

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam memastikan kesejahteraan masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menjadi salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kesehatan masyarakat di tingkat primer. Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan akan pelayanan kesehatan yang optimal semakin meningkat. Hidayah et al., (2019) mengemukakan bahwa upaya kesehatan berbentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan dan menjaga kesehatan masyarakat. Hidayat (Kesuma & Susilawati, 2022) menambahkan bahwa dibuktikan dengan adanya peraturan berdasarkan UU RI No.36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11, yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan adalah suatu kegiatan yang terintegrasi dan dilakukan secara berkelanjutan. Tujuannya adalah untuk melakukan pemeliharaan, peningkatan, memberikan solusi terhadap masalah kesehatan, serta membantu pemulihan guna mencapai peningkatan derajat kesehatan sesuai harapan pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan Permenkes No. 43 Tahun 2019, Puskesmas diharapkan memiliki kapasitas untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan dan perencanaan yang matang untuk memastikan pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Perhatian dan respons yang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien menjadi kunci penting dalam implementasi ini (Fitriani & Noor, 2022).

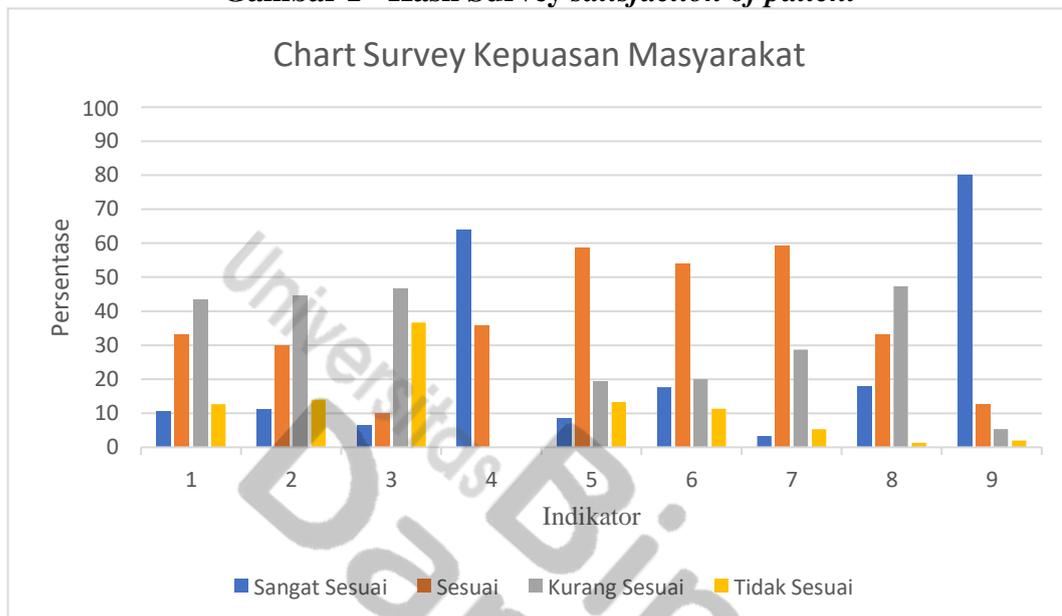
Puskesmas Tegal Binangun terletak di Jalan Tegal Binangun lorong Jambu Kel. Plaju Darat, Kec. Plaju Kota Palembang. Puskesmas Tegal Binangun didirikan pada tahun 2016, dan mulai beroperasi pada tanggal 12 April 2017. Mendapatkan SK izin operasional dari walikota Palembang tertanggal 25 Juli 2017. Puskesmas Tegal Binangun memiliki Akreditasi Negeri atau Paripurna dan merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kelurahan Plaju Darat Kecamatan Plaju yang membawahi 2 Puskesmas pembantu yakni Pustu Talang Putri dan Pustu Tegal Binangun dengan luas wilayah 126,5 KM<sup>2</sup>. Adapun puskesmas ini memiliki jenis pelayanan mulai dari pelayanan pemeriksaan umum/lansia/rujukan, pelayanan KIA+KB, pelayanan imunisasi, pelayanan anak, pelayanan kesehatan gigi & mulut, pemeriksaan IVA, HIV/AIDS, pemeriksaan TB, pelayanan KIE (Gizi, promkes, kesling), pelayanan kefarmasian, dan pelayanan gawat darurat. Puskesmas beroperasi dari hari senin-kamis dari jam 7.30 hingga 14.00, jum'at dari jam 07.30 hingga 13.00 dan sabtu dari jam 7.30 hingga 13.30.

Prosedur layanan di puskesmas kepada pasien baru yaitu pasien/klien memilih poli tujuan di mesin antrian, jika pasien periksa 2 poli ulangi, pasien mengambil kertas antrian, Pasien menunggu panggilan pendaftaran, Setelah dipanggil di pendaftaran serahkan identitas, Setelah di daftarkan pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu poli tujuan dan untuk pasien lama yaitu Pasien/klien memilih poli tujuan di mesin antrian, Jika pasien/klien periksa 2 poli ulangi, Pasien mengambil kertas antrian, Pasien menunggu panggilan pendaftaran, Setelah dipanggil di pendaftaran serahkan kartu berobat / kartu jaminan kesehatan, Setelah di daftarkan pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu poli tujuan.

Pasien yang berobat ke Puskesmas Tegal Binangun kebanyakan dari daerah Plaju, Tegal, Opi, Talang Putri dan Banyuasin.

Puskesmas Tegal Binangun memiliki petugas tata usaha sebanyak dua orang yang bertanggung jawab atas sejumlah tugas administratif yang mendukung kelancaran operasional puskesmas. Ini melibatkan pengelolaan administrasi umum, seperti surat-menyurat dan dokumentasi, serta manajemen kepegawaian. Dalam hal pelayanan pasien, tugas termasuk menerima dan mendaftarkan pasien, menjaga kerahasiaan data medis, dan mengelola jadwal serta fasilitas puskesmas. Selain itu, mereka juga terlibat dalam pengelolaan keuangan dan transaksi pembayaran, serta menjalankan fungsi komunikasi internal dan eksternal untuk memastikan koordinasi yang baik di antara petugas puskesmas dan dengan pihak eksternal. Dengan peran ini, petugas tata usaha memainkan peran kunci dalam mendukung kelancaran operasional dan pelayanan puskesmas secara efisien.

Berdasarkan hasil dari kuesioner survey kepuasan masyarakat di Puskesmas Tegal Binangun yang disebar setiap bulan ke setiap ruang pelayanan, sebanyak 150 lembar yang disimpan dan dilakukan perekapan setiap 6 bulan sekali mulai dari bulan Juli hingga Desember 2023. Informasi lebih lanjut dapat ditemukan pada tabel 1.1 dan gambar 1.

**Gambar 1 - Hasil Survey *satisfaction of patient***

Sumber: Data Puskesmas Tegal Binangun Palembang

Keterangan:

1. Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sebesar 43.33%
2. Kemudahan prosedur pelayanan sebesar 44.67%
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sebesar 46.67%
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan sebesar 0%
5. Kesesuaian produk pelayanan sebesar 19.33%
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan sebesar 20%
7. Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sebesar 28.67%
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 47.33%
9. Sarana dan prasarana untuk masyarakat sebesar 5.33%

Berdasarkan pada tabel diatas hasil survey angket yang dibuat oleh puskesmas dapat disimpulkan terdapat keluhan dari pasien yang menunjukkan tingkat *satisfaction of patient* yang kurang sesuai lebih dari 40%. Laporan tahunan unit pelayanan kesehatan 2021 (Kemenkes, 2021), mengemukakan standar *satisfaction of patient* untuk pelayanan rawat jalan ditetapkan pada tingkat setidaknya 90%. Jika ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat *satisfaction of patient* di bawah 90%, dianggap bahwa pelayanan kesehatan tersebut tidak memenuhi standar minimal atau tidak memiliki kualitas yang memadai, yang dapat menyebabkan masalah ketidakpuasan bagi pasien.

Kriteria dasar untuk dianggap sebagai pelayanan kesehatan yang baik, menurut Azwar (2010) yaitu melibatkan ketersediaan dan kelangsungan layanan, penerimaan yang luas dan beragam, dan kesesuaian dengan nilai-nilai sosial dan kepercayaan masyarakat. Selain itu, pelayanan kesehatan dianggap baik jika mudah diakses dan dapat dicapai, serta memiliki mutu yang tinggi sehingga mampu menciptakan kepuasan bagi setiap pasien sesuai dengan standar rata-rata kepuasan.

*Satisfaction of patient* menjadi tolak ukur yang signifikan untuk mengukur sejauh mana pelayanan kesehatan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. *Satisfaction of patient* adalah suatu realitas yang dapat dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari tindakan petugas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan dan persepsi pasien tersebut. Agustina (Fatrida & Saputra, 2019) menjelaskan bahwa integrasi dan keseluruhan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan menunjukkan bahwa tingkat *satisfaction of patient* menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pelayanan kesehatan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa kecewa (Patattan, 2021).

Ketidakpuasan dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Candramawa et al., 2020) di RSUD Haji Surabaya sebanyak (98.58%) pasien merasa kurang puas sehingga terdapat penurunan jumlah pasien dari Bulan Januari 2020 yang sebesar 1.675 pasien menjadi sebesar 1.455 pasien di Bulan Maret 2020. Hasil penelitian yang dilakukan oleh David et al., (2014) pada RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan

Kediri sebanyak (48,5%) merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa kekurangan dalam kepuasan pasien masih merupakan isu yang perlu diatasi. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan perlu memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat memperbaiki tingkat kepuasan pasien.

Supriyanto (Saputra et al., 2020) mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan yaitu (1) kualitas produk, (2) harga, (3) kualitas pelayanan, (4) emosional, dan (5) biaya.

Berdasarkan observasi peneliti untuk mengetahui fenomena kepuasan di Puskesmas Tegal Binangun pada hari senin, 11 Desember 2023. Dapat dilihat dari faktor kualitas produk, responden A menyatakan bahwa ruang tunggu dan apotik sudah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai seperti kursi dan WC. Mengenai faktor harga, pasien S merasa puas dengan harga pengobatan dikarenakan kebanyakan dari mereka menggunakan BPJS/KIS. Namun, pada faktor kualitas pelayanan, Pasien M merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada faktor emotional, Pasien C menyatakan bahwa puskesmas tegal binangun adalah fasilitas kesehatan yang mereka percayai untuk pengobatan. Sementara pada faktor biaya yang dihabiskan, Pasien A, S, M dan C mengungkapkan kepuasan terhadap biaya yang dikeluarkan untuk pengobatan. Dengan demikian, dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, kualitas layanan menjadi faktor yang memengaruhi ketidakpuasan pasien di puskesmas tegal binangun palembang.

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan kegembiraan ketika harapan seseorang terpenuhi. Akmal et al., (2022) mengemukakan *satisfaction of patient* adalah perasaan senang yang muncul setelah membandingkan hasil suatu produk dengan ekspektasi yang dimiliki. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan merupakan salah satu penunjuk keberhasilan, terutama dalam memenuhi harapan pasien. Supriyanto (Agustina & Sakawati, 2020) menggambarkan *satisfaction of patient* sebagai perasaan kegembiraan karena jasa atau pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.

Elitan (Rabiqy, 2019) menyebutkan bahwa *satisfaction of patient* memiliki karakteristik diantaranya: (1) tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi; (2) perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk atau layanan; (3) kesesuaian dengan harapan pelanggan; dan (4) harapan pelanggan yang terlampaui.

Peneliti melakukan observasi kepada tiga pasien untuk mengetahui kepuasan pada pasien. Hasil observasi yang dilakukan peneliti di puskesmas tegal binangun pada hari selasa, 12 Desember 2023, diperoleh bahwa terdapat fenomena berdasarkan karakteristik dari *satisfaction of patient*.

Peneliti melakukan observasi pada tanggal 12 Desember 2023 untuk mengetahui karakteristik yang pertama dari *satisfaction of patient* yaitu tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi dari para pasien. Peneliti mengobservasi pasien pertama yaitu pasien A terlihat datang untuk melakukan pemeriksaan kesehatan berkala. Peneliti mengobservasi bahwa petugas kesehatan memberikan penjelasan tentang hasil pemeriksaan dan kondisi kesehatan secara singkat, namun pasien

merasa petugas menjelaskan terlalu singkat sehingga pasien terlihat kebingungan dengan informasi yang diberikan. Pada pasien kedua yaitu pasien S terlihat datang dengan keluhannya, peneliti mengobservasi bahwa penanganan keluhan kurang memadai. Meskipun begitu, perawat yang bertanggung jawab menunjukkan sikap yang baik dan penuh perhatian dalam merespons keluhan pasien. Selanjutnya, pada pasien ke ketiga yaitu pasien M terlihat menunjukkan adanya kurang puas terkait waktu tunggu. Pasien M terlihat tidak sabar di area tunggu dan ekspresi wajahnya menunjukkan ketidaknyamanan, namun perawatan yang diberikan oleh tim medis tetap berlangsung dengan baik. Perawat yang bertanggung jawab terlihat berusaha memberikan perhatian ekstra dan memberikan penjelasan dengan jelas mengenai proses yang sedang berlangsung.

Peneliti melakukan wawancara singkat dengan masing-masing pasien. Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan pasien-pasien (*personal communication*, 13 Desember 2023) di Puskesmas Tegal Binangun Palembang terdapat karakteristik *satisfaction of patient* yang pertama yaitu tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi dimana pasien A mengatakan bahwa tidak memiliki keluhan secara khusus mengenai pemeriksaan walau waktu pemeriksaan terasa singkat. Pasien S mengatakan bahwa penanganan dari petugas disini baik, tetapi obat yang diberikan sama dengan sebelumnya karena obat yang sebelumnya tidak terlalu efektif di pasien. Pasien M mengatakan bahwa cukup kecewa mengenai waktu tunggu di puskesmas di karenakan harus menunggu lebih dari satu jam hanya untuk registrasi.

Selanjutnya observasi pada karakteristik kedua yaitu perasaan puas pasien pada keseluruhan layanan. Pada pasien pertama yaitu pasien A terlihat ketidakpuasan dalam hal komunikasi. Petugas kesehatan terkesan kurang peduli dan kurang memberikan penjelasan yang memadai, namun dapat diamati bahwa perawatan yang diberikan oleh perawat kepada pasien tetap berlangsung dengan baik. Pada pasien kedua dan ketiga yaitu pasien S dan M terlihat bahwa saat sedang mengantri untuk melakukan registrasi di loket pendaftaran, hanya terdapat satu petugas yang melayani dan menyebabkan antrian panjang. Sehingga membuat pasien S dan M ini terlihat tidak nyaman dan resah.

Hasil wawancara singkat dengan masing-masing pasien (*personal communication*, 13 Desember 2023) di Puskesmas Tegal Binangun Palembang terdapat karakteristik *satisfaction of patient* yang kedua yaitu perasaan puas pasien pada keseluruhan layanan. Pasien A mengatakan bahwa kurang puas mengenai pelayanan yang diberikan karena waktu pemeriksaan yang cukup singkat sehingga pasien kurang mengerti dengan keluhannya. Pasien S mengatakan bahwa memiliki harapan untuk menerima pelayanan yang memuaskan seperti waktu tunggu yang singkat dan obat yang diganti karena obat sebelumnya sudah tidak efektif lagi tetapi malah sebaliknya waktu tunggu yang panjang dan walau sudah memberikan *request* kepada petugas farmasi tetapi masih memberikan obat yang sama. Dan pasien M mengatakan bahwa memiliki keluhan untuk penyakitnya tetapi belum teratasi dengan baik. Meskipun pihak puskesmas telah memberikan solusi tetapi pasien merasa masalah kesehatannya belum terpecahkan secara memuaskan.

Pada observasi karakteristik ketiga yaitu kesesuaian dengan harapan pelanggan, terlihat pada pasien A berharap untuk mendapatkan informasi yang kurang mengenai kondisi kesehatannya saat petugas memberikan penjelasan singkat pasien dan pasien masih harus menunggu dipanggil ke ruang pemeriksaan. Pada pasien S selama proses pelayanan, petugas di puskesmas berinteraksi dengan pasien S. terlihat petugas bersikap ramah dan efisien ketika memberikan pelayanan. Dan pada pasien M datang dengan keluhan kesehatannya. Terlihat petugas kesehatan memahami dan memberikan perawatan sesuai dengan kebutuhan pasien M.

Hasil wawancara singkat masing-masing pasien (*personal communication*, 13 Desember 2023) di Puskesmas Tegal Binangun Palembang terdapat karakteristik *satisfaction of patient* yang ketiga yaitu kesesuaian dengan harapan pelanggan. Pasien A mengungkapkan ketidakpuasannya karena merasa ketika melakukan pemeriksaan rutin, solusi yang diberikan petugas kesehatan kurang jelas dan masih membingungkan dikarenakan banyaknya pasien sehingga mau tidak mau waktu pemeriksaan jadi begitu singkat. Pasien S menyampaikan keluhannya karena merasa waktu tunggu lebih lama dari yang diantisipasi dan mengenai obat yang tidak lagi efektif sehingga membuat pasien tidak puas dengan pengalaman di puskesmas. Pasien M mengungkapkan ketidakpuasannya karena merasa kurang perhatian dan penjelasan dari dokter, pasien berharap untuk mendapatkan surat rujukan untuk mengatasi masalah kesehatannya lebih lanjut di rumah sakit tetapi dokter mengatakan untuk terus minum obat dulu saja.

Pada observasi karakteristik keempat yaitu harapan pelanggan yang terlampaui, pasien A terlihat diberikan penjelasan oleh petugas kesehatan tetapi kurang terperinci, dan waktu yang cukup singkat dalam pemeriksaan. Pada pasien S terlihat berekspektasi mengenai waktu tunggu, tetapi peneliti melihat bahwa kenyataannya waktu tunggu lebih panjang dari yang diantisipasi. Pasien S mulai merasa kecewa karena harapannya tidak sesuai dengan kenyataan, menciptakan sedikit ketidakpuasan. Pada Pasien M datang dengan harapan waktu tunggu yang sesuai dan dapat diterima. Namun, dalam pengamatan, terlihat bahwa pasien M harus menunggu lebih lama dari biasanya. Ketidakpuasan ini mempengaruhi sikap pasien, yang mulai menunjukkan ketegangan dan kegelisahan. Pasien M mungkin menyalurkan ketidakpuasannya kepada petugas atau mengekspresikan rasa frustrasinya.

Hasil wawancara singkat masing-masing pasien (*personal communication*, 13 Desember 2023) di Puskesmas Tegal Binangun Palembang terdapat karakteristik *satisfaction of patient* yang keempat yaitu harapan pelanggan yang terlampaui. Tidak jauh berbeda dari karakteristik ketiga yaitu ketiga pasien merasa kurang puas mengenai harapan yang tidak sesuai ekspektasi sehingga menimbulkan ketidaknyamanan, walau begitu pasien-pasien tersebut tetap melakukan pemeriksaan rutin di puskesmas tegal binangun walau tau ada sedikit ketidakpuasan di pelayanan kesehatan tersebut.

Untuk memperkuat fenomena di atas peneliti juga menyebarkan angket awal pada tanggal 17 Februari 2024 kepada 35 pasien untuk melihat karakteristik dari Kepuasan pasien pada pasien Puskesmas Tegal Binangun. Dari karakteristik

pertama yaitu tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi, terdapat 71,42% atau 25 pasien yang mengatakan bahwa mereka merasa kurang puas dengan proses administrasi saat pertama kali datang karena terasa agak lama, rumit, dan pada awalnya, mereka mengalami kesulitan berkomunikasi dengan staf pendaftaran, mungkin perlu lebih banyak petunjuk, serta waktu tunggu yang agak membuat mereka tidak nyaman, sehingga mungkin ada cara untuk memperpendek waktu tunggu. Sedangkan 28,58% atau 10 pasien yang mengatakan bahwa mereka merasa senang dengan pelayanan ramah dan panduan yang baik dari staf pendaftaran walaupun terdapat waktu tunggu, namun kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti televisi dan air minum membuat mereka merasa tenang.

Karakteristik kedua yaitu perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk atau layanan, terdapat 54,29% atau 19 pasien yang mengatakan bahwa mereka merasa kecewa dengan waktu tunggu yang terlalu lama di puskesmas, ditambah dengan pelayanan administratif yang kurang memuaskan dan kesulitan dalam prosedur administrasi, serta fasilitas umum yang kurang nyaman dan terurus, bersamaan dengan kesan kurang menyenangkan dari sikap staf. pasien berharap agar proses ini dapat dipercepat dan ditingkatkan untuk menciptakan lingkungan yang lebih efisien dan menyenangkan. Sedangkan 45,71% atau 16 pasien yang mengatakan bahwa mereka sangat puas dengan kualitas perawatan di puskesmas, di mana dokter dan perawat memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan kesehatannya. Pasien juga merasa dihargai sebagai pasien karena staf puskesmas memberikan informasi dengan jelas dan membantu menjawab pertanyaannya, serta

proses administrasi yang berjalan lancar dan mudah dipahami memberikan kenyamanan tersendiri.

Karakteristik ketiga yaitu kesesuaian dengan harapan pelanggan, terdapat 57,14% atau 20 pasien yang mengatakan bahwa mereka kecewa dengan pelayanan puskesmas ini yang tidak sesuai harapan, terutama disebabkan waktu tunggu yang lama dan rendahnya kesesuaian dengan harapan dalam hal informasi prosedur administrasi, fasilitas umum, serta sikap kurang ramah dari staf, dan hasil treatment yang kurang memuaskan karena kurangnya informasi yang jelas. Sedangkan 42,86% atau 15 pasien mengatakan bahwa mereka puas dengan pendekatan ramah dan informatif dari staf, kualitas perawatan yang sangat baik dan detail, mereka merasa sangat puas dengan responsifnya staf puskesmas terhadap kebutuhan pasien. Perawat tidak hanya memberikan informasi secara jelas, tetapi juga menunjukkan perhatian dan kesediaan untuk membantu, sesuai dengan harapan sebagai pasien.

Karakteristik keempat yaitu harapan pelanggan yang terlampaui, terdapat 85,71% atau 30 pasien yang mengatakan bahwa mereka kecewa dengan waktu tunggu di puskesmas yang tidak sesuai harapan, juga merasa kurangnya kecepatan dalam pelayanan. Selain itu, ketika berkunjung, staf dianggap kurang ramah dan memberikan informasi yang kurang memadai, serta harapan terhadap sikap pelayanan tidak sepenuhnya terpenuhi. Kualitas perawatan yang diterima juga dinilai kurang memuaskan, dengan harapan akan adanya tindakan lebih rinci dan perhatian lebih besar terhadap kebutuhan kesehatan. Sedangkan 14,29% atau 5 pasien yang mengatakan bahwa Fasilitas ruang tunggu puskesmas, termasuk televisi dan kursi, memberikan kenyamanan selama waktu menunggu. Staf

puskesmas yang ramah memberikan informasi yang diperlukan, sementara perawatan, dan hasil treatment melebihi harapan pasien.

Brown (Torry et al., 2016) menyatakan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *satisfaction of patient* yaitu pelayanan dalam *waiting time of service*, keamanan pasien, dan komunikasi. Serta Griffith (Handayani, 2022) mengatakan faktor yang mempengaruhi *satisfaction of patient* yaitu Sikap pendekatan staf pada pasien, Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien, Prosedur administrasi, *waiting time of service*, Fasilitas umum, Fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus rawat, Hasil treatment atau hasil perawatan yang diterima oleh pasien. Dari faktor tersebut salah satu faktor yang mempengaruhi *satisfaction of patient* adalah *waiting time of service*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatrida & Saputra (2019) jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan pada distribusi frekuensi waktu tunggu diketahui sebagian besar waktu tunggu lambat dalam mendapatkan pelayanan sebanyak 49 dari 89 responden atau sekitar (55,1%).

Memberikan pelayanan yang lambat dan tidak efektif menjadi salah satu hambatan dalam memberikan layanan di puskesmas, yang mengakibatkan peningkatan waktu tunggu bagi pasien. Fatrida & Saputra, (2019) mengatakan bahwa *waiting time of service* yang berkepanjangan dapat menyebabkan ketidakpuasan, sehingga menjadi faktor kunci dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Di sisi lain, Kesuma & Susilawati, (2022) menyatakan bahwa *waiting time of service* yang lama dapat mengganggu kenyamanan pasien dan

memiliki dampak negatif pada kepuasan pasien di masa mendatang. *Satisfaction of patient* secara signifikan terkait dengan pengalaman mereka selama berada di puskesmas. Oleh karena itu, penanganan *waiting time of service* menjadi aspek utama yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

*waiting time of service* pasien adalah salah satu elemen yang memiliki potensi untuk menimbulkan ketidakpuasan (Fatrída & Saputra (2019)). *Waiting time of service* merujuk pada periode waktu yang dihabiskan oleh pasien sejak saat kedatangan mereka di unit pelayanan kesehatan, melakukan pendaftaran, hingga menerima pelayanan dari dokter, dokter gigi, atau dokter spesialis (Kemenkes, 2021). Definisi ini mencakup semua fase yang harus dilalui oleh pasien, termasuk waktu yang diperlukan untuk mendapatkan antrian, proses pendaftaran, evaluasi medis, dan tahapan lainnya.

Pasien seringkali mengalami *waiting time* yang cukup lama untuk mendapatkan layanan kesehatan yang diinginkan. Penelitian yang dilakukan oleh Fatrída & Saputra, (2019) di Puskesmas Kambang, waktu tunggu pelayanan mencapai lebih dari 1 jam menunjukkan bahwa sebanyak 36 orang (85,7%) menyatakan bahwa pelayanan dalam *waiting time* dianggap lambat dengan *satisfaction of patient* tidak puas, yakni melebihi Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh rumah sakit (>60 menit). Hal ini mengindikasikan bahwa lamanya waktu tunggu masih menjadi tantangan yang sama di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan.

*Waiting time of service* tetap menjadi permasalahan yang dirasakan oleh semua pasien, terutama bagi pasien baru rawat jalan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa hal pertama yang dinilai oleh pasien ketika tiba di puskesmas adalah pelayanan. Pelayanan ini merupakan interaksi awal antara pasien dan petugas, dan dari pengalaman tersebut, pasien akan membuat penilaian mengenai kualitas puskesmas, baik itu positif maupun negatif.

Peran petugas kesehatan dalam meminimalisir *waiting time of service* dan meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas sangatlah krusial. Petugaskesehatan yang dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan keperawatan yang memadai memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Oleh karena itu, petugas kesehatan perlu terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka agar dapat memberikan pelayanan optimal kepada pasien.

*Waiting time of service* yang berlebihan dapat memiliki dampak negatif terhadap *satisfaction of patient* terhadap pelayanan. Pasien mungkin merasa tidak nyaman, bosan, dan kurang dihargai oleh petugas yang memberikan pelayanan akibat waktu tunggu yang terlalu lama. Oleh karena itu, penting bagi puskesmas untuk terus melakukan upaya untuk meminimalisir waktu tunggu dan menciptakan lingkungan yang mendukung *satisfaction of patient*. Standar pelayanan waktu tunggu telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal pelayanan kesehatan. Menurut peraturan ini, standar waktu tunggu untuk pendaftaran dan rekam medis adalah  $\leq 10$  menit, waktu tunggu pelayanan poliklinik adalah  $\leq 60$  menit, dan

waktu tunggu untuk obat jadi adalah  $\leq 30$  menit, sedangkan untuk obat racikan adalah  $\leq 60$  menit. Standar ini dibuat sebagai pedoman dalam menerapkan pelayanan di layanan kesehatan (Kemenkes, 2008). Dalam penetapan standar pelayanan, harus mempertimbangkan aspek kualitas layanan, pemerataan dan kesetaraan layanan, biaya, serta kemudahan untuk mendapatkan layanan. Puskesmas menjadi tolak ukur penilaian kesehatan masyarakat di daerahnya.

Survey awal dan observasi yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui fenomena *waiting time of service* di Puskesmas Tegal Binangun pada tanggal, 11-12 Desember 2023, ditemukan banyaknya pasien yang menunggu di loket pendaftaran, saat mendaftar sebagai pasien baru di puskesmas sudah menggunakan mesin antrian. Di ruang tunggu pemeriksaan di setiap poli, terlihat pasien menunggu dengan waktu lebih dari setengah jam. Hal ini disebabkan di setiap poli hanya terdapat satu dokter jaga dan satu petugas kesehatan intern. Dengan kondisi tersebut, waktu tunggu pasien untuk menerima pelayanan menjadi semakin panjang, menyebabkan rasa jenuh, kebosanan, kegelisahan, dan rasa mengantuk bagi pasien.

Tidak hanya sampai di situ, pasien juga harus menunggu di area pengambilan obat. Karena banyaknya pasien yang mengantri untuk pengambilan obat, fasilitas tempat duduk tidak mencukupi karena jumlah pasien yang banyak. Selain itu, kursi tunggu pasien yang seharusnya digunakan untuk mengambil obat juga digunakan oleh pasien baru yang datang untuk pemeriksaan tensi, berat badan, dan suhu tubuh. Hal ini membuat pasien merasa kurang nyaman karena beberapa pasien terpaksa berdiri akibat keterbatasan fasilitas yang tersedia. Akibatnya, waktu

yang diperlukan oleh pasien dari pemeriksaan hingga mendapatkan obat mencapai 2-3 jam.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara singkat dengan 10 pasien. Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan pasien-pasien yang mengunjungi puskesmas pada tanggal 13 Desember 2023 di Puskesmas Tegal Binangun Palembang 6 di antaranya menyatakan ketidakpuasan. Pasien merasa kurang puas karena kunjungan yang terlalu banyak, menyebabkan waktu tunggu yang lama. Selain itu, kursi untuk pasien yang menunggu giliran pemeriksaan tidak mencukupi untuk semua pengunjung, giliran pemeriksaan oleh dokter jarang tepat waktu, dan pengambilan obat di apotik juga memakan waktu yang cukup lama. Waktu tunggu pasien dari pendaftaran hingga dilayani dokter berkisar antara 1-2 jam, terutama pada rentang waktu 08.00-11.00 WIB. Di sisi lain, 4 pasien lainnya mengatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Mereka menyatakan bahwa mereka sudah terbiasa dengan alur yang panjang dan waktu yang lama. Selanjutnya, dalam wawancara dengan seorang petugas kesehatan di setiap poli puskesmas Tegal Binangun, petugas kesehatan tersebut menyatakan bahwa lamanya waktu tunggu pasien disebabkan oleh jumlah pasien yang terlalu banyak dan keterbatasan dokter yang hanya dua orang di setiap polinya.

Permasalahan yang terkait dengan *waiting time of service* menjadi salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan bagi pasien dalam proses pelayanan di puskesmas. Lama waktu tunggu termanifestasi ketika terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu. Hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa sejumlah pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu dalam mendapatkan

pelayanan. Beberapa pasien bahkan memilih untuk meninggalkan puskesmas ketika sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang memfokuskan pada *waiting time of service* untuk mengevaluasi dan memahami sejauh mana lamanya waktu tunggu tersebut memengaruhi kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Tegal Binangun.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan antara *Waiting time of service* dengan *satisfaction of patient* pada pasien di Puskesmas Tegal Binangun Palembang ?

### **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman dan menjelaskan dinamika hubungan antara *Waiting time of service* dengan *satisfaction of patient* pada pasien di Puskesmas Tegal Binangun Palembang.

### **C. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini menghasilkan manfaat baik dalam hal teoritis maupun praktis, yaitu:

#### **1. Manfaat teoritis**

Harapannya, penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah untuk kemajuan dalam bidang Psikologi, terutama dalam Psikologi Konsumen dan psikologi kesehatan serta Psikologi Industri dan Organisasi mengenai *waiting time of service* dan *satisfaction of patient*.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Pasien

Memberikan pemahaman kepada Pasien tentang *waiting time of service* di Puskesmas Tegal Binangun, membantu mereka dalam membuat keputusan terinformasi terkait *waiting time of service* kesehatan.

### b. Bagi Puskesmas Tegal Binangun Palembang

- Sebagai Alat Evaluasi Rutin: Penelitian ini dapat digunakan sebagai alat evaluasi rutin untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan, khususnya dalam mengelola *Waiting time of service*.
- Sebagai Referensi Peningkatan Pelayanan: Menjadi referensi bagi Puskesmas Tegal Binangun dalam upaya peningkatan dan pengembangan pelayanan, terutama dalam mengoptimalkan kepuasan pasien terkait *Waiting time of service*.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

- Menambah Wawasan dan Pengalaman: Memberikan kontribusi pada pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis.
- Bahan Kepustakaan: Menjadi tambahan bahan kepustakaan, khususnya dalam konteks profil Puskesmas, untuk mendukung penelitian dan studi lanjutan.

Penelitian ini diharapkan memberikan dampak positif secara langsung kepada Pasien, puskesmas, program studi, dan peneliti selanjutnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Binangun.

#### D. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan hasil dari ide dan pemikiran penulis sendiri. Sejuah pengetahuan dan penelusuran peneliti, belum banyak dilakukan penelitian sebelumnya yang meneliti tentang hubungan antara *Waiting time of service* dengan *satisfaction of patient* pada Pasien di Puskesmas Tegal Binangun. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa penelitian ini merupakan kontribusi baru dalam bidang ilmiah. Terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dalam hal variabel, subjek, dan lokasi penelitian. Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya meliputi:

Penelitian pertama yang dilaksanakan oleh Fatrida & Saputra (2019) dengan judul “Hubungan Waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kambang”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu *deskriptif analitik* dengan desain penelitian *cross sectional study*. dengan teknik *non probability random sampling* dengan *quota sampling*, subjek sebanyak 89 orang, lokasi penelitian ini ada di puskesmas kambang yang memiliki akreditasi Paripurna. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien dengan *p value*  $(0,000) \leq 0,05$ . Kesimpulan dari jurnal ini yaitu (1) Distribusi frekuensi waktu tunggu diketahui sebagian besar waktu tunggu lambat dalam mendapatkan pelayanan sebanyak 49 responden (55,1%). Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 57 responden (52,8%) terhadap pelayanan di Puskesmas Kambang. (2) Ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien dengan *p value*  $(0,000) \leq 0,05$ .

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada tekniknya yaitu teknik yang digunakan adalah *accidental sampling* sedangkan penelitian “Hubungan Waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kambang” menggunakan *non probability sampling* dengan *quota sampling* sebagai teknik sampling yang digunakan.

Penelitian kedua yang diteliti oleh Dewi & Putri (2021) dengan judul “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung”. Jenis Penelitian ini menggunakan analitik dengan desain *cross sectional*. dengan teknik *accidental sampling*, subjek sebanyak 110 responden, lokasi pada penelitian ini yaitu Puskesmas Lubuk Begalung yang memiliki akreditasi Paripurna. Dari hasil penelitian diketahui bahwa 52,7% pasien yang mengatakan waktu tunggu lama, 82,7% pasien yang mengatakan tidak puas. hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien dengan (P-value 0,000). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien, diharapkan kepada kepalapuskesmas dapat memperbaiki sistem pelayanan yang ada di puskesmas agar pasien dapat merasa lebih marasa puas dengan pelayanan di puskesmas.

Kesimpulan dari jurnal ini yaitu Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa : lebih dari separoh (52,7%) pasien memiliki waktu tunggu lama di Puskesmas Lubeg Padang tahun 2020, lebih dari separoh (82,7%) pasien memiliki kepuasan pasien tidak puas di Puskesmas Lubeg Padang tahun 2020, ada hubungan bermakna lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas

Lubeg Padang tahun 2020. Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan, diharapkan petugas kesehatan di Puskesmas Lubuk Begalung dapat mengatur kembali sistem alur pengobatan dan prosedur waktu tunggu pasien terhadap pelayanan sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu pelayanan. Serta diharapkan Puskesmas Lubuk Begalung untuk memperbaiki fasilitas seperti mesin antrian, pengeras suara, serta menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada jenis penelitiannya yaitu jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif sedangkan penelitian “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung” menggunakan analitik dengan desain *cross sectional* sebagai jenis penelitian yang digunakan.

Penelitian ketiga yang diteliti oleh Fitri & Hidayati (2021) dengan judul “Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Waringinkurung”. Jenis penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional* dengan data dikumpulkan dengan *study literature*, lokasi dari penelitian ini yaitu Puskesmas Waringinkurung memiliki akreditasi Paripurna. Hasil penelitian menunjukkan data waktu tunggu pelayanan pendaftaran Puskesmas Waringinkurung tergolong lama. Hal yang mempengaruhi waktu tunggu antara lain belum adanya standar prosedur operasional; pasien harus mengambil nomor antrian secara manual di loket pendaftaran, job desk petugas pendaftaran masih rangkap, keterbatasan luas ruangan; berkas pasien tidak lengkap; jumlah tenaga terbatas; tidak ada mesin antrian; rekam medis yang masih manual.

Kesimpulan dari jurnal ini yaitu Faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan pendaftaran di Puskesmas Waringinkurung antara lain: Faktor metode: belum mempunyai SPO; petugas pendaftaran harus mengisi formulir yang membutuhkan waktu banyak; job desk masih tercampur. Pada faktor material: keterbatasan ruangan; berkas pasien kurang lengkap; data formulir rekam medis yang masih manual dan rumit. Pada faktor SDM; petugas pendaftaran merangkap informasi, dan menangani keluhan. Pada faktor mesin: jaringan internet kadang bermasalah untuk membuat surat rujukan atau mengecek BPJS dan tidak ada mesin antrian. Guna mengurangi kebingungan pasien dengan penyediaan papan alur pendaftaran pasien dan informasi berkas persyaratan harus dipenuhi pasien BPJS. papan alur dan informasi tersebut harus dapat dilihat oleh pasien dengan jelas, hal ini penting dilakukan karena kejelasan alur akan mengurangi potensi kebingungan dan memotong waktu yang terbuang akibat salah alur. Informasi yang jelas tentang berkas persyaratan yang harus dipenuhi pasien BPJS akan mempersingkat pelayanan karena petugas tidak perlu terus-menerus menjelaskan kepada pasien. Puskesmas juga perlu mengembangkan SPO yang mengatur pendaftaran pada pasien umum dan BPJS. SPO berguna sebagai acuan kerja bagi staf, menghindari inefisiensi dan duplikasi dan memperjelas alur kerja petugas.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada pengumpulan data dan jenis penelitian yaitu pengumpulan data dan jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif sedangkan penelitian “Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas

Waringinkurung” menggunakan *study literature* dan desain observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional* sebagai pengumpulan data dan jenis penelitian yang digunakan.

Penelitian keempat yang diteliti oleh Taekab et al., (2019) dengan judul “Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analitik deskriptif desain dan pendekatan *cross sectional*. subjek sebanyak 100 orang, lokasi penelitian ini yaitu Puskesmas Leyangan terakreditasi Paripurna. Hasil statistik pengujian dengan menggunakan uji chi-square menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi berwujud (bukti fisik) dengan kepuasan pasien. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien. Ada sebuah hubungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi responsiveness dengan kepuasan pasien. Ada hubungan antara kualitas layanan berdasarkan dimensi empati (empati) dengan kepuasan pasien. Ada sebuah hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan dengan kepuasan pasien. Dengan masing-masing nilai = 0,000.

Kesimpulan dari jurnal ini yaitu dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. Berdasarkan dimensi tangible (bukti fisik), responden sebanyak 46% termasuk tidak puas dan sebanyak 54% puas. Berdasarkan dimensi reliability (kehandalan), responden sebanyak 40%

termasuk tidak puas dan sebanyak 60% puas. Berdasarkan dimensi responsiveness (daya tanggap), responden sebanyak 43% termasuk tidak puas dan sebanyak 57% puas. Berdasarkan dimensi empathy (empati), responden sebanyak 49% termasuk tidak puas dan sebanyak 51% puas. Berdasarkan dimensi assurance (jaminan), responden sebanyak 47% termasuk tidak puas dan sebanyak 53% puas. (2) Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai  $pvalue = 0,000 (< 0,05)$  maka disimpulkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi tangible (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018. (3) Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai  $pvalue = 0,000 (< 0,05)$  maka disimpulkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018. (4) Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai  $pvalue = 0,000 (< 0,05)$  maka disimpulkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018. (5) Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai  $pvalue = 0,000 (< 0,05)$  maka disimpulkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi empathy (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018. (6) Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai  $pvalue = 0,000 (< 0,05)$  maka disimpulkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada metode dan variabel bebasnya, metode yang digunakan peneliti yaitu kuantitatif

dan *waiting time of service* sebagai metode dan variabel bebasnya sedangkan penelitian “Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018” menggunakan kuantitatif dengan analitik deskriptif desain dan pendekatan *cross sectional* dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan sebagai metode dan variabel bebas yang digunakan.

