

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah dalam menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat melakukan pembangunan pusat kesehatan masyarakat, setiap kecamatan memiliki Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) sebagai unit pelayanan kesehatan. Berdasarkan Permenkes No. 43 Tahun 2019, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran utama dalam melakukan upaya promotif dan preventif guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya (Lutfiana *et al.*, 2023), sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia, puskesmas memiliki peran penting dalam pembangunan kesehatan nasional. Selain menyediakan layanan pengobatan, puskesmas juga berperan dalam upaya pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan lingkungan, serta penyuluhan kesehatan kepada masyarakat. Namun, tantangan yang dihadapi puskesmas cukup kompleks, antara lain keterbatasan tenaga kesehatan, fasilitas yang belum memadai, dan distribusi sumber daya yang belum merata (Attriani, 2022).

Fasilitas kesehatan yang baik harus memenuhi aspek kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pasien terhadap layanan kesehatan dengan kenyataan yang diterima. Jika pelayanan yang didapatkan sesuai atau melebihi harapan, pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan, pasien akan merasa tidak puas (Yunita, 2022). Kepuasan pasien merupakan indikator utama mutu pelayanan di fasilitas kesehatan. Rendahnya kepuasan dapat berdampak pada penurunan jumlah kunjungan dan memengaruhi profitabilitas fasilitas tersebut. Faktor-faktor seperti sikap karyawan, ketersediaan fasilitas, dan kualitas layanan berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien (Suciati, 2023).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di fasilitas kesehatan sangat dipengaruhi oleh empat dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (keandalan) kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat dan

konsisten sejak pertama kali tanpa kesalahan. Hal ini mencakup ketepatan waktu pelayanan dan kesesuaian antara janji dan realisasi pelayanan. *Assurance* (jaminan) pengetahuan dan kesopanan petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi pasien. Ini melibatkan kompetensi petugas dalam menjawab pertanyaan dan menangani masalah pasien dengan profesionalisme tinggi, *tangible* (bukti fisik) aspek fisik yang dapat dilihat langsung oleh pasien, seperti kebersihan dan kenyamanan ruang pendaftaran, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta penampilan rapi dan profesional dari petugas, *responsiveness* (daya tanggap) kesediaan dan kecepatan petugas dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau keluhan pasien. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu sangat berpengaruh pada kepuasan pasien (Suanah, 2024).

Kemudahan akses dalam pelayanan pendaftaran merupakan harapan setiap pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan yang cepat dan efisien. Namun, di lapangan masih ditemukan sistem pendaftaran yang mengharuskan pasien melewati banyak loket, sehingga menyebabkan antrean panjang dan meningkatkan waktu tunggu. Kondisi ini tidak hanya memperlambat proses pelayanan tetapi juga menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Untuk mengatasi masalah tersebut, sistem pendaftaran online mulai diterapkan guna mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrean. Namun, tantangan lain muncul, terutama bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi, yang dapat mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan layanan pendaftaran digital. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih inklusif, seperti pendampingan bagi pasien yang kurang paham teknologi serta penyempurnaan sistem agar lebih ramah pengguna dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat (Ganda *et al.*, 2020).

Kualitas pelayanan di Puskesmas menjadi isu penting yang erat kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien. Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas dituntut untuk memiliki tenaga kesehatan yang kompeten dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan serta harapan mereka. Apabila kualitas pelayanan tidak optimal, maka harapan

pasien tidak terpenuhi dan hal ini berpotensi menyebabkan masyarakat enggan untuk kembali memanfaatkan layanan puskesmas. Di sisi lain, dinamika demografi, perkembangan epidemiologi, kondisi sosial ekonomi, serta pola pikir masyarakat yang semakin kritis turut memperumit tuntutan terhadap layanan kesehatan. Sayangnya, kualitas pelayanan di puskesmas saat ini masih belum optimal dan belum sepenuhnya mencerminkan fungsi utamanya sebagai pemberi layanan kesehatan yang bermutu, padahal kesehatan merupakan kebutuhan mendasar setiap individu. Ketidaksesuaian dalam pelayanan ini berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan, yang membuat pasien enggan untuk kembali berobat (Fauzi *et al.*, 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Puskesmas Seyegan pada Kamis, 27 Maret 2025, penelitian “Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan” belum pernah diteliti pada Puskesmas Seyegan, pengukuran kepuasan pasien dilakukan oleh puskesmas dengan hasil 84% kepuasan pasien, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah kecepatan waktu pelayanan pasien, waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan rata-rata belum memenuhi standar pelayanan minimal yaitu 10 menit hal tersebut dikarenakan sering terjadi lonjakan jumlah kunjungan pada jam-jam pagi, tetapi faktor tersebut bukan menjadi faktor satu satunya yang menjadi penentu tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Seyegan dengan harapan dapat mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pasien.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini apakah ada hubungan waktu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas seyegan tahun 2025

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di puskesmas seyegan tahun 2025

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden pasien rawat jalan
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan
- c. Mengidentifikasi waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan
- d. Menganalisis hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian dapat digunakan sebagai bahan kajian ilmiah dan menambah wawasan mengenai hubungan kepuasan pasien dengan waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

b. Bagi Peneliti Lain

Menambah literatur dan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Pendidikan

Sebagai sumber bacaan dan informasi mengenai waktu pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien serta mengetahui hubungan antar variabel.

b. Bagi Lahan Penelitian

Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta menjadi acuan dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

c. Bagi Responden

Sebagai informasi dan berguna untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan serta pemahaman mengenai kepuasan pasien.

d. Bagi Peneliti Lain

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menyempurnakan dan mengembangkan penelitian terkait kepuasan pasien dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi variabel kepuasan pasien, selain aspek waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YOGYAKARTA

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Vita Eskana Sihombing	Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun (2023)	Sebagian besar pasien, yaitu sebanyak 79 orang (84%), menyatakan puas, dan sebanyak 49 orang (52,1%) menyatakan bahwa proses pendaftaran berlangsung cepat. Hasil analisis menggunakan uji chi-square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel, dengan nilai p-value sebesar 0,008.	Terdapat persamaan pada variabel yang diteliti yaitu kepuasan pasien dan kecepatan waktu pendaftaran.	Terletak pada analisis kepuasan yang lebih mendalam dari 4 indikator kepuasan serta meneliti keeratan antar variabel
2.	Laila Savirda	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta (2017)	Sebanyak 70% pasien di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) rawat jalan Puskesmas Gamping berada dalam kategori puas, dengan aspek keramahan petugas memperoleh nilai tertinggi sebesar 77,09%. Sementara itu, aspek dengan penilaian terendah adalah lingkungan, yaitu sebesar 66,72%.	Terdapat persamaan yaitu meneliti tentang kepuasan pasien	Terletak pada metode penelitian yang digunakan serta meneliti tentang hubungan antar variabel
3.	Fauzan Adima Indra Diraksa	Analisis Kepuasan Petugas Rekam Medis Terhadap Fasilitas Unit Rekam Medis Tahun (2024)	Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan petugas Rekam Medis terhadap fasilitas yang tersedia di unit rekam medis RSAU Lanud Sulaiman, diperoleh angka kepuasan sebesar 74,86%.	Meneliti tentang kepuasan	Meneliti tentang kepuasan tenaga kesehatan ditinjau dari aspek fasilitas sedangkan penelitian ini berfokus pada kepuasan pasien
4.	Felix Kasim	Hubungan Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rekam medis di RS Grandmed Lubuk Pakam tergolong dalam kategori baik sebesar 54,5%. Sebagian besar pasien, yaitu 66,7%, menyatakan puas terhadap pelayanan tersebut. Secara statistik, terdapat hubungan yang	Meneliti tentang kepuasan pasien	Perbedaan variabel bebas yaitu pelayanan rekam medis

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Grandmed Lubuk Pakam (2022)	signifikan antara pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien di RS Grandmed Lubuk Pakam, dengan nilai p sebesar 0,009.		
5.	Erlindai	Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun (2019)	Berdasarkan hasil penelitian terhadap 30 responden di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan, diketahui bahwa pada aspek pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, mayoritas responden, yaitu 13 orang (43%), merasa kurang puas, sementara hanya 5 responden (16,7%) yang menyatakan puas. Pada aspek komunikasi dalam proses pendaftaran, sebanyak 13 responden (43,3%) mengaku kurang puas, dan 8 responden (26,7%) menyatakan tidak puas. Sedangkan pada aspek waktu tunggu pendaftaran, sebagian besar responden, yaitu 15 orang (50%), merasa tidak puas, dan hanya 3 responden (10%) yang merasa puas terhadap pelayanan tersebut.	Terletak pada variabel yang diteliti yaitu kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan	Terletak pada tujuan penelitian, serta tidak meneliti tentang hubungan dua variabel