

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Menpan, 2014). Puskesmas memiliki peranan yang penting untuk mengobati pasien sesuai dengan standar operasional (SOP) yang berlaku di Puskesmas dengan memperhatikan tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dari suatu puskesmas dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien (Rahman, 2022).

Tingkat kepuasan merupakan salah satu bentuk evaluatif pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai opini pasien terhadap konsistensi tingkat harapan antara sebelum pasien menerima pelayanan jasa yang diberikan terhadap kenyataan setelah pasien menerima pelayanan jasa yang diberikan. Tempat pelayanan pertama yang akan diterima oleh pasien adalah pelayanan pendaftaran. Pelayanan pendaftaran merupakan gerbang utama yang memiliki peran penting untuk pasien karena memberikan kesan pertama sebagai konsumen. Salah satu indikator dalam menentukan tingkat kepuasan pasien diawal pelayanan adalah waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran (Simarmata et al., 2021)

Waktu tunggu pasien atau disebut juga *response time* merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan

dari setiap jenis pelayanan (Menpan, 2017). Bagian pendaftaran pasien rawat jalan merupakan pelayanan yang berada di paling depan atau bisa disebut juga pelayanan yang diberikan puskesmas saat pertama kali sebelum pasien diperiksa oleh dokter. Menurut Menkes (2008) waktu tunggu dari pasien datang ke poliklinik rawat jalan untuk mengambil nomor antrian sampai mendaftarkan dirinya ke poliklinik yang dituju ≤ 10 menit.

Kesan pertama penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima berawal dari tempat pendaftaran. Tempat pendaftaran memiliki peran penting dalam memberikan kepuasan bagi pasien yang melakukan pendaftaran karena dapat berdampak pada stabilitas puskesmas kaitannya dengan mutu pelayanan yang diberikan sehingga, dampak yang akan terjadi apabila tingkat kepuasan pasien rendah adalah mutu pelayanan puskesmas akan dinilai buruk serta tingkat kepercayaan pasien terhadap puskesmas akan menurun yang akan mengakibatkan pasien beralih berobat ke puskesmas lain untuk mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan tepat sesuai yang dibutuhkan oleh pasien (Simarmata, 2020; Lestari et al., 2021; Agiwahyunto & Noegroho, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Jaya (2017) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien, dimana 59% responden mengatakan puas dengan *response time* yang tanggap. Selain itu hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Nurlian (2021) yang menunjukkan bahwa waktu tunggu standar sebanyak 40% dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 61,2% sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara hubungan *response time* dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu petugas yang ada di Puskesmas Bareng Kota Malang diketahui bahwa rata rata kunjungan pasien rawat jalan perhari adalah 60 pasien. Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan saat berada di bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bareng Kota Malang, diketahui bahwa jumlah tenaga yang bertugas di pelayanan pendaftaran pasien sebanyak satu orang. Keterbatasan jumlah petugas di bagian pendaftaran menyebabkan terjadinya penumpukan pasien, dimana ketika telah terjadi penumpukan pasien akan berdampak pula pada waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien untuk dipanggil ke tempat pendaftaran dapat mencapai ± 15 menit. Hal ini tentu memberikan dampak terhadap mutu pelayanan yang diberikan kurang maksimal, beban kerja petugas lebih banyak, menyebabkan pasien mengeluh terhadap waktu tunggu pelayanan yang lama sehingga menyebabkan pasien kurang puas serta akan berdampak terhadap kepercayaan pasien terhadap puskesmas tersebut akan menurun. Berdasarkan latar belakang inilah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan *Response Time* Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bareng Kota Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Ada Hubungan *Response Time* Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bareng Kota Malang?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan *response time* petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas bareng kota malang

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi *response time* petugas pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Bareng Kota Malang
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bareng Kota Malang
3. Menganalisis hubungan *response time* petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Bareng Kota Malang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan masukan petugas pendaftaran dalam memberikan *response time* yang cepat kepada pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan atau bahan evaluasi dalam melakukan pelayanan kepada pasien khususnya di bagian pendaftaran pasien rawat jalan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai tambahan referensi institusi yang digunakan untuk penelitian selanjutnya dengan masalah Hubungan *Response Time* Petugas Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.

3. Bagi Tenaga Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi petugas pendaftaran pasien untuk lebih memperhatikan *response time* yang diberikan kepada pasien

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti yang lebih luas mengenai faktor – faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dengan metode penelitian yang berbeda