

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah pusat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan kelas utama yang diutamakan dalam bidang preventif dan promotif (Permenkes 43 Tahun 2019). Bertanggung jawab atas pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten (Rudisa, 2021). Puskesmas adalah unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran masyarakat dalam bidang kesehatan, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh dan terpadu. Tugas puskesmas adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap masyarakat agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal (Sari, 2019).

Pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan umum penduduk dengan menerapkan kebijakan dan prosedur yang sesuai dengan standar profesi dan kode etik dikenal sebagai kualitas pelayanan kesehatan (Alfiana, 2019). Namun, menurut (Lestari, 2020), kualitas layanan kesehatan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pasien. Pasien menilai pertama kali layanan yang mereka terima dari fasilitas kesehatan melalui pelayanan pendaftaran, yang sangat penting untuk kepuasan pasien. Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien untuk mendapatkan layanan dapat memengaruhi kepuasan pasien.

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan, mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan obat (Putri, 2020). Namun menurut (Rusnoto, 2019) Waktu tunggu adalah masalah yang sering dikeluhkan pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien menunjukkan bagaimana rumah sakit menangani aspek layanan yang disediakan sesuai dengan keadaan dan harapan pasien. Pelayanan yang ramah, cepat dan nyaman menunjukkan kualitas dan pelayanan yang baik.

Secara umum kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pasien menjadi salah satu cara pendekatan yang cukup efektif dalam upaya menjaga mutu pelayanan di rumah sakit. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan (Silviyana, 2020).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat kemampuan produk atau layanan jasa untuk memenuhi kebutuhan atau konsumsi pelanggan sesuai keinginan mereka (Tjiptono, 2019). Kepuasan pasien bergantung pada kualitas layanan dan upaya karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, termasuk durasi pelayanan). Pasien biasanya memiliki pengalaman yang buruk atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan karena mereka mendapatkan layanan yang buruk. Hal tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien (Fatrida, 2019).

Di Puskesmas Bendosari Sukoharjo memiliki jumlah pasien berkisar antara 150 sampai 180 Perharinya sedangkan jumlah pasien pertahun 43.955 pasien. Berdasarkan survey pendahuluan pada tanggal 9 Januari 2024 di Puskesmas Bendosari Sukoharjo, diketahui bahwa pada Poli Umum dan KIA dari 10 Responden yang di amati

secara acak menunjukkan bahwa 3 (30%) responden merasa puas dengan waktu tunggu pelayanan \pm 15 menit, dan 7 (70%) responden merasa tidak puas karena memiliki waktu tunggu yang lama pada saat pemanggilan antrian pelayanan \geq 60 menit. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bendosari Sukoharjo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada hubungan waktu tunggu dan kepuasan pasien di Puskesmas Bendosari Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dan kepuasan pasien di Puskesmas Bendosari Sukoharjo.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengidentifikasi waktu tunggu pasien di Puskesmas Bendosari Sukoharjo.
- b. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bendosari Sukoharjo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritik

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberi masukan ke bidang ilmu pengetahuan khususnya tentang hubungan waktu tunggu dan kepuasan pasien di Puskesmas Bendosari Sukoharjo.

2. Manfaat Aplikatif

a. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian akan membantu mereka mengevaluasi kepuasan pasien dan meningkatkan mutu pelayanan.

b. Bagi Peneliti

Memperoleh pengalaman dan pengetahuan tentang pengaruh waktu tunggu pasien.

c. Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti maupun mahasiswa lain di Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.



BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Puskesmas

a. Pengertian

Menurut (Permenkes, No 43 Tahun 2019) Pusat Kesehatan Masyarakat yang juga disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan, dengan lebih mengutamakan upaya preventif dan promotif di wilayah kerjanya.

b. Fungsi

Dalam (Permenkes, No 43 Tahun 2019) dijelaskan bahwa Puskesmas menyelenggarakan fungsi yaitu penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerja dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Dalam menyelenggarakan fungsinya, Puskesmas berwenang untuk :

- 1) Mengevaluasi masalah kesehatan masyarakat dan kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
- 2) Melakukan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
- 3) Melakukan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- 4) Memotivasi masyarakat untuk menemukan dan menyelesaikan masalah kesehatan di setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan pimpinan wilayah dan sektor lain terkait.

- 5) Memberikan pembinaan teknis kepada institusi, jaringan pelayanan Puskesmas dan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat.
- 6) Merencanakan dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia Puskesmas untuk memenuhi kebutuhan.
- 7) Mengawasi pelaksanaan pembangunan yang berwawasan kesehatan.
- 8) Memberikan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada keluarga, kelompok, dan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual.
- 9) Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, kualitas, dan cakupan Pelayanan Kesehatan.
- 10) Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, menerapkan sistem kewaspadaan dini, dan respon penanggulangan penyakit.
- 11) Melaksanakan kegiatan pendekatan keluarga.
- 12) Melakukan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit di wilayah kerjanya, melalui pengoordinasian sumber daya kesehatan di wilayah kerja Puskesmas.

c. Tugas

Puskesmas kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya (Permenkes, No 43 Tahun 2019).

d. Prinsip

Menurut (Permenkes, No 43 Tahun 2019) Puskesmas mempunyai prinsip penyelenggaraan yaitu :

- 1) Paradigma sehat.
- 2) Pertanggung jawaban wilayah.

- 3) Kemandirian masyarakat.
- 4) Ketersediaan akses pelayanan kesehatan.
- 5) Teknologi tepat guna.
- 6) Keterpaduan dan kesinambungan.

2. Pasien

Pasien adalah orang yang berkonsultasi tentang masalah kesehatan untuk mendapatkan perawatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit (Tampubolon, 2020). Pasien merupakan orang yang mempunyai masalah fisik atau mental yang menyerahkan pengawasan dan perawatan dokter dan menerima perawatan yang diberikan dokter. Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa pasien merupakan orang yang mempunyai masalah fisik atau mental dan meminta perawatan dari dokter (Marrpaung, 2019).

3. Waktu Tunggu

(Lestari, 2020) waktu tunggu pelayanan rawat jalan merupakan waktu yang diperlukan pasien mendaftar hingga dilayani oleh dokter spesialis, dengan standar waktu tunggu paling lama <60 menit. Namun menurut (Nurani, 2021) waktu tunggu pasien adalah masalah yang sering dikeluhkan oleh beberapa rumah sakit, karena lamanya waktu tunggu pasien menunjukkan bagaimana rumah sakit mengelola aspek pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Menurut (Falah, 2018), ada tiga jenis waktu tunggu :

- a. *First Waiting Time* : adalah waktu yang dihabiskan pasien dari saat mereka tiba di fasilitas kesehatan hingga saat mereka memiliki janji pemeriksaan. Hanya pasien yang datang lebih awal yang memiliki *first waiting time*. Jika dihubungkan dengan fasilitas kesehatan Indonesia ini dapat berarti waktu yang dihabiskan pasien sejak mereka mengambil nomor

antrian di fasilitas kesehatan hingga jam untuk mendaftar di loket pendaftaran.

- b. *True Waiting Time* : adalah waktu yang dihabiskan pasien sejak tengah proses pendaftaran. Jika dihubungkan dengan fasilitas kesehatan Indonesia, bisa diartikan waktu yang pasien habiskan sejak mendaftar hingga diperiksa oleh dokter.
- c. *Total Primary waiting Time* : adalah waktu tunggu pasien keseluruhan sebelum bertemu dengan dokter. Waktu tunggu yang merupakan gabungan dari keduanya. Total Primary waiting Time dimulai pada saat pasien datang hingga pasien pulang.

4. Kepuasan Pasien

a. Pengertian

(Kosnan, 2019) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan yang berasal dari kesenangan seseorang terhadap suatu kinerja atau sebuah produk. Ketika ekspektasinya terhadap suatu layanan kesehatan bisa terpenuhi.

Pelanggan atau pasien yang puas akan menceritakan pengalaman mereka kepada kerabat atau orang lain. Ini akan menjadi referensi yang bermanfaat bagi penyedia pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai harapan pasien. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerjanya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Purwanza, 2022).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Karunia, 2022).

b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien

Menurut (Kristyaningsih, 2020) ada empat metode cara untuk mengukur kepuasan pasien, yaitu :

1) Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berfokus pada pelanggan harus memberikan kesempatan yang luas bagi pelanggan untuk memberikan kritik, saran, pendapat, dan keluhan. Sumber daya yang dapat digunakan termasuk, tetapi tidak terbatas pada, kotak saran yang ditempatkan di lokasi strategis yang mudah diakses atau sering dilewati pelanggan; kartu komentar, yang dapat diisi secara langsung atau melalui pos ke perusahaan; saluran telepon khusus tanpa pulsa; website; Facebook; Twitter; dan lainnya. Informasi—Informasi yang diperoleh melalui pendekatan ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, memungkinkannya untuk bereaksi dengan cepat terhadap masalah yang muncul.

2) Ghost / Mystery Shopping

Salah satu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan sejumlah ghost shoppers untuk berperan sebagai pelanggan potensial untuk layanan perusahaan dan pesaingnya. Mereka diminta untuk melaporkan berbagai temuan penting mengenai kekuatan dan kelemahan layanan perusahaan dibandingkan dengan layanan pesaingnya.

3) Lost Customer Analysis

Menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar penelitian tentang kepuasan pelanggan dilakukan melalui survei, baik melalui telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Survei ini memungkinkan perusahaan untuk memberikan sinyal positif bahwa perusahaan memperhatikan kepuasan pelanggan.

c. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Berikut pengolahan yang digunakan untuk menghitung kepuasan pasien menurut (Siahaan, 2021) :

1) Menghitung *Weighting Factor (WF)*

Merubah nilai kepentingan menjadi angka persentase dari total rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga diperoleh total WF 100%.

$$WF \% = WF = \frac{y_i}{\sum y_i} \times 100\%$$

keterangan :

WF = *Weight Factor*

y_i = rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ke i

$\sum y_i$ = jumlah rata-rata tingkat kepentingan

2) Membuat *Weight Score (WS)*

Perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.

$$WS = \frac{WF \times x_i}{100\%}$$

Keterangan :

WS = *Weight Score*

x_i = rata-rata tingkat kepuasan untuk atribut ke i

3) Menentukan *Weighted Total (WT)*

Menjumlahkan WS dari semua atribut.

$$WT = \sum \frac{WF \times xi}{100\%}$$

Keterangan :

WT = Weight Total

WF = Weight Factor

xi = Tingkat Kepuasan untuk atribut ke i

4) Menghitung *Customer Satisfaction Index*

WT dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah 5) kemudian dikalikan 100%.

$$SI = \frac{WT}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

SI = Satisfaction Index

WT = Weight Total

n = jumlah skala maksimal dalam penelitian

d. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Ada dua tahapan pengolahan yang digunakan pada metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menurut (Yulianti, 2020) yaitu :

1) Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan peioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Adapun rumus yang digunakan :

$$TKI = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

TKI = Tingkat Kesesuaian Responden

X_i = Skor penelotoan pencapaian perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Penentuan skor rata – rata atribut tingkat kepentingan dan pelaksanaan rumus yang digunakan adalah :

$$X = \frac{\sum x_i}{n} \text{ dan } y = \frac{\sum y_i}{n}$$

Dimana :

X = skor rata – rata tingkat pelaksanaan (pelayanan)

Y = skor rata – rata tingkat kepentingan (harapan)

X_i = skor penilaian pelayanan (kinerja) petugas

Y_i = skor penilaian kepentingan (harapan)

N = jumlah responden

2) Analisis Diagram Kartesius

Menggambaran diagram kartesius dengan nilai tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan sebagai sumbu X dan Y merupakan tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

a) Perioritas Utama (Kuadran A)

Kuadran ini menunjukkan hal – hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan penanganannya perlu diprioritaskan. Karena keberadaan faktor-faktor inilah yang sangat penting oleh pelanggan. Sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum baik.

b) Pertahankan Prestasi (Kuadran B)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya

tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan persepsi dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

c) Prioritas Rendah (Kuadran C)

Kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kuadran ini masih dianggap masih rendah bagi pelanggan, karena kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

d) Berlebihan (Kuadran D)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya. Karena pelanggan menganggap tidak perlu penting terhadap adanya faktor tersebut.

e. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut (Aken, 2020) Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu :

- 1) Cepat Tanggap (*responsiveness*) yaitu cepat memberikan pelayanan seperti kejelasan informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan administrasi, serta ketersediaan dalam menanggapi permintaan.
- 2) Keandalan (*reability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan.
- 3) Empati (*empathy*) yaitu perhatian penuh terhadap yang diberikan kepada pasien.
- 4) Bukti Fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, seperti kelengkapan peralatan, kondisi sarana, keselarasan fasilitas fisik dengan jenis pelayanan yang diberikan serta halnya juga yang berkaitan dengan segi penampilan perawat.

- 5) Jaminan (*assurance*) yaitu jaminan dari perawat berupa kemampuan yang dimiliki keamanan yang dirasa pasien, serta dukungan saat melakukan perawatan.

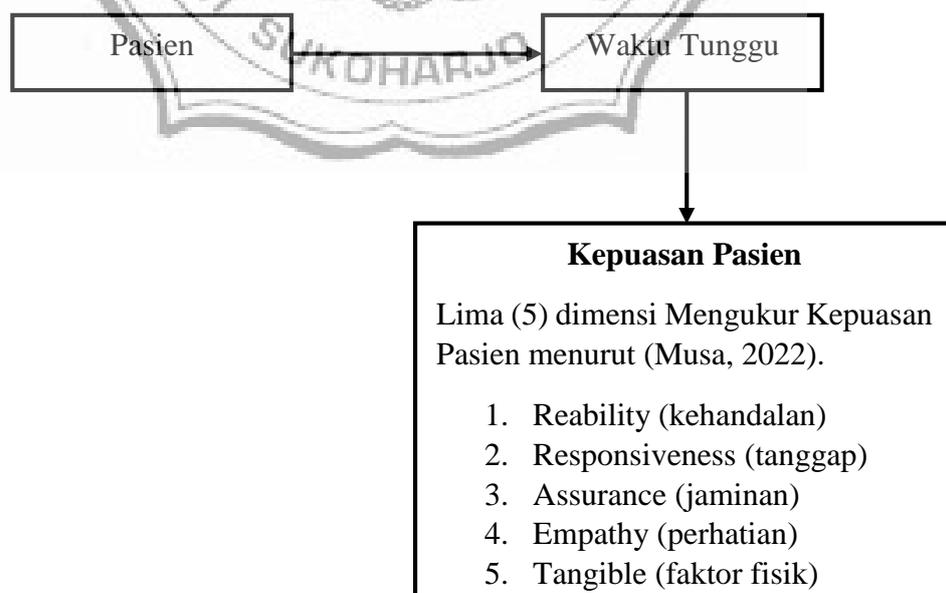
Sedangkan menurut (Lutfianti, 2020) faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, biaya.

f. Manfaat Kepuasan Pasien

Menurut (Malaludung, 2021) Keuntungan spesifik kepuasan pelanggan bagi perusahaan termasuk dampak positif pada loyalitas pelanggan, peluang untuk menghasilkan pendapatan dimasa depan, menekan loyalitas dan resiko yang terkait dengan prediksi aliran kas masa depan, meningkatnya toleransi harga, pelanggan lebih menerima pengembangan garis produk, penambahan merek dan layanan tambahan, serta peningkatan kekuatan perundingan, tidak perlu diragukan lagi bahwa kepuasan pelanggan sangat krusial bagi kelangsungan hidup dan daya saing setiap organisasi bisnis.

B. Kerangka Teori

Dalam penelitian ini kerangka teori yang dimasukkan adalah



Gambar 1. 1 Kerangka Teori

C. Kerangka Konsep

Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas (Independen) yaitu waktu tunggu pelayanan pasien di Puskesmas Bendosari dan variabel terikat (Dependen) yaitu kepuasan pasien di Puskesmas Bendosari.



Gambar 1. 2 Kerangka Konsep

D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban sementara dari pertanyaan penelitian yang dirumuskan dalam bentuk hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas dan terikat. Hipotesis pada penelitian ini adalah :

- Ha : Adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bendosari Sukoharjo.
- Ho : Tidak adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bendosari Sukoharjo.