.
- Notoatdmojo, Soekidjo. 1993. *Metode Penelitian Kesehatan Catatan Pertama* PT. Reneka cipta. Jakarta
- Chandra, Budiman. , 2003 *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan* : Jakarta EGC.
- Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. 1997. *Pedoman Pengolahan*

*Rekam Medis Puskesmas Di  
Indonesia Revisi I*, Departemen  
Kesehatan RI: Jakarta

Keycy dan Loomba. Pelayanan  
Kesehatan. (Online). ([http: //  
Cakmoki 86. wordpress.  
Com](http://Cakmoki86.wordpress.com)).1973.Diakses tanggal 30  
Juni 2009.

Mariyanto, Bambang, 2000, *Kamus  
Lengkap Bahasa Indonesia* :  
Gramedia Press, Jakarta

Muda, Ahmad A.K, 2008. *Kamus  
Lengkap Kedokteran*, Gitamedia  
Press: Surabaya

Praktiknyo, Ahmat Watik, 2002,  
*Pengantar Statistik Kesehatan*.  
CV. Rajawali: Jakarta.

Shofari, bambang, 1998. *Pengolahan  
Sistem Rekam Medis*. Bambang  
Bapelkes.

Tarigan R. Josep, *Metode pengumpulan  
Data*, Edisi Ketiga, Yogjakarta,  
1999.

Uke Kurniawan Usman, 2002 *Konsep  
Pelayanan Informasi untuk Pasien  
di Suatu Puskesmas*. Jakarta.

Yaslis Ilyas, 2000. *Perencanaan SDM  
Puskesmas. Teori, Metode dan  
Formula*. Jakarta : Universitas  
Indonesia