

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilakukan oleh tenaga kesehatan untuk memenuhi ekspektasi dan sikap yang dapat menghasilkan kepuasan bagi penduduk yang menerima layanan tersebut(Zarei et al., 2014).Kepercayaan publik terkait dengan kualitas dan waktu tunggu pelayanan menjadi faktor penentu kepuasan masyarakat(Sahoo and Ghosh, 2016).Setiap orang berhak atas kesehatan sebagai hak asasi manusia(Nampewo et al., 2022). Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa akses ke layanan kesehatan yang tepat waktu, terjangkau, dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan(Levesque et al., 2013). Puskesmas sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan tingkat primer yang dimiliki oleh pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu menyediakan layanan yang lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau(Mahendradhata et al., 2017).

Kementerian Kesehatan menentukan waktu tunggu melalui standar pelayanan minimal yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dan harus dipatuhi oleh setiap puskesmas dalam memberikan layanan rawat jalan. Waktu tunggu tersebut harus kurang dari atau sama dengan 60 menit. Memberikan pelayanan yang tepat waktu berarti memperhatikan lamanya waktu tunggu pasien di fasilitas kesehatan, dimulai dari saat pasien mendaftar di loket, mengantre, dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat, atau bidan. Waktu tunggu tersebut dapat dikategorikan menjadi lebih dari 60 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang), dan kurang dari 30 menit (kategori cepat)(Kementerian Kesehatan, 2008).

Pasien yang beranggapan tidak menerima pelayanan kesehatan yang optimal dan harus menunggu dalam antrian yang lama, serta respon kurang ramah dari petugas kesehatan akan membuat pasien merasa bahwa layanan kesehatan yang diberikan kurang memuaskan(Febriyanti & Kurniadi, 2013). Apabila pasien harus

menunggu terlalu lama untuk mendaftar rawat jalan, hal tersebut akan mengurangi kenyamanan mereka dan berdampak pada citra penyedia layanan kesehatan yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien di masa depan (Al-Nemer et al., 2015).

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Mohebbifar et al. (2013) di Iran, diperoleh hasil bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan di klinik mata dengan rata-rata 245 menit untuk setiap pasien mengalokasikan waktu paling lama di antara klinik lainnya. Klinik ortopedi memiliki waktu tunggu yang paling minimal dengan rata-rata 77 menit per pasien. Total rata-rata waktu tunggu untuk setiap pasien di rumah sakit pendidikan dalam penelitian ini adalah sekitar 161 menit. Hasil penelitian Sæther et al. (2019) menunjukkan bahwa dari daftar tunggu yang kosong dan dengan kapasitas yang sama dengan permintaan, waktu tunggu menjadi 7 kali lebih lama ketika menggunakan prioritas dibandingkan dengan tanpa prioritas. Penentuan prioritas juga dapat menyebabkan pemanfaatan sumber daya yang buruk dan efek jangka pendek dari kapasitas tambahan. Namun, departemen-departemen di mana penentuan prioritas menyebabkan waktu tunggu yang lama dapat memperbaiki situasi mereka dengan meningkatkan kapasitas di atas permintaan untuk sementara waktu dan memperkenalkan "siapa cepat dia dapat" sebagai pengganti penentuan prioritas. Dengan "siapa cepat dia dapat", pasien akan diberi janji temu awal berdasarkan urutan kedatangan mereka, tanpa mempertimbangkan kondisi kesehatan atau prioritas lainnya.

Hasil studi Nugraheni (2017) menunjukkan bahwa waktu tunggu rata-rata untuk pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pesantren 1 di Kota Kediri adalah 55,45 menit (kategori sedang). Waktu tunggu yang lama disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan ruangan, keterbatasan petugas bagian loket yang juga mengambil berkas rekam medis, dan ketidakdisiplinan dari poli dalam mengembalikan berkas rekam medis pasien. Semua faktor ini dapat menghambat pekerjaan di bagian pencatatan rekam medis dan menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi kurang optimal. Dari hasil studi yang dilakukan Bustani et al. (2015) di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulut memperlihatkan bahwa waktu tunggu di BKMM Provinsi Sulut masih tergolong lama (> 60

menit). Hal ini disebabkan jumlah pasien yang banyak, kurangnya petugas di loket pendaftaran dan BPJS, gangguan koneksi internet, pendistribusian berkas rekam medik yang sering terlambat, keterbatasan ruangan yang ada, dan keterbatasan SDM yang mempunyai keahlian di bidang refraksi dan rekam medik.

Namun, urbanisasi yang cepat dan transformasi sosioekonomi yang terjadi telah menciptakan kebutuhan mendesak untuk menilai seberapa baik layanan yang diberikan. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh ekspektasi yang lebih tinggi dari masyarakat umum dalam kaitannya dengan perawatan kesehatan dan bagaimana kepuasan mereka berdampak pada perilaku tertentu yang berhubungan dengan kesehatan seperti kepatuhan, menepati janji, dan penggunaan layanan medis. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pengalaman individu dibandingkan dengan harapannya (Mohamed et al., 2015). Kepuasan pasien terkait dengan sejauh mana kebutuhan perawatan kesehatan umum dan kebutuhan khusus kondisi terpenuhi, kemampuan dokter untuk mengkomunikasikan tindakan dan pemikirannya secara memadai, dan kesesuaian antara intervensi yang diinginkan dan yang diterima oleh pasien (Al-Doghaither et al., 2001). Mengevaluasi sejauh mana pasien puas dengan layanan kesehatan secara klinis relevan, karena pasien yang puas lebih mungkin untuk mematuhi pengobatan, mengambil peran aktif dalam perawatan mereka sendiri, terus menggunakan layanan perawatan medis dan tidak terus menerus berusaha untuk berganti dokter. Selain itu, para dokter juga dapat memperoleh manfaat dari survei kepuasan karena dapat mengidentifikasi area potensial untuk perbaikan dan pengeluaran kesehatan dapat dioptimalkan melalui perencanaan dan evaluasi yang dipandu oleh pasien (Al-Abri and Al-Balushi, 2014; Vahdat et al., 2014).

Puskesmas Padang Bulan Medan adalah Puskesmas Rawat Jalan yang terletak di Jalan Jamin Ginting Kelurahan Padang Bulan. Pada bulan November 2019 Puskesmas Padang Bulan ditetapkan sebagai Puskesmas terakreditasi dengan standar kelulusan paripurna. Luas wilayah kerja Puskesmas secara keseluruhan yaitu 540 Ha dengan total jumlah penduduk sebanyak 40.560 orang. Berdasarkan data kunjungan pasien pada tahun 2019, pasien rawat jalan sebanyak 33.194 orang. Berdasarkan survey awal penelitian pada awal bulan Januari 2021 melalui

wawancara dengan beberapa pengunjung yang datang berobat ke Puskesmas Padang Bulan Kota Medan didapati pasien mengeluh tentang masih lamanya pelayanan yang diberikan Puskesmas Padang Bulan, hal ini sudah terasa mulai dari pengantrian di loket pendaftaran, pasien mengantri menunggu panggilan ke poli umum untuk berobat dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan sampai selesai mendapatkan pelayanan. membutuhkan waktu sekitar lebih dari 60 menit (lebih dari 1 jam) untuk 1 (satu) orang pasien. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti ingin menganalisis lama waktu tunggu pelayanan pasien di Puskesmas Padang Bulan Kota Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu: “Bagaimana lama waktu tunggu pelayanan pasien di Puskesmas Padang Bulan Kota Medan?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan menganalisis lama waktu tunggu pelayanan pasien di Puskesmas Padang Bulan Kota Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis komponen input (sumber daya manusia, kebijakan, sarana dan prasarana) dalam pelaksanaan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Padang Bulan Kota Medan
- b. Menganalisis komponen proses (pendaftaran, penyiapan dokumen rekam medis, pemeriksaan) dalam menyelenggarakan pelayanan waktu tunggu rawat jalan di Puskesmas Padang Bulan Kota Medan
- c. Menganalisis komponen output (lamanya waktu tunggu) dalam pelaksanaan rawat jalan di Puskesmas Padang Bulan Kota Medan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas Padang Bulan

Mendapatkan masukan untuk penentuan strategi peningkatan pelayanan kesehatan.

2. Bagi Program Studi

Dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa dan dosen mengenai waktu tunggu pelayanan rawat jalan pada puskesmas.

3. Bagi Universitas Prima Indonesia

Memberikan hasil kajian waktu tunggu pelayanan rawat jalan pada puskesmas.

4. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk memperkaya dan mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh di bangku perkuliahan.