

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan pasien menunjukkan kualitas layanan kesehatan dan sekaligus menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan tempat pelayanan kesehatan. Layanan yang baik akan membuat pelanggan akan semakin puas dan juga sebaliknya, jika pelayanan kurang baik atau bahkan tidak baik hal ini akan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan (Gunawan & Herawaty, 2022). Salah satu indikator yang relevan dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Indonesia adalah jumlah penduduk Indonesia yang lebih memilih untuk berobat ke luar negeri, dimana satu juta penduduk Indonesia lebih memilih berobat di luar negeri (Bramasta, 2023). Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat di Indonesia belum sepenuhnya merasa puas dengan layanan kesehatan yang ada di Indonesia sehingga lebih memilih untuk berobat ke luar negeri.

Data kepuasan pasien menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di wilayah Asia Tenggara menunjukkan hanya sekitar 45% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan (Amalina et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa masalah kepuasan terhadap layanan kesehatan bukan hanya terjadi di sebagian tempat, melainkan menjadi tantangan global untuk para lembaga penyelenggara tempat pelayanan kesehatan.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan di Indonesia sudah ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu $>95\%$ (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal

atau kurang berkualitas. Sementara menurut beberapa hasil penelitian menunjukan data mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien hanya mencapai 42,8% (Hayati, 2022). Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia belum merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia.

Salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah Puskesmas. Sebagai lembaga pelaksana teknis kesehatan, Puskesmas diawasi oleh Dinas Kesehatan Kota atau Kabupaten. Puskesmas menyediakan layanan rawat jalan dan rawat inap. Tak dapat dipungkiri bahwa untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat secara keseluruhan, upaya peningkatan mutu layanan harus dilakukan (Anzar et al., 2023). Klien dari Puskesmas mengharapkan perawatan berkualitas tinggi yang tidak hanya mencakup pemulihan fisik dari penyakit tetapi juga kepuasan terhadap sikap, keahlian, dan kemampuan staf petugas dalam memberikan perawatan, serta tersedianya fasilitas yang sesuai sehingga dapat memberikan kenyamanan (Karani & Linggardini, 2020).

Standar pelayanan Puskesmas menurut Permenkes nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas yaitu sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama di Indonesia, memiliki standar pelayanan yang ditetapkan untuk memastikan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu faktor krusial adalah aksesibilitas; fasilitas kesehatan yang sempurna harus memiliki lokasi yang baik dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, pelayanan yang adil menjadi prinsip utama, memastikan setiap pasien mendapatkan perlakuan yang setara tanpa memandang latar belakang mereka. Dari segi fasilitas sebaiknya puskesmas dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, apotek, serta ruang pemeriksaan untuk berbagai layanan kesehatan. Kecepatan, dalam beberapa kasus kecepatan pelayanan penanganan pasien merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan. Lebih jauh lagi, pasien berhak mendapatkan perawatan yang tepat waktu. Standar ini bertujuan untuk memberikan layanan terbaik dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik (Permenkes, 2019).

Pelayanan yang tersedia di Puskesmas mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Tingkat pertama yang diberikan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat. Pelayanan promotif dan preventif meliputi penyuluhan kesehatan, imunisasi, deteksi dini penyakit, pelayanan gizi, dan kesehatan lingkungan. Sedangkan pelayanan kuratif dan rehabilitatif mencakup pemeriksaan dan pengobatan umum, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, serta pelayanan untuk penyakit tidak menular dan penyakit menular. Selain itu, terdapat pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA), keluarga berencana (KB), laboratorium sederhana, serta pelayanan farmasi. Semua layanan ini bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan mencegah komplikasi penyakit melalui pendekatan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkelanjutan (Permenkes, 2019).

Salah satu pelayanan yang sering dikunjungi di puskesmas yaitu pelayanan pemeriksaan umum. Ruang pemeriksaan umum di Puskesmas merupakan salah satu fasilitas penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat pertama, khususnya dalam Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP). Di ruang ini, pasien menerima pelayanan kesehatan dasar yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pelayanan dilakukan oleh tenaga kesehatan yang berwenang seperti dokter. Pelayanan yang diberikan bersifat holistik dan berkesinambungan dengan mengutamakan keselamatan dan kenyamanan pasien, serta menjunjung tinggi etika profesi. Pemeriksaan dapat berupa kunjungan sehat, kunjungan sakit, penanganan kasus ringan, dan pelayanan gawat darurat tingkat pertama.

Fasilitas pemeriksaan umum harus memenuhi standar bangunan yang aman, nyaman, dan ramah untuk semua kalangan, termasuk anak-anak, lansia, serta penyandang disabilitas. Ruangan dilengkapi dengan peralatan dasar medis seperti stetoskop, tensimeter, termometer, timbangan, dan meja periksa, serta sarana pendukung seperti ruang tunggu, pencahayaan, air bersih, dan sistem sanitasi. Semua peralatan yang digunakan wajib memenuhi standar mutu dan keamanan. Selain itu, layanan pemeriksaan umum juga harus didukung dengan sistem

pencatatan medis yang terintegrasi dalam sistem informasi Puskesmas untuk menunjang efektivitas pelayanan dan pelaporan.

Dalam hal sumber daya manusia, pelayanan pemeriksaan umum melibatkan tenaga medis profesional yang telah melalui proses kredensial dan memiliki surat izin praktik. Selain dokter dan perawat, Puskesmas juga didukung oleh tenaga non-kesehatan yang berperan dalam sistem administrasi dan operasional. Dalam pelaksanaannya semua komponen dalam pelayanan pemeriksaan umum harus bekerja sama dan jalan bersamaan untuk menciptakan layanan yang baik agar masyarakat yang menggunakan layanan tersebut merasa nyaman, aman dan menimbulkan persaan yang puas.

Jika Puskesmas tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat, maka seluruh komponen pendukungnya harus berupaya meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada klien atau pasien. Sebab, pada hakekatnya kebahagiaan dan kepuasan pasien berhubungan dengan peningkatan layanan; semakin baik layanan yang diberikan kepada pasien, maka pasien akan semakin merasa senang dan puas (Banan, 2020). Menurut sejumlah penelitian, kualitas layanan yang ditawarkan oleh pusat kesehatan masyarakat memiliki dampak langsung pada kepuasan pasien, terutama dalam hal waktu tunggu, fasilitas, prosedur layanan, dan keterlibatan petugas staf yang ada di Puskesmas.

Di Indonesia, hasil Riset Kesehatan Dasar (Rikesdas, 2018) menunjukkan bahwa 34,5% pasien menyatakan tidak puas terhadap layanan Puskesmas. Berikut beberapa penelitian yang menunjukkan angka ketidakpuasan di beberapa daerah di Indonesia. Penelitian di Puskesmas Aur Beduri Kecamatan Nalo Kabupaten Merangin menurut Santoso (2021) mengungkapkan sebagian besar dari 50 responden (55,6%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas. Keluhan pasien berhubungan dengan kehandalan dalam memberikan pelayanan kesehatan, ketanggapan atau kecepatan pelayanan kesehatan dan lain sebagainya. Menurut penelitian Dewi (2021) yang mengumpulkan penilaian

kepuasan pasien dari 110 responden di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang terdapat 82,7% pasien tidak puas dikarenakan menunggu yang lama mulai dari pendaftaran sampai dengan pengambilan obat. Menurut Emilia dalam Triyoso (2021) mendapatkan hasil nilai kepuasan di Puskesmas Sindangjaya Kab. Cirebon diperoleh hasil dari 134 responden, 49% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan Puskesmas karena pelayanan memakan waktu yang lama dan fasilitas yang ada tidak kurang baik. Penelitian yang dilakukan Taekab (2022) didapatkan hasil nilai kepuasan pasien di Puskesmas Leyangan Kab. Semarang dari 100 responden didapatkan hasil yang berimbang antara pasien puas dan yang tidak puas sebesar 50%.

Penelitian yang dilakukan Agustina (2020) didapatkan hasil nilai kepuasan pasien di Puskesmas Satui Kab. Tanah Bumbu Kalimantan selatan dari 95 responden sebanyak 50 (53,6%) pasien mengatakan tidak puas, hal ini terjadi karena ketidakpuasan pasien terhadap fasilitas yang ada, petugas kesehatan, serta kejelasan informasi. Penelitian yang dilakukan Cokro (2023) didapatkan hasil nilai kepuasan di Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu dari 96 responden sebanyak 51 (53,1%) responden menyatakan tidak puas disebabkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Sinulingga (2020) didapatkan hasil nilai kepuasan pasien di Puskesmas Tanah Luas Aceh dari 96 responden sebanyak 49 (51%) responden mengatakan tidak puas.

Menurut Pohan (2017) Indikator kepuasan pasien di puskesmas meliputi berbagai aspek pelayanan termasuk kejelasan informasi, prosedur pelayanan, ketepatan jadwal, dan pengalaman pasien secara keseluruhan. Aspek-aspek ini dapat dikategorikan menjadi kepuasan terhadap akses layanan, mutu layanan, proses layanan (termasuk interaksi dengan petugas), dan sistem layanan. Akses layanan ini bisa berarti kemudahan mendapatkan layanan kesehatan, waktu tunggu yang normal atau cepat, dan ketersediaan fasilitas seperti toilet dan tempat duduk di ruang tunggu. Kemudian mutu layanan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, ketersediaan obat-obatan yang dibutuhkan dan kebersihan

Puskesmas. Selanjutnya proses layanan (termasuk interaksi petugas): kejelasan informasi yang diberikan oleh dokter atau petugas kesehatan, kemampuan petugas untuk memberikan jawaban yang mudah dimengerti dan kesopanan petugas. Kemudian sistem layanan, prosedur pelayanan yang terstruktur dan mudah dipahami, ketepatan jadwal pemeriksaan pasien, sistem rekam medis yang efisien, serta biaya pelayanan yang transparan.

Munawaroh (2022) menyebutkan salah satu unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Puskesmas adalah waktu tunggu,. Waktu tunggu adalah waktu yang dibutuhkan seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Lamanya waktu tunggu berpengaruh terhadap respon dari perasaan pasien, sehingga jika waktu tunggu pelayanan yang dirasakan pasien memiliki kualitas yang baik pasien baik maka pelanggan akan merasa puas, dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kurang baik, maka kepuasan pelanggan akan rendah.

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan nomor 741/Menkes/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten atau Kota. Waktu tunggu tersebut kemudian diatur kembali melalui pedoman teknis standar pelayanan minimal di dinas kesehatan setempat. Persyaratan pelayanan minimal waktu tunggu ini wajib dipatuhi oleh seluruh Puskesmas. Standar waktu tunggu pelayanan maksimal Puskesmas adalah 60 menit atau kurang (Perbub, 2023). Namun, dalam praktiknya, banyak puskesmas yang belum mampu memenuhi standar waktu tunggu tersebut. Beberapa penelitian menyatakan waktu tunggu pelayanan yang masih melebihi 60 menit. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan sumber daya manusia, dokter yang datang tidak tepat waktu, sistem antrean yang kurang efisien, lamanya waktu pemeriksaan, serta volume pasien yang tinggi pada waktu-waktu tertentu. Akibatnya, pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan, yang pada gilirannya dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka (Sepriani, 2021)

Mayoritas permasalahan pasien yang berobat ke beberapa puskesmas disebabkan lamanya waktu tunggu yang begitu lama sehingga pasien merasa kesal dan bosan. Waktu tunggu pelayanan yang lama di Puskesmas disebabkan karena beberapa faktor salah satunya dokter yang datang cepat tetapi lama untuk memberikan layanan pemeriksaan kepada pasien (Maulana, 2019). Beberapa penelitian yang dilakukan didapatkan waktu tunggu yang lama pada pelayanan puskesmas, diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan Dewi (2020) menyimpulkan dari 110 responden lebih dari separuh (82,7%) pasien di Puskesmas Lubeg Padang mengaku tidak puas, hal ini diakibatkan karena waktu tunggu yang lama yaitu >60 menit. Penelitian yang dilakukan Permana (2022) di Puskesmas kecamatan durenawit Jakarta menyimpulkan dari 106 responden terdapat 69 (65,1%) responden tercatat mengalami waktu yang lama yaitu lebih dari 60 menit. Penelitian yang dilakukan Maulana (2019) di puskesmas Maccini Sombala Makasar didapatkan hasil dari 170 responden terdapat 150 (88,2%) responden tercatat mengalami waktu tunggu yang lama yaitu lebih dari 60 menit.

Febrianti dalam Agustina (2020) Salah satu unsur utama yang akan menciptakan kesan pertama terhadap pelayanan Puskesmas adalah lamanya waktu tunggu pelayanan. Lamanya waktu tunggu pelayanan merupakan unsur yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Apabila pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan pasien akan menilai proses tersebut sebagai hal yang negatif. Waktu tunggu yang lama untuk pelayanan rawat jalan dapat menyebabkan pasien merasa bosan dan dapat mengurangi jumlah pasien, karena pasien yang datang ke puskesmas mempunyai pengalaman yang tidak memuaskan karena waktu tunggu yang lama hal ini dapat berdampak pada utilitas pasien di masa mendatang.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 26 Februari 2025 di Puskesmas Jagalempeni, menurut hasil data survei kepuasan pasien di Puskesmas yang dilakukan di tahun 2023 didapatkan hasil sebanyak 83% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang ada di puskesmas. Kemudian pegawai dibagian pendaftaran mengatakan rata-rata kunjungan pasien dalam sehari sebanyak 50

pasien di hari senin sampai dengan hari kamis dan untuk dihari jumat-sabtu jumlahnya menurun karena jam buka pendaftaran Puskesmas hanya sampai dengan jam 10.00, kemudian untuk jumlah pasien yang melakukan pelayanan pemeriksaan umum rata-rata 1 hari sekitar 40 pasien. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada 10 pasien, hasilnya 6 pasien mengalami waktu tunggu yang lama yaitu melebihi 60 menit dari mulai pendaftaran sampai dengan dipanggil untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan dokter. Dari 10 pasien yang diwawancarai terdapat 6 orang yang mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit 5 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan karena waktu tunggu yang lama, dan 1 orang mengatakan kurang puas karena fasilitas pemeriksaan yang kurang memadai Waktu tunggu pasien yang lama dapat memengaruhi reputasi pusat kesehatan, yang pada kemungkinannya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanannya. Oleh karena itu peneliti berminat untuk meneliti mengenai hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di puskesmas Jagalempeni.

1.2. Tujuan Penelitian

1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Jagalempeni

1.2.2 Tujuan Khusus

1.2.2.1 Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Jagalempeni

1.2.2.2 Mengidentifikasi kepuasan pasien di Puskesmas Jagalempeni

1.2.2.3 Menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Jagalempeni.

1.3. Manfaat Penelitian

1.3.1 Aplikatif

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat membantu pasien dalam memperoleh kenyamanan selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas

1.3.2 Keilmuan

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi kinerja petugas kedepanya di puskesmas

1.3.3 Metodologi

Temuan penelitian ini dapat menjadi informasi dasar bagi penelitian masa depan, khususnya yang membahas perkembangan layanan pusat kesehatan masyarakat.