

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang memegang peranan esensial dalam kerangka sistem kesehatan secara keseluruhan di Indonesia. Selain menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, puskesmas juga memberikan layanan kesehatan perorangan sehingga menjadi ujung tombak dalam mendekatkan akses kesehatan. Fokus utamanya tidak hanya pada pengobatan, tetapi juga pada upaya promotif untuk meningkatkan kesadaran hidup sehat dan preventif untuk mencegah penyakit. Dengan kombinasi tersebut, puskesmas diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Agar fungsi ini berjalan optimal, Oleh karena itu, dibutuhkan ketersediaan personel kesehatan yang memadai. Ini mencakup staf profesional seperti dokter, perawat, bidan, ahli gizi, dan apoteker serta para pekerja di bidang penunjang. Dengan dukungan SDM yang kompeten dan berintegritas, puskesmas dapat melaksanakan perannya secara optimal sesuai kebijakan Kementerian Kesehatan.¹

Menurut Kemenkes RI, 2019, mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor penting, antara lain kualitas kelembagaan yang mencerminkan tata kelola dan manajemen yang baik, ketersediaan tenaga kesehatan dengan kompetensi yang memadai sesuai bidangnya, ketersediaan obat-obatan yang lengkap dan sesuai standar, serta dukungan peralatan medis yang memadai untuk menunjang proses diagnostik maupun terapi.² Selain itu, mekanisme atau tata cara penyelenggaraan layanan juga menjadi penentu utama, karena proses pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah akan memengaruhi kepuasan serta kepercayaan masyarakat. Oleh sebab itu, upaya untuk terus meningkatkan kualitas pada seluruh aspek tersebut merupakan langkah strategis agar masyarakat tidak hanya memperoleh manfaat nyata dari pelayanan yang diberikan, tetapi juga dapat menilai dan

merasakan bahwa pelayanan kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas benar-benar berkualitas sekaligus menjunjung prinsip keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan sangat bergantung pada kualitas servis yang diberikan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memenuhi permintaan pasien melalui jasa yang mereka sediakan. Suatu pelayanan dinilai baik apabila mampu menjawab kebutuhan pasien dan sesuai dengan persepsi mereka, apakah pelayanan tersebut dianggap memuaskan atau justru mengecewakan, termasuk dalam hal durasi pelayanan. Tidak jarang pasien mengalami pengalaman yang kurang menyenangkan, bahkan menakutkan, saat berobat karena pelayanan yang diterima kurang optimal dan cenderung merugikan, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan.

Berdasarkan penelitian Supandi & Imanuddin, 2021 di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang, diketahui bahwa waktu tunggu pendaftaran berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan *p-value* 0,000 dengan OR = 29,693, yang berarti pasien dengan waktu tunggu cepat memiliki peluang hampir 30 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menunggu lama³. Menurut penelitian Dinda Sri Kesuma dan Susilawati (2022) yang dilakukan di Puskesmas Aek Batu, ditemukan bahwa waktu tunggu pelayanan memiliki keterkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien⁴. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien menilai waktu tunggu pendaftaran, pemeriksaan, maupun pengambilan obat masih tergolong lama sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan. Dari empat responden, sebanyak 75% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan karena lamanya waktu tunggu, sementara hanya 25% pasien yang merasa puas. Hal ini memperlihatkan bahwa durasi pelayanan, mulai dari proses pendaftaran hingga pasien meninggalkan puskesmas, menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan kesehatan. Dengan demikian, efisiensi waktu tunggu perlu mendapat perhatian serius agar kepuasan pasien dapat ditingkatkan.

Kepuasan pasien dapat diukur menggunakan dimensi SERVQUAL yang mencakup lima indikator utama. *Tangibles* berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas puskesmas seperti kebersihan ruang tunggu, kerapian, dan ketersediaan sarana prasarana yang memadai. *Reliability* menekankan pada kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai prosedur. *Responsiveness* mencerminkan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien, misalnya dalam proses pendaftaran, pemeriksaan, maupun pemberian obat. *Assurance* menggambarkan rasa aman dan kepercayaan pasien melalui sikap profesional, kompetensi, serta keramahan tenaga kesehatan. Sementara itu, *Empathy* menunjukkan perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang baik dari petugas kepada setiap pasien. Dalam konteks puskesmas, kelima indikator tersebut sangat penting karena puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang langsung berinteraksi dengan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang mencakup aspek fisik, ketepatan, kecepatan, rasa aman, dan kepedulian akan menentukan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.⁵

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan. Pasien umumnya mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien, sehingga durasi menunggu menjadi aspek krusial dalam menilai kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Harefa dan Waruwu (2022) di Poli Umum Klinik Relof, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara lama waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian tersebut melaporkan bahwa semakin lama waktu tunggu yang dialami pasien terutama ketika melebihi standar pelayanan maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan.⁶ Waktu tunggu yang panjang terbukti memengaruhi persepsi pasien terhadap responsivitas petugas, menimbulkan ketidaknyamanan, serta berdampak negatif pada pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengelolaan waktu tunggu menjadi komponen penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dan memastikan kepuasan pasien di puskesmas maupun fasilitas kesehatan lainnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah: Apakah ada hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Kamarang pada tahun 2026.

C. Tujuan Penelitian

1. Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kamarang 2026.

2. Khusus

- a. Mendeskripsikan kepuasan pasien mencakup variabel (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*)
- b. Mendeskripsikan waktu tunggu pasien rawat jalan
- c. Menganalisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberi kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, khususnya mengenai hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini memperkuat teori kualitas pelayanan yang menekankan pentingnya aspek kecepatan dan ketepatan waktu sebagai faktor penentu kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini menjadi acuan bagi pengembangan penelitian selanjutnya serta mendukung teori dan kebijakan standar pelayanan minimal (SPM) di puskesmas, yang menetapkan bahwa waktu tunggu ideal pelayanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Puskesmas

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Puskesmas Kamarang sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui pengelolaan waktu tunggu pasien yang lebih efektif. Dengan adanya temuan ini,

puskesmas diharapkan mampu menyusun strategi pelayanan yang lebih efisien, meningkatkan kedisiplinan tenaga kesehatan, serta memperbaiki alur registrasi dan pemeriksaan sehingga kepuasan pasien tetap terjaga dan loyalitas masyarakat terhadap pelayanan puskesmas semakin meningkat.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi institusi pendidikan sebagai tambahan referensi ilmiah dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya mengenai pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat memperkaya khazanah pustaka, menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa, serta mendorong penelitian lanjutan yang relevan sehingga kualitas pendidikan dan penelitian di lingkungan institusi semakin meningkat.

c. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan, pengalaman, serta pemahaman yang lebih mendalam mengenai manajemen pelayanan kesehatan khususnya terkait pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat dalam melatih kemampuan peneliti dalam menyusun karya ilmiah, melakukan analisis data, serta menerapkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik nyata di lapangan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variable Penelitian	Letak Perbedaan
1	Supandi, D. & Imanuddin, B. (2021)	Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat	Analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Waktu tunggu pendaftaran dan kepuasan pasien	Penelitian ini hanya menilai waktu tunggu pendaftaran, sedangkan penelitian saya menilai waktu tunggu pelayanan secara keseluruhan

No	Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variable Penelitian	Letak Perbedaan
		Jalan di Puskesmas Kedaung Barat Tahun 2020			di Puskesmas Kamarang.
2	Dinda Sri Kesuma & Susilawati (2022)	Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Aek Batu	Kualitatif (wawancara & observasi)	Waktu tunggu dan kepuasan pelayanan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sementara penelitian saya menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis hubungan waktu tunggu dan kepuasan pasien.
3	Fitria Eka Resti Wijayanti, Exda Hanung Lidiana & Agung Widiastuti (2023)	Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar	Kuantitatif, analitik, <i>cross-sectional</i>	Waktu tunggu dan kepuasan pasien	Penelitian ini dilakukan di klinik, sedangkan penelitian saya dilakukan di Puskesmas Kamarang dengan standar SPM 2019 dan kepuasan SERVQUAL.
4	Mella Octaviani Dewi & Eva Marsepa (2021)	Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten	Survei analitik dengan desain <i>cross sectional</i> , teknik <i>accidental sampling</i> , analisis uji Wilcoxon	Variabel independen: Waktu tunggu. Variabel dependen: Kepuasan pasien	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian dan fokus analisis. Penelitian saya menilai hubungan waktu tunggu dan kepuasan pasien menggunakan SERVQUAL di Puskesmas Kamarang.