

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyedia layanan kesehatan merupakan kesatuan institusi kesehatan dan organisasi fungsional yang kegiatan utamanya ditujukan untuk kesehatan yang menyeluruh, terpadu, berkeadilan, dan berwawasan masyarakat. Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan tentunya sangat bergantung pada kualitas pelayanan medis yang ditawarkan kepada pasien.⁽¹⁾

Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan dilaksanakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyembuhkan keluhan, serta mencegah berkembang penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan dalam pengobatan dan pasien akan datang berobat kembali.⁽²⁾

Salah satu penyedia layanan kesehatan adalah puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sepenuhnya menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang merupakan salah satu komponen pelayanan Puskesmas yaitu pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien baik rawat jalan maupun rawat inap. Rawat jalan pertama dilakukan di loket hingga kontrol di ruang pemeriksaan.

Salah satu bentuk kategori pelayanan di Rumah sakit atau Puskesmas yang dapat menjadi tolak ukur kepuasan pasien yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter.

Waktu tunggu pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit atau puskesmas. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial yang menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila antreannya lama, dan hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan pasien dan bisa berpengaruh pada citra rumah sakit dan dapat mempengaruhi kunjungan pasien dimasa mendatang.

Menurut Kemenkes No.12 Tahun 2008 Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan melalui standar pelayanan minimal. Standar Pelayanan Minimal di rawat jalan ialah kurang atau sama dengan 60 menit. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam suatu layanan sangatlah saling berkaitan, jika waktu tunggu terlalu lama yang diberikan kepada pasien maka tentunya akan menimbulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut, sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas, sehingga pasien yang puas akan memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut.

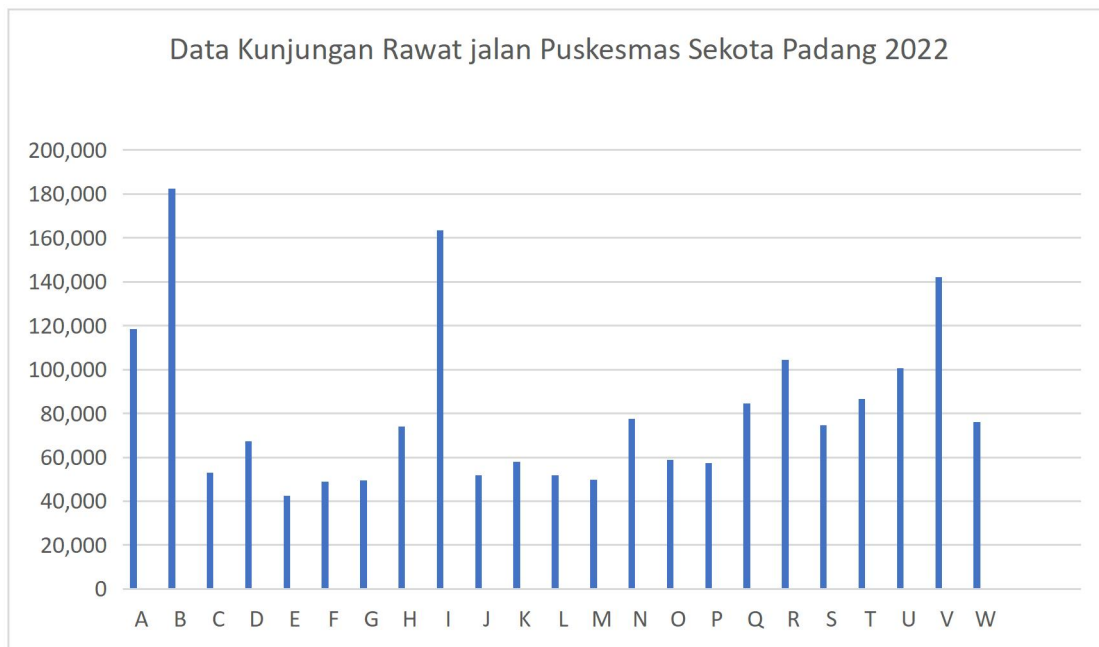
Menurut Fatrida dan Saputra, menyatakan bahwa hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah sangat nyata. Jika waktu tunggu terlalu panjang yang diberikan kepada pasien maka akan menyimpulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas sehingga pasien yang puas akan lebih lama dan memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut.⁽³⁾

Menurut Buhang, Lamanya waktu tunggu pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan salah satu masalah yang sangat penting dan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas. Masalah waktu tunggu pelayanan ini sering kali kurang mendapat perhatian pihak penyelenggara pelayanan kesehatan. Penyelenggara pelayanan kesehatan terkadang mengabaikan lamanya waktu tunggu pelayanan, sehingga kualitas pelayanan secara keseluruhan dianggap tidak profesional dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarga pasien. Beberapa faktor penyebab lama waktu tunggu dalam pelayanan pasien, yaitu: waktu

pendaftaran yang lama di loket, jumlah dokter yang terbatas, kunjungan pasien yang banyak, tenaga perawat lain yang terbatas. ⁽⁴⁾

Menurut Pohan, Sebagian besar masyarakat mengeluh dan tidak puas dengan pelayanan puskesmas, serta pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, sesuai dengan keterampilan petugas, sarana atau fasilitas yang kurang memadai, dan waktu tunggu yang lama untuk menerima pelayanan membuat pasien merasa kurang puas dan mengkomunikasikannya kepada rekannya, sehingga kualitas pelayanan menurun. Kepuasan pasien merupakan tingkat emosional yang diperoleh dari kinerja pelayanan kesehatan yang diterima dengan membandingkannya dengan harapan. Kepuasan pelanggan. ⁽⁵⁾

Berdasarkan hasil penelitian Hendriyansyah, menunjukkan dari 191 responden yang di teliti didapat hasil lebih dari setengah 121 (63,4%) yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan kurang dari 90 menit, artinya lebih banyak responden merasa tidak puas dengan pelayanan, dan kurang dari sebagian 70 (36,6%) yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. ⁽⁶⁾



Grafik 1.1 Data Kunjungan Rawat jalan Puskesmas kota Padang 2022

Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kota Padang tahun 2022 pada grafik diatas dapat dilihat bahwa puskesmas dengan jumlah kunjungan terbanyak pertama adalah puskesmas (B) yaitu puskesmas Andalas dengan jumlah kunjungan sebanyak 183.920 dengan total jumlah penduduk sebanyak 85.309 penduduk sedangkan pada posisi kedua ada puskesmas (I) Lubuk Buaya dengan jumlah kunjungan sebanyak 163.423 dan total penduduk sebanyak 71.423 dan jumlah kunjungan terbanyak ketiga adalah puskesmas (V) Puskesmas Pengambiran dengan jumlah kunjungan sebanyak 141.967 dengan jumlah penduduk sebanyak 64.715. Berdasarkan perbandingan dari ketiga puskesmas tersebut dapat dilihat bahwa puskesmas Lubuk Buaya merupakan puskesmas dengan jumlah kunjungan terbanyak jika dilihat dari persentase perbandingan antara jumlah penduduk dan jumlah kunjungannya.⁽⁷⁾

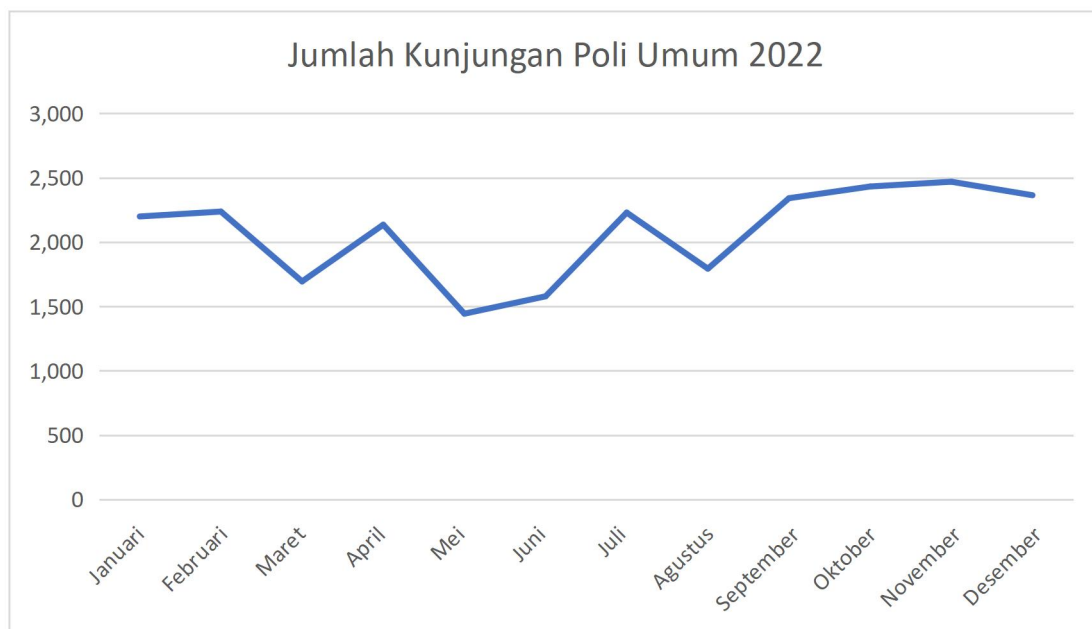
Puskesmas Lubuk Buaya merupakan salah satu puskesmas yang terletak di kota Padang dengan 4 kelurahan yang menjadi wilayah kerja dengan jumlah penduduk pada tahun 2021 berjumlah 70.208 jiwa. terdiri dari laki –laki 33.647 jiwa dan perempuan 36.561 jiwa. Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang pada tahun 2022 terakreditasi paripurna yang berlaku sejak tahun 2016. Dengan akreditasi paripurna yang dimiliki puskesmas lubuk buaya maka puskesmas seharusnya lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.⁽⁷⁾



Gambar 1.2 Data Kunjungan Pasien 2020-2022

Jadi berdasarkan data jumlah kunjungan pasien pada grafik diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebesar 59,6%,pada tahun 2020 sebesar 19,4% dan pada 2021 sebesar 20,9%. berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2019 terjadi penurunan sebanyak 40,2% hal ini merupakan dampak dari covid-19 yang menyebabkan penurunan jumlah kunjungan pasien secara drastis. Dan pada tahun 2020 terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien sebanyak 1,5%.

Secara khusus ada beberapa hal yang mendasari penelitian ini di lakukan di Puskesmas Lubuk Buaya adalah karena menurut data dari dinas kesehatan kota Padang Puskesmas Lubuk Buaya termasuk Puskesmas dengan jumlah kunjungan pasien tertinggi di kota padang .Namun beberapa tahun terakhir berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh R.Aini, Jumlah kunjungan pasien di 2 puskesmas di kota Padang mengalami penurunan yaitu di Puskesmas Lubuk Buaya pada tahun 2017 sebanyak 273.916 kunjungan, tahun 2018 sebanyak 215.751 kunjungan, tahun 2019 sebanyak 183.080 kunjungan. (Dinas Kesehatan Kota Padang).⁽⁸⁾



Gambar 1.3 Data Kunjungan Pasien 2020-2022

Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien poli umum pada tabel diatas dimana pada bulan Januari 8,82%, Februari 8,97%, Maret 6,79%, April 8,56%, Mei 5,79%, Juni 6,33%, Juli 8,94%, Agustus 7,19%, September 9,93%, Oktober 9,76%, November 9,91% dan Desember 9,48%. dapat dilihat bahwa kunjungan pasien terbanyak pada bulan November sebanyak 9,91% dan kunjungan pasien terendah terdapat pada bulan Mei sebesar 5,79%.⁽⁷⁾

Berdasarkan survei awal pada hari Kamis tanggal 21 Juli 2022 di temui banyaknya pasien yang menunggu antrean di rekam medik, dalam pendaftaran pasien baru puskesmas masih memakai kartu kunjungan manual, di ruangan tunggu pemeriksaan poli umum ditemui pasien menunggu dengan waktu lebih dari 30 menit, karna di poli umum ataupun di poli lansia dan remaja hanya ada satu orang dokter jaga dan satu orang dokter intership, dengan demikian waktu tunggu pasien untuk antre bertambah lama, sehingga membuat pasien merasa jenuh, bosan, gelisah, dan mengantuk . Bukan sampai di situ saja pasien juga harus menunggu di tempat pengambilan obat, karena banyaknya pasien yang mengantari dalam pengambilan obat sehingga fasilitas sarana tempat duduk tidak mencukupi akibat banyak pasien dan juga kursi tunggu pasien untuk mengambil obat juga digunakan oleh pasien yang baru datang untuk pemeriksaan tensi, berat badan dan suhu tubuh sehingga membuat pasien kurang nyaman karna ada pasien yang berdiri akibat dari kurangnya fasilitas yang tersedia. Sehingga untuk pemeriksaan sampai dengan mendapatkan obat pasien membutuhkan waktu 2-3jam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 orang pasien yang berkunjung di puskesmas diperoleh informasi bahwa 4 orang diantara-Nya mengatakan kurang puas karena terlalu banyak kunjungan sehingga pasien merasa lama menunggu, kursi untuk pasien yang menunggu giliran panggilan dokter tidak tersedia untuk semua pengunjung, giliran pemeriksaan oleh dokter jarang yang tepat waktu, dan begitu pun pengambilan obat diapotik cukup lama. Waktu tunggu pasien mulai dari pendaftaran sampai dilayani dokter kira-kira 1-2 jam (08.00-11.00 WIB), sedangkan 2 orang lagi mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena pasien sudah

terbiasa dengan alur yang panjang dan waktu yang lama. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu perawat yang berada di poli umum puskesmas Lubuk Buaya, yang menyatakan lama waktu tunggu pasien disebabkan karena jumlah pasien terlalu banyak dan dokter yang melayani cuma dua orang.

Permasalahan yang berhubungan dengan waktu tunggu, menjadi salah satu penyebab pasien merasa tidak nyaman dalam proses pelayanan di puskesmas. Waktu tunggu yang lama dapat dilihat ketika terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu. Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa ada beberapa pasien yang mengeluhkan waktu tunggu pelayanan yang lama. Dan ada juga pasien yang meninggalkan puskesmas saat sedang mengantre pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terkait waktu pelayanan untuk melihat waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan sebagai standar kerja yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Kemudian, diperlukan evaluasi lamanya waktu tunggu pelayanan di puskesmas Lubuk Buaya supaya dapat menjadi acuan untuk meningkatkan mutu serta pelayanan di Lubuk Buaya.

1.2 Rumusan Masalah

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada kinerja puskesmas tersebut yang dapat mempengaruhi pandangan pasien di masa mendatang. Jika waktu tunggu pelayanan terlalu panjang maka pasien akan menyimpulkan rasa ketidakpuasan sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pasien akan merasa puas sehingga pasien yang puas akan memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dilihat bahwa lama waktu tunggu pasien dapat berdampak terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu apakah ada hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Diketahuinya hubungan karakteristik pasien dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2022.

b. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui karakteristik pasien Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2022.
2. Mengetahui gambaran waktu tunggu poliklinik umum di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2022.
3. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di puskesmas Lubuk Buaya kota Padang tahun 2022.
4. Menganalisis hubungan karakteristik pasien (umur) dengan kepuasan pasien Poliklinik Umum di puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2022.
5. Menganalisis hubungan karakteristik pasien (jenis kelamin) dengan kepuasan pasien Poliklinik Umum di puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2022.
6. Menganalisis hubungan karakteristik pasien (pendidikan) dengan kepuasan pasien Poliklinik Umum di puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2022.
7. Menganalisis hubungan karakteristik pasien (pekerjaan) dengan kepuasan pasien Poliklinik Umum di puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2022.
8. Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien Poliklinik Umum di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi dan pengetahuan tentang waktu tunggu yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan.

b. Bagi Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang

1. Sebagai bahan evaluasi rutin untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan, khususnya dalam hal waktu tunggu pelayanan.
2. Sebagai referensi dalam upaya peningkatan dan pengembangan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Tegal Selatan dalam hal waktu tunggu pelayanan.

c. Bagi Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang gambaran waktu tunggu pelayanan poliklinik umum di Puskesmas yang sesuai dengan standar pelayanan minimal.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengalaman mengenai waktu tunggu untuk peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis.
2. Sebagai bahan tambahan kepustakaan, khususnya di bidang profil Puskesmas.