

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Unit organisasi pelayanan kesehatan menjadi unggulan salah satu institusi kesehatan masyarakat yang penting di Indonesia, serta mengemban misi menjadi pusat pengembangan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pembangunan, pelayanan kesehatan yang utuh dan menyeluruh bagi masyarakat. Unit pelaksana teknis Dinas Kabupaten atau Kota bertanggung jawab atas terselenggaranya pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, Salah satu upaya peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Ridho, 2008).

Pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati karena jika pasien sering mengalami ketidakpuasan akan mengakibatkan hilangnya banyak pelanggan atau pasien, dan tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien memutuskan untuk berobat disuatu fasilitas pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan. Tempat penerimaan pasien merupakan tempat pertama dimana pasien bertemu dengan petugas, dan petugas pendaftaran rawat jalan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Tempat penerimaan pasien ini sebagai tempat pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan (Prasasti,2018).

Kualitas pelayanan dapat menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang dimana satu sisi dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata populasi, Mutu pelayanan kesehatan ini salah satu langkah menuju meningkatnya perawatan kesehatan untuk individu sesuai dengan hasil kesehatan yang diharapkan dan pengetahuan profesional saat

ini dapat dilihat dari mutu pelayanan yang berapa di puskesmas. Faktor penting yang akan menentukan citra awal pelayanan Puskesmas, yaitu waktu tunggu pasien adalah salah satu kemungkinan penyebab ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan tidak baik apabila, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun professional. Bila waktu tunggu di tempat pendaftaran maupun di ruang tunggu menuju poli rawat jalan lama, maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra Puskesmas yang dapat mempengaruhi kualitas Puskesmas dimasa mendatang (Febriyanti, 2013).

Pengukuran kepuasan digunakan untuk jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan selama tahun program JKN, BPJS kesehatan sebagai penyelenggara atau melalui institusi medis sebagai pemberi pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja kurang dari harapan, pasien kecewa dan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, dan pasien akan merasa puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan petugas kesehatan harus lebih berhati-hati karena jika pasien sering mengalami ketidakpuasan akan mengakibatkan hilangnya banyak pasien. Dan tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, ini dapat di artikan dengan tingkat ketidakpuasan pasien. Waktu tunggu untuk pelayanan Rawat Jalan mulai dari pasien mendaftar sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan (Fahrepi, et al 2019).

Menurut Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II 2008 ditetapkan yaitu rata-rata ≤ 60 menit, tetapi di Puskesmas ataupun di Rumah Sakit Indonesia masih banyak waktu tunggu pasien yang melebihi dari 60 menit sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Permasalahan diatas dapat mempengaruhi kegiatan pelayanan pendaftaran, Puskesmas Bareng sudah melakukan sistem pendaftaran secara komputerisasi yang baik tetapi hanya terdapat dua loket saja yang dapat menerima atau mendaftarkan ke poli yang di tuju dan petugas yang berada di Tempat Pendaftaran juga berperan penting dalam proses pendaftaran dan sering terjadi keterlambatan dalam mendaftar karna terjadi erornya sistem pendaftaran, terkadang juga adanya keterlambatan petugas pendafataran yang datang yang

molornya jam pelayanan, hal ini justru memperlambat dan membuat pasien merasakan tidak puas, sehingga lama dalam pelayanan di pendaftaran rawat jalan. Dengan adanya waktu pelayanan yang kurang maksimal ini diharapkan tidak terjadi lagi keterlambatan pelayanan, yang dimana merupakan keluhan dari pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bareng tentang lamanya waktu tunggu, berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik memilih judul "Waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Bareng Malang".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diberikan maka rumusan masalah ini adalah, “Bagaimana hubungan waktu tunggu pelayanan pasien terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Bareng Malang”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis hubungan Waktu Tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Bareng Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi waktu tunggu di puskesmas Bareng Malang.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di puskesmas Bareng Malang.
- c. Menganalisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Bagi institusi

Sebagai bahan pertimbangan terhadap masalah waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di puskesmas Bareng.

b. Bagi peneliti

Sebagai aplikasi dari teori yang didapat selama belajar tambah ilmu, wawasan dan pengalaman yang berharga ini bisa menjadi tawaran untuk memasuki dunia kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi institusi pendidikan

Memberikan masukan kepada pimpinan Puskesmas Bareng berkaitan dengan waktu tunggu yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

b. Sebagai referensi bagi peneliti lain yang sama atau hampir sama, khususnya pengetahuan petugas dalam mengupayakan pengelolaan dan pelayanan Puskesmas yang baik.

