

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki fasilitas yang bisa diandalkan untuk melayani pasien dan juga bisa memberikan perawatan berbagai penyakit yang memadai, meski tidak selengkap di rumah sakit besar (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Beberapa ruang pelayanan dan pelayanan kesehatan yang dapat diberikan oleh puskesmas antara lain ruangan pendaftaran pasien dan rekam medis, ruangan tunggu pasien, ruangan pemeriksaan umum, ruangan tindakan, ruang ASI, poli umum, poli gigi, poli KIA, klinik gizi, klinik sanitasi, farmasi, promosi kesehatan, dan laboratorium.

Salah satu indikator yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan pendaftaran pasien seperti yang tercantum dalam Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Dalam Standar Pelayanan Minimal disebutkan bahwa pelayanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu ≤ 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu > 10 menit (Menkes, 2008). Pelayanan pendaftaran merupakan garda terdepan dari sarana pelayanan kesehatan karena dari sinilah seorang pasien akan memberikan penilaian pertama terhadap pelayanan yang didapatnya dari sebuah sarana pelayanan kesehatan.

Pada bagian pendaftaran ini pasien juga dapat menilai puas atau tidaknya pelayanan yang didapatkan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di bagian pendaftaran yaitu karakteristik produk, harga, pelayanan, fasilitas, *image* atau citra rumah sakit, desain visual, suasana, serta komunikasi. Faktor tersebut menunjuk langsung pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menciptakan rasa puas pada diri pasien, sama seperti dengan kebutuhan dan tuntutan, makin sempurna suatu kepuasan maka mutu pelayanan akan bertambah baik (Klawdina, 2018).

Kepuasan pasien juga termasuk salah satu indikator keberhasilan terhadap pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya serta hal tersebut dapat menjadi cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Dimensi mutu pelayanan kesehatan dapat tercermin melalui kehandalan petugas dalam mewujudkan pelayanan, tanggapan yang cepat kepada pasien, pengetahuan dan keterampilan petugas, serta sikap petugas yang sopan santun menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan dimensi mutu pelayanan kesehatan yang artinya kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan (Dewi et al., 2020).

Kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan, waktu tunggu pelayanan, serta upaya yang dilakukan petugas untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang diberikan. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa instansi kesehatan. Lama waktu tunggu mencerminkan bagaimana puskesmas mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan

harapan pasien. Jika kinerja petugas dibawah harapan, maka pasien akan merasa tidak puas dan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Sebaliknya jika kinerja petugas sesuai dengan harapan pasien, maka pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan dan pasien akan datang untuk berobat kembali (Supandi et al., 2021).

Waktu tunggu sangat berhubungan dengan kepuasan pasien dalam suatu layanan. Waktu tunggu pendaftaran yang cenderung lama disebabkan karena terjadi antrian yang panjang. Salah satu faktor penyebab terjadinya antrian yang panjang karena ketersediaan petugas yang kurang pada bagian pendaftaran, serta ada beberapa pasien yang tidak membawa kartu berobat maupun lupa membawa kartu identitas (Maulana et al., 2019). Jika pasien menunggu terlalu lama maka akan menimbulkan rasa ketidakpuasan. Pasien yang merasa tidak puas akan sensitif terhadap harga dan pelayanan yang didapatnya, serta pasien akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Sebaliknya, jika pasien menunggu pelayanan dalam waktu yang singkat atau tepat maka pasien akan merasa puas. Selanjutnya, pasien yang puas akan datang berobat kembali dan memberi komentar yang baik tentang pelayanan kesehatan tersebut (Dewi et al., 2020).

Studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Polowijen tanggal 15 November 2022 melalui observasi kepada 15 pasien menunjukkan rata-rata waktu tunggu di tempat pendaftaran yaitu mulai dari garda depan hingga tersedianya dokumen rekam medis adalah 30 menit. Hal ini menunjukkan waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar waktu tunggu ideal ≤ 10 menit pada SPM waktu tunggu. Lamanya waktu tunggu dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatnya. Pasien akan merasa jenuh jika menunggu terlalu lama di bagian pendaftaran. Salah satu penyebab lamanya waktu tunggu adalah karena kurangnya petugas di bagian pendaftaran atau karena pasien yang tidak disiplin dalam kelengkapan administrasi.

Sementara itu juga belum pernah dilakukan survei kepuasan kepada pasien yang menunjukkan kepuasan pasien dibagian pendaftaran. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Polowijen.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan Puskesmas Polowijen?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan Puskesmas Polowijen.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran rawat jalan Puskesmas Polowijen.
2. Mengetahui kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan Puskesmas Polowijen.
3. Menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan Puskesmas Polowijen.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Dapat menerapkan ilmu yang sudah diterima selama di bangku kuliah dalam dunia kesehatan khususnya di unit rekam medis rumah sakit.
2. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di bidang rekam medis dan informasi kesehatan.
3. Menjadi sumbangsih bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai keterkaitan antara hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang sebagai bahan evaluasi perbaikan proses pengembangan pendidikan serta kemampuan mahasiswa khususnya Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
2. Bagi Puskesmas Polowijen sebagai tolak ukur kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di bagian pendaftaran rawat jalan Puskesmas Polowijen.