

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, menunggu di tempat pendaftaran sampai dipanggil untuk melakukan pendaftaran atau registrasi dan menunggu dipoliklinik tujuan sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Lestari et al., 2020). Waktu tunggu pasien dalam pelayanan di rawat jalan merupakan salah satu faktor penting yang akan menentukan citra sebuah institusi pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pasien juga menjadi salah satu komponen yang potensial sebagai penyebab ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh – sembuh, antrian panjang maupun petugas kesehatan yang tidak ramah meskipun profesional (Yuniarti, 2021). Kenyataan yang terjadi di UPT Puskesmas Kedundung, masih dijumpai beberapa pasien yang mengeluh waktu pelayanan cukup lama. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Hasil penelitian Harajin et al., (2019) yang berjudul tentang *The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from*

a tertiary care hospital in Saudi Arabia dengan jumlah 406 pasien yang berpartisipasi dalam penelitian. 50% responden dilaporkan puas dengan waktu tunggu, sedangkan 50% sisanya tidak puas (skor kepuasan rata-rata $38,4 \pm 6,63$). Klinik kedokteran keluarga memiliki skor waktu tunggu yang lebih baik daripada klinik khusus lainnya; antara kedatangan dan pendaftaran ($P < 0,01$), antara pendaftaran dan konsultasi ($P < 0,01$), waktu konsultasi ($P < 0,01$), dan waktu tunggu keseluruhan ($P < 0,01$). Pasien yang dirawat di klinik kedokteran keluarga lebih mungkin untuk merasa puas daripada yang terlihat di klinik khusus lainnya ($61,2\%$ vs 40% , $P < 0,01$). Hasil penelitian didukung dengan penelitian dari Maalman et al., (2018) yang berjudul Factors Influencing Patient Satisfaction with Waiting Time: Assessment of Outpatients' Socio-demographic Characteristics yang menunjukkan hasil bahwa usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan klien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien terhadap waktu yang dihabiskan di rumah sakit. Rata-rata waktu yang dihabiskan di Bagian Rawat Jalan adalah antara 1-4 jam untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Klien tidak memenuhi harapan mereka tentang waktu yang dihabiskan di Departemen Rawat Jalan. Di Ghana, kekhawatiran telah dikemukakan tentang waktu tunggu yang lama untuk pemberian layanan kesehatan rawat jalan. Waktu tunggu untuk mencari perawatan di rumah sakit dilaporkan tinggi di Ghana, terutama di rumah sakit umum dan rumah sakit swasta yang terakreditasi dengan Skema Asuransi Kesehatan Nasional. Meskipun terdapat beberapa keluhan dari klien atau pasien mengenai waktu tunggu untuk mengakses kesehatan karakteristik. Waktu tunggu yang lama oleh pasien OPD di Ghana merupakan tantangan besar di rumah sakit. Situasi ini terkadang terlihat saat pasien gelisah dan berteriak pada staf atas keterlambatan

prosedur OPD. Beberapa pasien datang dengan rasa sakit dan kesedihan dan akhirnya tertunda, namun, 67,3% klien puas dengan waktu yang dihabiskan untuk memperoleh layanan kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Simarmata et al., (2021) dengan judul Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam yang menunjukkan hasil bahwa sebanyak 70 orang (100,0%) responden mengalami waktu tunggu cepat dengan puas dan tidak ada responden yang mengalami waktu tunggu cepat dengan tidak puas. Sebanyak 7 orang (13,0%) responden mengalami waktu tunggu lambat dengan puas dan sebanyak 47 orang (87,0%) responden yang mengalami waktu tunggu lambat dengan tidak puas. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* menunjukan bahwa $pValue (=0.010) < \alpha (=0,05)$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yaitu ada hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian tersebut sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Laeliah & Subekti (2017) rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan selama 70,18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 60 menit). Ditinjau berdasarkan Standart Pelayanan Minimal (SPM) untuk indikator waktu tunggu pasien di rawat jalan diperoleh bahwa waktu tunggu 60 menit (kategori cepat) dijumpai sebanyak 46,7% sedangkan waktu tunggu lebih dari 60 menit (kategori lama) dijumpai sebanyak 53,3%.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan harapan (Pohan & Widyastuti, 2015). Mutu pelayanan kesehatan

merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dirasakan. Kunci keberhasilan dari pelayanan kesehatan adalah kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung lainnya. Dukungan dan komitmen petugas menjadi faktor pendorong yang sangat efektif dalam tahap-tahap menuju kemajuan puskesmas (Arifin et al., 2021).

Aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus mencerminkan bagaimana penyedia layanan kesehatan mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam segi konteks, waktu tunggu adalah masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, seringkali masalah waktu menunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit. Suatu rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien. Pengukuran kepuasan pasien menjadi bagian dalam proses penjaminan mutu pelayanan kesehatan (Nugraheni, 2017).

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan di UPT Puskesmas Kedundung dan juga agar pasien tidak menunggu terlalu lama adalah memecah unit poli menjadi beberapa bagian secara khusus sesuai dengan klasifikasi atau jenis kunjungan dengan harapan memperpendek waktu tunggu pelayanan sehingga kepuasan pasien dapat tercipta dengan baik. Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut Apakah ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung ?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung
3. Menganalisa apakah ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Puskesmas tentang waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas dan juga sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan

1.4.2. Bagi Pemberi Pelayanan

Hasil penelitian ini dapat sebagai masukan bagi Pemberi Pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan

1.4.3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menampung aspirasi masyarakat pengguna layanan di UPT Puskesmas Kedundung dengan harapan mendapatkan pelayanan yang memuaskan

