

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Puskesmas merupakan fasilitas Kesehatan yang terdekat dan mudah dijangkau oleh Masyarakat luas. Sesuai dengan namanya, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), saat ini bergerak dalam memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada individu dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, segala bentuk penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal (Supandi & Imanuddin, 2021).

Fenomena terkait kurang baiknya pelayanan kesehatan selalu menjadi keluhan utama bagi pasien di fasilitas pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu waktu tunggu pada setiap pelayanan yang diberikan. Antrean panjang yang masih sering terjadi menyebabkan pasien harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, salah satunya adalah antrean pada pelayanan pendaftaran pasien.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar adalah waktu tunggu pasien dari pendaftaran sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan dokter di poliklinik tujuan, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang telah ditentukan yaitu rata-rata  $\leq 60$  menit. (Kemenkes, 2008).

Waktu tunggu pasien selama mengantre untuk mendapat pelayanan merupakan salah satu faktor penentu penilaian awal sebuah fasilitas pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu alasan

yang mudah menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan. Pasien akan menganggap pelayanan medis buruk jika penyakitnya tidak kunjung sembuh, antreannya panjang, dan petugas medisnya tidak ramah meski profesional. Apabila waktu tunggu pada pelayanan lama pun, maka akan mengurangi kenyamanan pasien dan mempengaruhi citra fasilitas pelayanan kesehatan tersebut di hadapan pasien sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien di kemudian hari (Febriyanti, 2013 dalam Sara, 2019).

Kepuasan itu sendiri memiliki makna perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap harapan atau ekspektasi.(Ginting dkk., 2023). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanan) (Dewi dkk., 2021).

Kepuasan pasien juga merupakan indikator pertama kriteria Puskesmas dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap kunjungan ke puskesmas, namun sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien. Ketika kebutuhan pasien meningkat dari waktu ke waktu, begitu pula tuntutan terhadap kualitas layanan yang diberikan juga meningkat (Marliyani dkk., 2023).

Puskesmas sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan perlu mendapatkan prioritas perhatian dalam hal yang berkaitan dengan mutu pelayanan. Sehingga Puskesmas berkewajiban untuk meningkatkan profesionalisme pegawainya serta meningkatkan fasilitas dan sarana kesehatan guna menjamin kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Terciptanya kualitas pelayanan akan menciptakan

kepuasan terhadap pengguna layanan. Mutu pelayanan juga mempunyai keunggulan dalam terjalinnya hubungan harmonis antara petugas Puskesmas dengan pasien (Meutia & Andiny, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian oleh Dedi Supandi dan Bayu Imanuddin dengan judul hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan distribusi frekuensi waktu tunggu pendaftaran, mayoritas masyarakat dengan waktu tunggu pendaftaran cepat yaitu sebanyak 156 orang (79,6%). Berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan pasien, sebagian besar pasien merasa puas yaitu sebanyak 137 orang (69,9%). Disimpulkan terdapat hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020, dibuktikan dengan hasil uji statistik dengan nilai  $p\ value = 0,000$  dengan nilai Odds Ratio = 29.693 (Supandi & Imanuddin, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian oleh Marice Simarmata, Balqis Wasliati, Felix Kasim, dan Ira Cahyani Saragih dengan judul hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). Hasil penelitian berdasarkan hasil uji statistik dan pembahasan didapatkan waktu tunggu pendaftaran pada kategori cepat sebesar 56,5% dan kepuasan pasien pada kategori puas sebesar 62,1%. Disimpulkan adanya hubungan waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ), dibuktikan dengan nilai  $p\ value = 0,010 < \alpha = 0,05$  (Simarmata dkk., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian oleh Asri Yuniarti dengan judul Analisis waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Ibrahim Adjie. Hasil diketahui tingkat penilaian kecepatan waktu pelayanan pun didapatkan 40% cepat dan 60% tergolong lambat. Adapun penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan didapat 43% merasa puas dan 57%

tidak puas. Dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung (Yuniarti, 2021).

Waktu tunggu pasien yang sangat perlu diperhatikan terlebih pada hari dengan intensitas kunjungan pasien tinggi guna menjamin kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan karena akan berdampak pada gambaran kualitas pelayanan Puskesmas Sendang. Dalam upaya untuk mengetahui lama waktu tunggu pasien dan tingkat kepuasan pasien pada intensitas kunjungan normal dan tinggi, peneliti telah melakukan wawancara kepada petugas rekam medis di Puskesmas Sendang, didapatkan hasil bahwa di Puskesmas Sendang memiliki hari dengan intensitas kunjungan normal dan tinggi, dimana intensitas kunjungan normal terjadi pada hari Selasa, Rabu, Kamis dan Jumat, sedangkan intensitas kunjungan tinggi terjadi pada hari Senin dan Sabtu. Selain itu berdasarkan observasi yang dilakukan, didapatkan juga pada papan informasi saran/kritik/keluhan pasien UPTD Puskesmas Sendang menyatakan keluhan mengenai pendaftaran memakan waktu yang lama.

Berpijak pada hasil wawancara dan observasi diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana hubungan waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien pada intensitas kunjungan normal dan tinggi di Puskesmas Sendang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien pada intensitas kunjungan normal dan tinggi di Puskesmas Sendang Tahun 2024“.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien pada intensitas kunjungan normal dan tinggi di Puskesmas Sendang Tahun 2024.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui gambaran lama waktu tunggu pelayanan pendaftaran pada intensitas kunjungan normal dan tinggi di Puskesmas Sendang Tahun 2024.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pada intensitas kunjungan normal dan tinggi di Puskesmas Sendang Tahun 2024.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien pada intensitas kunjungan normal di Puskesmas Sendang Tahun 2024.
- d. Untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien pada intensitas kunjungan tinggi di Puskesmas Sendang Tahun 2024.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mendapat wawasan pengetahuan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan hubungan waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien. Penelitian ini dapat juga sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Puskesmas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan masukan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan

mutu pelayanan kesehatan terhadap waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien sehingga dapat menjadi saran dan bisa lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan Puskesmas.

#### b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk pembelajaran dan informasi untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi Mahasiswa/I program studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Kampus Cirebon dan Mahasiswa/I lain pada umumnya.

#### c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman baru serta dapat dijadikan wadah pengimplementasian ilmu, baik teori maupun keterampilan peneliti terutama terkait dengan hubungan waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien dengan kepuasan pasien.

### E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1	Veggi Klawdina (2021)	Hubungan Antara Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Baloi Permai Batam Tahun 2021	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel bebas : Waktu tunggu</li> <li>• Variabel terikat : Kepuasan pasien</li> </ul>	Tempat, waktu, instrumen penelitian
2	Marice Simarmata, Balqis Wasliati, Felix Kasim, &	Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan	Penelitian Kuantitatif observasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel bebas : Waktu tunggu</li> <li>• Variabel terikat :</li> </ul>	Tempat, waktu, instrumen penelitian, teknik sampling

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
	Ira Cahyani Saragih (2021)	Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)		Kepuasan pasien	
3	Asri Yuniarti (2021)	Analisis Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ibrahim Adjie	Penelitian Observasional analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel bebas : Tempat, waktu, instrumen</li> <li>• Variabel terikat : teknik sampling</li> </ul>	
4	Dedi Supandi & Bayu Imanuddin (2021)	Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020	Penelitian Survey analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel bebas : Tempat, waktu, instrumen</li> <li>• Variabel terikat : penelitian</li> </ul>	
5	Arjuna Ginting, Pomarida, & Vita Eskana Sihombing (2023)	Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel bebas : Waktu, tempat, instrumen</li> <li>• Variabel terikat : teknik sampling</li> </ul>	

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
6	Alfita Dewi, Eravianti, Delita Kumala Putri (2021)	Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung	Penelitian analitik dengan <i>desain cross sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel bebas : Waktu tunggu</li> <li>• Variabel terikat : Kepuasan pasien</li> </ul>	Tempat, waktu, instrumen penelitian

Berdasarkan tabel di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan dengan peneliti lain, diantaranya :

1. Veggi Klawdina (2021)
  - a. Persamaan : Sama-sama meneliti variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien serta menggunakan desain penelitian yang sama yaitu *cross sectional*.
  - b. Perbedaan : Terdapat perbedaan pada instrumen penelitian, waktu dan tempat penelitian.
2. Marice Simarmata, Balqis Wasliati, Felix Kasim, & Ira Cahyani Saragih (2021)
  - a. Persamaan : Sama-sama meneliti variabel waktu tunggu pendaftaran dan kepuasan pasien serta menggunakan desain penelitian yang sama yaitu *cross sectional*.
  - b. Perbedaan : Terdapat perbedaan pada instrumen penelitian, waktu penelitian, tempat penelitian dan teknik sampling.
3. Asri Yuniarti (2021)
  - a. Persamaan : Sama-sama meneliti variabel waktu tunggu pendaftaran dan kepuasan pasien serta menggunakan desain penelitian yang sama yaitu *cross sectional*.



- b. Perbedaan : Terdapat perbedaan pada instrumen penelitian, waktu penelitian, tempat penelitian dan teknik sampling.
4. Dedi Supandi & Bayu Imanuddin (2021)
    - a. Persamaan : Sama-sama meneliti waktu tunggu pendaftaran dan kepuasan pasien serta menggunakan desain penelitian yang sama yaitu *cross sectional*.
    - b. Perbedaan : terdapat perbedaan pada instrumen penelitian, waktu, penelitian, dan tempat penelitian.
  5. Arjuna Ginting, Pomarida, & Vita Eskana Sihombing (2023)
    - a. Persamaan : Sama-sama meneliti variabel kepuasan pasien serta menggunakan desain penelitian yang sama yaitu *cross sectional*.
    - b. Perbedaan : Terdapat perbedaan pada instrumen penelitian, waktu penelitian, dan tempat penelitian.
  6. Alfita Dewi, Eravianti, Delita Kumala Putri (2021)
    - a. Persamaan : Sama-sama meneliti variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien serta menggunakan desain penelitian yang sama yaitu *cross sectional*.
    - b. Perbedaan : Terdapat perbedaan pada instrumen penelitian, waktu penelitian, dan tempat penelitian.