

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jawa Timur merupakan provinsi dengan jumlah Puskesmas terbanyak dengan jumlah 968 unit. Rinciannya, sebanyak 575 unit dengan fasilitas rawat inap dan 393 unit non rawat inap (Databoks 2020). Berdasarkan data pada Dinkes Kota Malang terdapat 16 unit Puskesmas yang tersebar pada 5 kecamatan di Wilayah Kota Malang (Dinkes 2019). Puskesmas memberikan pelayanan berupa layanan upaya kesehatan perorangan, layanan upaya kesehatan masyarakat esensial, dan layanan upaya kesehatan masyarakat pengembangan (RI 2019).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di bagian pendaftaran yaitu karakteristik produk, harga, pelayanan, fasilitas, *image* atau citra puskesmas, 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).

Menurut IOM (*International Organizations of Medical*), keselamatan pasien didefinisikan sebagai layanan yang tidak menciderai atau merugikan pasien (*safety is defined as freedom from accidental injury*). Pendekatan keselamatan pasien bertumpu pada tiga hal, yaitu mengurangi dampak cedera (*mitigasi*), memunculkan kesalahan atau kejadian tidak diduga (agar ada pembelajaran), dan mencegah kesalahan, selain itu harus efektif dan harus efisien dalam member pelayanan pada pasien (Efroliza, 2017).

Kepuasan pasien salah satunya dipengaruhi oleh waktu tunggu. Penilaian *outcome* pelayanan menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.44 Tahun 2016 Tentang pedoman Manajemen Puskesmas antara lain melalui Pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa

pelayanan Puskesmas dan pencapaian target indikator *outcome* pelayanan (Kemenkes RI 2016). Salah satu indikator yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan pendaftaran pasien seperti yang tercantum dalam Kemenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal puskesmas. Dalam standar pelayanan minimal disebutkan bahwa pelayanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu kurang dari sama dengan 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit (Kemenkes 2008).

Adanya kecenderungan cepat waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan. Waktu tunggu yang lama di bagian pendaftaran lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra Puskesmas (Febriyanti and Kurniadi 2020). Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Jika pelayanan yang diterima oleh pasien cepat maka pasien akan merasa puas, sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan pasien lama maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas baik mulai dari pendaftaran sampai dari dokter agar mendapatkan pemeriksaan yang ada di poliklinik (Utami 2018). Studi lain menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Waktu tunggu yang begitu lama membuat pasien merasa jengkel dan bosan karena pasien yang datang ke puskesmas rata-rata yang sedang mengalami penurunan kesehatan dan ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat (Dewi, Kumala Putri, and Syedza Sainika 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan November 2022 di Puskesmas Gribig belum terdapat survey tentang kepuasan pasien dan belum pernah dilakukan survey tentang kepuasan pasien. Waktu tunggu pasien di mulai dari pasien menaruh kartu berobat atau kartu tanda pengenal sampai dipanggil ke meja pendaftaran. Sistem antrean di Puskesmas Gribig dibagi menjadi dua bagian, antrian pasien non ISPA

dimana pasien non ISPA menaruh sendiri kartu berobatnya dan antrian pasien ISPA dimana kartu berobat pasien ditaruh oleh petugas. Pasien non ISPA tidak masuk dalam sampel untuk menjaga kesehatan peneliti. Sementara itu berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap 10 pasien, rata-rata waktu tunggu yang di butuhkan pasien dari mulai menaruh kartu berobat atau kartu identitas sampai tersedianya berkas rekam medis adalah 15-20 menit. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu di Puskesmas Gribig tidak sesuai dengan peraturan yang di tetapkan Kemenkes yang berdampak kepada terhambatnya aktivitas pasien dan pelayanan pasien lainnya, dengan kondisi seperti itu maka akan menyebabkan pelayanan kesehatan dianggap kurang bermutu (Mayasari 2016). Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Gribig.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gribig tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gribig tahun 2022

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Menghitung lama waktu tunggu pelayanan pasien di Puskesmas Gribig tahun 2022
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gribig tahun 2022.
3. Mengidentifikasi hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gribig tahun 2022

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- 3.2.1 Dapat menerapkan ilmu yang sudah diterima selama di bangku kuliah dalam dunia kesehatan khususnya di unit rekam medis puskesmas.
- 3.2.2 Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan dibidang rekam medis dan informasi kesehatan
- 3.2.3 Menjadi sumbangsih bagi pengembangan pelayanan pasien di Puskesmas Gribig.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang sebagai bahan evaluasi perbaikan proses pengembangan pendidikan serta kemampuan mahasiswa khususnya Prodi D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
2. Bagi Puskesmas Gribig sebagai pertimbangan pengembangan pelayanan pasien di Puskesmas Gribig.

