

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1. Puskesmas**

Pusat Kesehatan Masyarakat (**Puskesmas**) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (RI 2019).

Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dengan demikian, akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui peningkatan kinerja Puskesmas. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik ditingkat Puskesmas pada khususnya (Syukron and Hasan 2017)

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Untuk mencapai tujuan pembangunan Kesehatan Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga (RI 2019).

##### **2.1.2. Pelayanan di Puskesmas**

Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Melalui adanya Puskesmas, setidaknya dapat menjawab

kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif berupa pengobatan, preventif atau pencegahan, promotif dengan tujuan peningkatan kesehatan dan rehabilitasi pemulihan kesehatan masyarakat (Sri Irmawati<sup>1</sup>, H. Sultan M. 2019).

Pada umumnya puskesmas memiliki pelayanan berupa layanan upaya kesehatan perorangan, layanan upaya kesehatan masyarakat esensial, dan layanan upaya kesehatan masyarakat pengembangan.

Layanan upaya kesehatan perorangan adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan yang terdiri atas (RI 2019):

1. **Layanan Pendaftaran.**
2. **Layanan Kasir**
3. **Layanan Pemeriksaan umum.**
4. **Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut**
5. **Layanan KIA – KB**
6. **Layanan konsultasi gizi**
7. **Layanan Kesehatan Lingkungan**
8. **Layanan Laboratorium**
9. **Layanan Farmasi**

Layanan upaya kesehatan masyarakat esensial adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat yang terdiri atas (RI 2019):

1. **Program Promosi Kesehatan**
2. Program Kesehatan Lingkungan
3. **Program Kesehatan Ibu, Anak dan KB.**
4. **Program Gizi Masyarakat**
5. Program pencegahan dan pemberantasan penyakit

Layanan upaya kesehatan masyarakat pengembangan merupakan upaya kesehatan masyarakat yang kegiatannya bersifat inovatif dan/atau disesuaikan dengan prioritas masalah kesehatan, kekhususan wilayah kerja, dan potensi sumber daya yang tersedia di Puskesmas yang terdiri atas (RI 2019):

1. **Program Perawatan Kesehatan Masyarakat**
2. **Program Kesehatan Jiwa.**
3. **Program Kesehatan Gigi Masyarakat**
4. **Program Kesehatan Tradisional Komplementer**
5. **Program Kesehatan Olahraga**
6. Program Kesehatan Indera Penglihatan dan Pendengaran
7. **Program Kesehatan Lansia**
8. **Program Kesehatan Kerja**
9. Program Kesehatan Haji

### **2.1.3. Pendaftaran Pasien**

Pendaftaran pasien merupakan pelayanan pertama kali yang didapatkan oleh seorang pasien saat pertama kali datang di pelayanan kesehatan. Pendaftaran pasien juga merupakan awal dari keseluruhan proses rekam medis. Di tempat pendaftaran inilah pasien mendapatkan kesan yang baik ataupun kurang baik dari suatu pelayanan Kesehatan (Rusdina, Syafarina, and Rahman 2022).

### **2.1.4. Waktu Tunggu**

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai disediakan dokumen rekam medis dan masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Puskesmas mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Adhesia, Puspitasari, and Rusmawati 2016)

Aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus mencerminkan bagaimana puskesmas mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Siagian and Cahyono 2021).

### **2.1.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu**

Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien ditinjau dari aspek kepuasan pasien (Marlina and Rosyadi 2021) :

#### 1. *Man*

Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di pendaftaran kurangnya kesadaran pasien akan pentingnya membawa kartu berobat saat kunjungan berobat di puskesmas dan staf di pendaftaran pasien masih kurang yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari segi waktu yang dapat menyebabkan pasien untuk tidak kembali lagi berobat ke puskesmas.

#### 2. *Machines*

Komputer menjadi salah satu kebutuhan utama di bagian pendaftaran pasien karena dengan jumlah komputer yang memadai dapat mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kerja computer yang lama juga dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran.

#### 3. *Method*

Administrasi yang kurang lengkap dan sistem antrian yang masih manual sangat mempengaruhi waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

#### 4. *Materials*

Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien yaitu sering terjadi kekurangan dalam pengisian identitas pasien di buku register.

Sedangkan pada faktor *money* atau uang tidak terdapat jurnal yang menyatakan faktor tersebut sebagai faktor yang mempengaruhi waktu

tunggu pasien di pendaftaran, serta berdampak terhadap kepuasan pasien (Marlina and Rosyadi 2021).

#### **2.1.6. Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan (Angraini, Nur, and Anjarwati 2017). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan (Handayani 2016).

Kepuasan pasien juga merupakan sebagai modal kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja yang diterima oleh pasien (Nursalam 2006). *Comparison standard* adalah standar menilai ada atau tidaknya kesenjangan antara yang dirasakan pasien dengan standar yang ditetapkan. Standar dapat berasal dari (Nursalam 2006):

1. Harapan pasien, dimana pasien akan mengharapkan jasa/produk yang seharusnya
2. Pesaing. Pasien akan mengambil standar kinerja dari pesaing pelayanan fasilitas kesehatan lain untuk jasa yang sama sebagai perbandingan
3. Kategori jasa lain
4. Janji promosi dari fasilitas pelayanan kesehatan
5. Nilai/norma industri kesehatan yang berlaku

### **2.1.7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut (Nursalam 2006):

1. Kualitas produk dan jasa

Pasien akan merasa puas apabila hasil yang diperoleh mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

2. Harga

Harga yang dimaksud yaitu harga produk maupun jasa. Dimana hal ini memengaruhi apabila harga yang dibayarkan oleh pasien banyak, maka kualitas yang didapatkan juga harus lebih baik.

3. Emosional

Pasien akan merasa bangga dan yakin bahwa pelayanan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan baik apabila institusi pelayanan kesehatan sudah mempunyai pandangan yang baik.

4. Kinerja

Wujud dari kinerja ini meliputi kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan kenyamanan dari pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan.

5. Estetika

Estetika ini merupakan daya tarik dari fasilitas pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh pasien. Meliputi keramahan pelayanan, peralatan yang lengkap.

## 6. Karakteristik produk

Karakteristik produk ini meliputi penampilan bangunan, kebersihan bangunan, dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta dengan kelengkapannya.

## 7. Pelayanan

Pelayanan ini berupa keramahan petugas, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan akan dianggap baik oleh pasien apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien.

## 8. Lokasi

Lokasi ini meliputi letak-letak ruangnya dan lingkungannya. Hal ini merupakan salah satu pertimbangan pasien dalam memilih tempat pelayanan kesehatan. Semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan menjadi pilihan pasien.

## 9. Fasilitas

Lengkapannya sarana dan prasarana, adanya tempat parkir dan ruang tunggu yang nyaman dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

## 10. Komunikasi

Komunikasi ini biasanya seperti bagaimana keluhan dari pasien ditanggapi dengan cepat dan tepat oleh penyedia pelayanan.

## 11. Suasana

Suasana meliputi kenyamanan dan keamanan. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk, dan indah akan memengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya.

## 12. Desain visual

Meliputi dekorasi bangunan, ruangan, dan juga jalan yang mudah dilalui akan menentukan kenyamanan pasien.

### **2.1.8. Indikator Kepuasan Pasien**

Indikator kepuasan pasien dimana kepuasan pasien meliputi (Handayani 2016):

#### 1. *Reliability* atau kehandalan.

Kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

#### 2. *Assurance* atau jaminan.

Jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan, kemampuan (kompetensi) sumberdaya manusia sesuai dengan standard dan hal-hal yang sifatnya memberikan jaminan kepada pasien bahwa seluruh unsur pemberian jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

#### 3. *Tangibles* atau wujud nyata.

Aset yang bisa berupa aset lancar atau aset jangka panjang. Saat ini asset memungkinkan mempunyai bentuk fisik tetapi memiliki nilai transaksi yang terbatas.

4. *Empathy* atau perhatian.

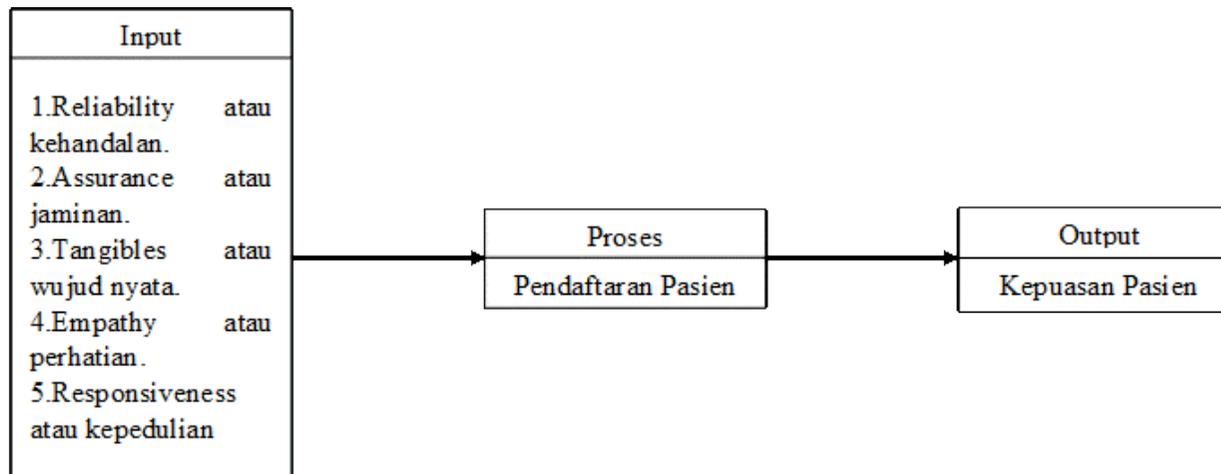
Empati adalah kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain, melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain, dan juga membayangkan diri sendiri berada di posisi orang tersebut.

5. *Responsiveness* atau kepedulian.

Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.

## 2.2 Kerangka Teori

Berikut ini merupakan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan analisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gribig pada tahun 2022. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.



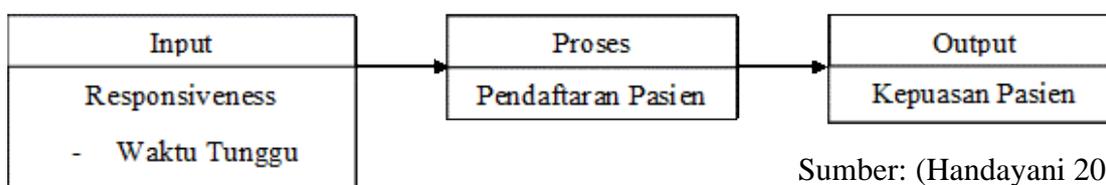
Sumber: (Handayani 2016)

Gambar 2. 1 Kerangka Teori

Dalam gambar 2.1 berisi penjelasan mengenai kerangka teori. Terdapat 3 bagian yaitu input, proses, dan output. Pada bagian input terdapat hal-hal yang diperlukan sebagai data awal penelitian yaitu kehandalan petugas dalam melayani pasien, jaminan terhadap pasien, wujud nyata dari pelayanan pasien, perhatian petugas terhadap pasien dan kepedulian petugas terhadap pasien. Kemudian pada bagian proses dilakukan di tempat pendaftaran pasien. Setelah dilakukan pengumpulan data terdapat output berupa hasil hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien pada tahun 2022.

### 2.3 Kerangka Konsep

Berikut ini merupakan kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan analisis hubungan antara di Puskesmas Gribig Tahun 2022.



Sumber: (Handayani 2016)

Gambar 2. 2 Kerangka Konsep

Dalam gambar 2.2 berisi penjelasan mengenai kerangka konsep. Terdapat 3 bagian yaitu input, proses, dan output. Pada bagian input terdapat hal yang diperlukan sebagai data awal penelitian yaitu waktu tunggu. Kemudian pada bagian proses dilakukan pengumpulan data pada pendaftaran pasien. Output yang di dapat dari pengumpulan data tersebut adalah hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

### 2.4 Hipotesis

H0 : Tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan

kepuasan pasien di Puskesmas Gribig tahun 2022

H1 : Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan  
kepuasan pasien di Puskesmas Gribig tahun 2022