

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Layanan kesehatan adalah sektor prioritas untuk masyarakat sebagai tanda kesejahteraan masyarakat dan merupakan sektor yang sangat dibutuhkan untuk menunjang kehidupan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan kesehatan menjadi hak dasar yang dimiliki oleh masyarakat Indonesia, sehingga pemerintah wajib untuk memberikan peningkatan derajat kesehatan bagi rakyatnya melalui berbagai program untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Keadaan ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 yang menegaskan dengan adanya kesehatan akan memungkinkan setiap orang untuk hidup lebih produktif karena keadaan yang sejahtera dari badan, jiwa, ataupun sosialnya (Yuniarti 2021). Salah satu bentuk layanan kesehatan yang seringkali digunakan dan dimanfaatkan masyarakat Indonesia kerap mengandalkan Puskesmas.

Puskesmas berfungsi sebagai sarana layanan kesehatan dasar yang melaksanakan berbagai program kesehatan, baik untuk individu maupun masyarakat. Puskesmas juga fokus pada kegiatan promotif dan preventif, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat di area kerjanya. Untuk mendukung fungsi dan tujuan Puskesmas, sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi, baik dari kalangan tenaga medis maupun tenaga pendukung layanan kesehatan. (Dewi and Marsepa 2021).

Salah satu aspek layanan yang sering menjadi perhatian pasien adalah durasi waktu tunggu saat pendaftaran rawat jalan. Proses pendaftaran merupakan tahapan awal interaksi pasien dengan sistem pelayanan kesehatan di Puskesmas. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan kesan negatif, meningkatkan tingkat stres pasien, serta memengaruhi pandangan mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Waktu tunggu sendiri merujuk pada durasi yang dibutuhkan

pasien hingga mendapatkan pelayanan medis. (Milaenia Fitri and Hidayati 2021).

Tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan, terutama di fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas. Dalam layanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan pengalaman pribadi mereka, tetapi juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang disediakan. Salah satu aspek yang berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien adalah waktu tunggu, terutama dalam proses pendaftaran rawat jalan (Limbong et al. 2023).

Waktu tunggu pendaftaran merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efisiensi dan efektivitas sistem layanan di Puskesmas. Lamanya waktu tunggu dapat mempengaruhi pengalaman pasien dan secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menjadi penting untuk memahami sejauh mana durasi waktu tunggu pendaftaran berkontribusi terhadap persepsi dan kepuasan pasien.

Waktu tunggu yang lama tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan tetapi juga dapat memperburuk kondisi pasien yang membutuhkan perawatan cepat. Penelitian ini dapat membantu dalam merancang sistem pelayanan yang lebih responsif dan memastikan bahwa pasien menerima layanan yang cepat dan tepat waktu. Berbagai alasan tersebut, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, meningkatkan kepuasan pasien, serta mendukung kebijakan pemerintah dalam optimalisasi layanan kesehatan primer.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Kesugihan I, dengan hasil wawancara terhadap beberapa pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan dalam satu hari, ditemukan bahwa pasien merasa kurang puas dengan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan,

sedangkan standar operasional prosedur (SOP) di Puskesmas Kesugihan 1 terkait waktu tunggu pendaftaran rawat jalan yang ideal untuk pasien lama adalah 5 menit, dan untuk pasien baru adalah 10 menit. Hal ini memungkinkan terjadi dikarenakan belum adanya anjungan pendaftaran mandiri (APM). Penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) mengalami perkembangan yang signifikan dalam pelayanan rawat jalan. APM memungkinkan pasien melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa perlu mengantre di loket, sehingga secara tidak langsung membantu mengurangi kepadatan antrean serta mempermudah tugas tenaga kesehatan. Kehadiran APM juga berkontribusi dalam meringankan beban kerja petugas pendaftaran, yang sebelumnya harus melayani pasien secara manual. Proses pendaftaran menjadi lebih efisien karena dapat dilakukan dengan cepat, sekaligus mempersingkat waktu tunggu di loket. Terlebih lagi, saat ini hanya terdapat satu petugas yang menangani seluruh proses pendaftaran pasien. (Asiva Noor Rachmayani 2015).

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas.**" Diharapkan, hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas, sehingga kepuasan pasien meningkat dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan semakin kuat.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah "**Bagaimana kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Puskesmas?**"

## **C. Tujuan penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap lamanya waktu tunggu yang terjadi selama proses pendaftaran rawat jalan di Puskesmas.

## 2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui kepuasan pasien mengenai waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I berdasarkan dimensi keandalan (reliability).
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I berdasarkan dimensi responsivitas (responsiveness).
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terkait waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I berdasarkan dimensi jaminan (assurance).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terkait waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I berdasarkan **Empathy (Empati)**
- e. Mengetahui kepuasan pasien atas waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I berdasarkan dimensi nyata (tangible).

### **D. Manfaat peneliti**

#### 1) Manfaat teoritis

##### a. Bagi instansi pendidikan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk studi dalam pengembangan materi pembelajaran terkait manajemen pelayanan kesehatan, terutama dalam aspek kepuasan pasien dan efektivitas layanan di fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas.

##### b. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai bahan pertimbangan atau inspirasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengeksplorasi topik terkait kepuasan pasien terhadap waktu tunggu saat pendaftaran rawat jalan di puskesmas.

#### 2) Manfaat praktis

##### a. Bagi instansi

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Puskesmas dalam melakukan evaluasi pelayanan puskesmas dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, terutama dalam mempercepat proses pendaftaran rawat jalan guna meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

b. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti memperoleh kesempatan untuk memperdalam pemahaman dan mengasah kemampuan dalam pelaksanaan riset ilmiah, khususnya dalam metode analisis data dan evaluasi system pelayanan di puskesmas.

### E. Keaslian penelitian

Tabel 1.1 Keaslian peneliti

No	Judul jurnal	Metode	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di puskesmas mauk kabupaten tangerang banten(Dewi and Marsepa 2021)	Penelitian ini menggunakan pendekatan <i>Cross-Sectional</i>	Berdasarkan hasil penelitian, Ada pengaruh yang signifikan waktu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten dengan p value 0,000. Dan korelasi didapatkan 0,151 yang berada pada interval 0,00-0,199 artinya memiliki pengaruh yang sangat lemah.	Perbedaannya pada objek dan tempat penelitian. Penelitian terdahulu terletak di Puskesmas Mauk, sedangkan peneliti terletak di Puskesmas Kesugihan I.	Kesamaan pada studi ini menggunakan pendekatan <i>Cross-Sectional</i>
2.	Analisis waktu tunggu pendaftaran	Menggunakan survei	hasil penelitian ini bahwa ada hubungan	Perbedaannya pada tempat	Kesamaan studi ini

No	Judul jurnal	Metode	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
	terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas ibrahim adjie asri (Yuniarti 2021)	analitik pendekatan <i>cross sectional</i> .	antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien. Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung. Disarankan bagi petugas Puskesmas sebaiknya lebih memperhatikan lama waktu tunggu dengan bekerja lebih cepat dan tepat sesuai SOP	dan tahun penelitian.	adalah menganalisis kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas dan menggunakan metode <i>cross sectional</i> .
3.	Tinjauan waktu tunggu pelayanan Pasien BPJS di Rumah Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. (Dwi et al. 2024)	Metode deskriptif kuantitatif	Penelitian ini memberikan gambaran bahwa proses pelayanan pasien masih dipengaruhi oleh waktu tunggu BPJS di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang belum sepenuhnya telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal. Namun, untuk mengurangi permasalahan yang muncul, diperlukan	Perbedaannya hanya menggambarkan waktu tunggu pelayanan pasien BPJS	Kesamaan studi ini menggunakan metode kuantitatif

No	Judul jurnal	Metode	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
			optimalisasi dalam pengelolaan waktu praktik dokter, penambahan tenaga medis, serta penyesuaian jadwal operasional poliklinik agar seimbang dengan volume kunjungan pasien yang tinggi.		
4.	Pengaruh lama waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien di puskesmas waringinkurung (Milaenia Fitri and Hidayati 2021)	desain observasion al analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Data waktu tunggu pelayanan pendaftaran Puskesmas Waringinkurung tergolong lama. Beberapa faktor yang turut berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu antara lain belum diterapkannya standar prosedur operasional yang jelas, proses pengambilan nomor antrean masih dilakukan secara manual di loket, tugas petugas pendaftaran yang	Perbedaan studi pada Data dikumpulkan dengan study literature sedangkan peneliti menggunakan data primer dari responden	Kesamaan penelitian menggunakan metode <i>cross sectional</i> .

No	Judul jurnal	Metode	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
			merangkap, keterbatasan ruang pelayanan, kelengkapan berkas pasien yang belum optimal, jumlah tenaga kerja yang belum mencukupi, ketiadaan sistem antrean otomatis, serta penggunaan rekam medis yang masih bersifat manual.		
5.	Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas kedaung barat kabupaten tangerang tahun 2020 (Supandi and Imanuddin 2021)	Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Cross Sectional</i> .	Hasil berdasarkan analisis univariat dari 196 orang mayoritas waktu tunggu pendaftaran sebesar sebanyak 79,6% pasien menunggu sesuai standar, dan 69,9% di antaranya merasa puas. Uji Chi-Square menunjukkan hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien ( $p = 0,000$ ; $OR = 29,693$ ).	Perbedaan pada tempat penelitian	Persamaan penelitian ini adalah <i>Cross Sectional</i> .