

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera secara fisik, mental, dan sosial yang memungkinkan setiap individu hidup produktif secara sosial dan ekonomi serta merupakan hak dasar bagi seluruh rakyat Indonesia. Selain itu, kesehatan mencakup kemampuan adaptasi fisik, psikologis, dan sosial secara menyeluruh sehingga tidak hanya diartikan sebagai bebas dari penyakit atau kelemahan. Dalam rangka mencapai derajat kesehatan yang optimal, pemerintah pusat dan daerah bertanggung jawab menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan, yang meliputi tempat praktik mandiri tenaga kesehatan, puskesmas, klinik, rumah sakit, apotek, unit transfusi darah, laboratorium kesehatan, optik, fasilitas pelayanan medis tujuan hukum, serta pelayanan kesehatan tradisional. Untuk itu, pemerintah bertanggung jawab untuk meningkatkan kesehatan masyarakat melalui penyediaan sarana dan prasarana kesehatan, seperti rumah sakit dan puskesmas.¹

Puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat berperan sebagai pusat pelayanan dan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) yang berada dibawah Dinas Kesehatan kabupaten / kota. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Puskesmas mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah kabupaten / kota. Kebijakan ini dirumuskan dalam dokumen perencanaan strategis, seperti Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahunan Dinas Kesehatan kabupaten / kota. Puskesmas, sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, bertanggung jawab dalam menyediakan layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat yang secara administratif berada dalam wilayah cakupannya. Dengan demikian, puskesmas memegang peran penting dalam menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dasar.²

Pelayanan kesehatan yang belum memadai menjadi isu penting bagi para pasien di berbagai fasilitas kesehatan. Salah satu masalah yang sering dikeluhkan ialah waktu tunggu yang cukup lama untuk menerima pelayanan, terutama dalam proses pendaftaran. Antrean panjang yang terjadi mengharuskan pasien menunggu lebih lama sebelum mendapatkan layanan yang berdampak pada kenyamanan dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan tersebut.³

Waktu tunggu pasien khususnya pada layanan pendaftaran, menjadi perhatian penting karena memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien.⁴ Menurut Kementerian Kesehatan (Permenkes Nomor 4 Tahun 2019), standar waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan adalah kurang dari 60 menit,^{5,6} dihitung sejak pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan oleh dokter. Tahapan dalam proses ini mencakup kedatangan pasien, memperoleh nomor antrian, menunggu panggilan nomor antrian, dan interaksi dengan petugas pendaftaran atau registrasi hingga menunggu di poliklinik tujuan sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan dokter. Waktu tunggu yang melebihi standar ini sering kali menjadi keluhan pasien, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kepuasan dan kualitas layanan serta minat untuk kembali berkunjung.⁷

Kepuasan dapat diartikan sebagai suasana hati pada diri pasien sebagai *output* dari layanan kesehatan yang ditawarkan, usai pasien membandingkan layanan tersebut dengan kebutuhannya.⁸ Suatu pelayanan yang baik menurut Supandi, ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan).⁹ Namun apabila pelayanan puskesmas tidak sesuai standar, kualitasnya dianggap belum baik dan dapat mengurangi minat masyarakat untuk berkunjung. Sebaliknya, pelayanan yang memenuhi harapan akan meningkatkan kepuasan pasien.¹⁰ Dalam rangka menciptakan kehidupan manusia yang sehat di Indonesia, puskesmas memiliki peran yang sangat penting. Oleh karena itu, puskesmas perlu

meningkatkan kualitas kinerja dan mutu layanan untuk memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat guna memastikan kepuasan pasien.¹¹

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alfita Dewi, Eravianti dan Delita Kumala Putri (2023) tentang Hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di puskesmas lubuk begalun menyatakan bahwa kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Dari hasil observasi, diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa tidak puas dengan pelayanan di puskesmas, di mana mereka harus menunggu lebih dari 60 menit, yang dianggap lama dan menyebabkan ketidakpuasan. Penelitian menunjukkan bahwa 52,7% pasien menyatakan waktu tunggu lama, dan 82,7% pasien menyatakan ketidakpuasan. Terdapat hubungan antara lama waktu tunggu dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan (*P-value* 0,000). Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa ada korelasi antara durasi waktu tunggu pasien dengan tingkat kepuasan mereka.¹²

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Cintiya Wahyu Wijayanti dan Mirah Rejeki (2024) tentang Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen, hasil uji statistic *chi-square* diketahui *p value* = 0,041 ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lama waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan, akan semakin rendah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika waktu tunggu lebih singkat, kepuasan pasien cenderung meningkat.¹³

Berdasarkan studi pendahuluan, Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon juga menghadapi permasalahan serupa terkait waktu tunggu pelayanan pendaftaran. Peneliti melakukan wawancara awal dengan petugas rekam medis dan pasien rawat jalan. Petugas rekam medis di bagian pendaftaran menunjukkan bahwa jumlah kunjungan di Puskesmas Kedawung berkisar \pm 80-150 orang perhari, kondisi ini yang sering menyebabkan antrean panjang di area pendaftaran, hal ini berdampak pada

waktu tunggu yang lama sebelum mendapatkan pelayanan dan dipanggil ke poli yang dituju. Keluhan serupa juga tercatat berkisar antara 5 hingga 10 keluhan dalam kotak kritik dan saran, di mana pasien mengungkapkan ketidakpuasan terhadap lamanya proses pelayanan pendaftaran.

Sejalan dengan latar belakang yang telah dibahas diatas, peneliti berminat melakukan penelitian mengenai “Hubungan lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kedawung tahun 2025”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kedawung tahun 2025?”

C. Tujuan penelitian

1. Umum

Tujuan umum dari penelitian ini untuk mengetahui Hubungan lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kedawung tahun 2025.

2. Khusus

- a. Mengetahui gambaran umum karakteristik responden penelitian di Puskesmas Kedawung pada tahun 2025.
- b. Mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kedawung tahun 2025.
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap waktu tunggu waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kedawung tahun 2025.
- d. Mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kedawung tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait dengan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian yang lebih luas terkait dengan waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan masukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dalam upaya meningkatkan standar pelayanan kesehatan, khususnya terkait dengan waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi referensi baru dalam pembelajaran dan memberikan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi Program Studi DIII-Rekam Medis dan Informasi Kesehatan terkait dengan waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien.

c. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan, pengetahuan, dan keterampilan peneliti, baik secara teori maupun praktik, mengenai hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi penyemangat dalam upaya pengembangan diri untuk persiapan di dunia kerja.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variable Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Agnes Elita Kumala dan Puguh Ika Listyorini (2024)	Hubungan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di RS Jati Husada Karanganyar tahun 2024	Penelitian survey analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel bebas : Waktu tunggu pendaftaran rawat jalan • Variabel terikat : Kepuasan pasien 	Perbedaan tempat, waktu, dan instrument penelitian.
2.	Fhanisa Happy Valentin, S. Dwi Sulisetyawati dan Aria Nurrahman Hendrakusuma (2024)	Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Grobogan tahun 2024	Penelitian <i>analitik observational</i> dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel bebas : Lama waktu tunggu • Variable terikat : Kepuasan pasien 	Perbedaan tempat, waktu, teknik sampling dan instrument penelitian.
3.	Nor Aisya Rahmadini dan Aulia Rahman (2024)	Pengaruh lama waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas hikun kabupaten Tabalong tahun 2024	Penelitian survey analitik dengan menggunakan metode <i>cross-sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel bebas : Waktu tunggu • Variabel terikat : Kepuasan pasien 	Perbedaan tempat, waktu, populasi, dan instrument penelitian.
4.	Nurfaidah Sholihah, & Siti Khodijah Parinduri (2020)	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor tahun 2020	Kuantitatif dengan menggunakan metode <i>cross-sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel bebas : waktu tunggu pelayanan rawat jalan pelayanan • Variable terikat : Kepuasan pasien BPJS 	Perbedaan Tempat, waktu, jenis pasien, teknik sampling, dan instrument penelitian
5.	Rica Agustina (2020).	Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran	Penelitian <i>analitik observasional</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel bebas : waktu 	Perbedaan tempat, waktu, teknik

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variable Penelitian	Letak Perbedaan
		dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan Satui Tahun 2020	dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	tunggu pendaftaran • Variable terikat : Kepuasan pasien	sampling, dan instrument penelitian