

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan masyarakat dalam bidang kesehatan. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang pertama untuk pertolongan bagi masyarakat. Puskesmas sudah semestinya memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal untuk mencapai tujuan kesehatan nasional (Kemenkes RI, 2019). Tujuan Puskesmas didirikan adalah untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat guna untuk mencapai derajat kesehatan bagi seluruh masyarakat. Puskesmas diharapkan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Puskesmas dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan minat pada pasien yang akhirnya pasien akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya (Aloysius, 2020).

Penyelenggaraan pelayanan didalam gedung puskesmas terdapat berbagai jenis pelayanan kesehatan, poliklinik umum sering kali mengalami peningkatan pasien dibanding poliklinik yang lain. Lonjakan pasien di poliklinik umum menyebabkan waktu tunggu pasien semakin lama (Annisa, 2021). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial

mempengaruhi mutu dari suatu fasilitas kesehatan. Pasien merasa tidak nyaman apabila antrianya terlalu lama, hal tersebut dapat berpengaruh pada citra dari puskesmas serta dapat mempengaruhi kunjungan pasien dimasa mendatang (Sara, 2019). Puskesmas wajib mengikuti standar pelayanan minimal waktu tunggu yang telah ditentukan oleh Kementerian Kesehatan. Waktu tunggu pelayanan terhitung saat pasien mulai mendaftar ke loket, antre, menunggu panggilan ke poliklinik untuk dianamnesis serta diperiksa oleh dokter, perawat, atau bidan. Selama proses berobat mulai dari awal pendaftaran sampai selesai pemeriksaan oleh dokter pasien membutuhkan waktu pelayanan selama ≤ 60 menit Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/11/2008 dalam Sara (2019).

Waktu tunggu menjadi masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa pelayanan kesehatan, seringkali permasalahan waktu menunggu pelayanan ini kurang diperhatikan oleh pihak manajemen. Instansi pelayanan kesehatan yang sering mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanannya akan dianggap kurang profesional dan dapat menurunkan minat kunjung pasien sekaligus keluarga pasien (Laeliyah, 2017). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuni Sara (2019) berjudul hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD Dr Muhammad Zein Painan Tahun 2019 Hasil penelitian ini menyatakan 62 responden, sebanyak 37 orang (59,7 %) menyatakan lama dan sebanyak 25 orang (40,3 %) menyatakan waktu tunggu

tidak lama. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Putri Wulandari (2020) dengan judul hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas x Kota Jambi menunjukkan bahwa dari 95 responden terdapat 53 orang (55,8%) menyatakan waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas dengan kategori lama dan sebanyak 42 orang (44,2%) menyatakan waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di puskesmas dengan kategori cepat.

Waktu tunggu pelayanan Puskesmas mempengaruhi kenyamanan pasien, waktu tunggu yang terlalu lama dapat menunda kegiatan atau aktivitas selanjutnya, hal ini menimbulkan penurunan minat pasien untuk berkunjung ke puskesmas. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen dari kepuasan pasien yang erat kaitannya dengan minat kunjungan pasien, peningkatan waktu tunggu pelayanan yang lama mengakibatkan penurunan jumlah keinginan untuk kembali berobat ke penyedia layanan kesehatan. Pada penelitian Satria (2020) dengan judul hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di puskesmas kotabumi udik kabupaten lampung utara menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kota bumi Udik Tahun 2019 dengan hasil *p value* sebesar 0,000 ($p \text{ value} < \alpha$)

Masa pandemi COVID 19, pada laman Kesmas KEMENKES RI yang diunggah pada 31 Jan 2022, menyatakan terjadi penurunan jumlah kunjungan

pasien ke Puskesmas (83,6%), penurunan Puskesmas yang melakukan kegiatan Posyandu (45,9% tidak melakukan kegiatan dan 34,4% mengurangi kegiatan). Kunjungan pasien ke puskesmas berdasarkan data dari dinkes DIY periode tahun 2020 tercatat 6.953.358 kunjungan, sedangkan pada tahun 2021 tercatat sebanyak 3.798.905 kunjungan. Kunjungan pasien ke puskesmas di kabupaten Gunungkidul pada tahun 2021 tercatat sebanyak 528.939 kunjungan. Penurunan ini disebabkan karena ketakutan masyarakat akan virus yang sedang mewabah dan instruksi pemerintah dengan pembatasan aktivitas diluar rumah.

PPKM adalah singkatan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat. PPKM merupakan istilah yang digunakan pemerintah untuk mengatur kegiatan masyarakat dalam rangka menekan penyebaran kasus Covid-19 di Indonesia. Pencabutan PPKM dan pandemi COVID 19 yang sudah terkendali pada awal tahun 2023, terjadi peningkatan jumlah pasien pada beberapa fasilitas kesehatan. Peningkatan jumlah pasien menyebabkan lama waktu tunggu semakin panjang, dengan peningkatan jumlah pasien dan waktu tunggu yang semakin lama menyebabkan penurunan minat masyarakat untuk kembali berkunjung ke puskesmas. Hasil wawancara dari pasien disalah satu klinik swasta mengatakan pasien lebih memilih ke klinik swasta dikarenakan pelayanan yang cepat dengan jumlah pasien yang sedikit dibandingkan dengan berobat ke fasilitas kesehatan pemerintah atau Puskesmas.

Hasil studi pendahuluan di puskesmas Kapanewon Rongkop pada hari jumat rata-rata waktu tunggu pelayanan berkisar 30-45 menit, sedangkan pada hari senin mengalami lonjakan pasien di poliklinik umum sehingga waktu tunggu semakin lama. Waktu tunggu pada saat peningkatan jumlah pasien berkisar 45 menit bahkan lebih dari 2 jam pada nomor antrean akhir. Hasil wawancara 4 dari 6 pasien poliklinik umum Puskesmas Rongkop menyatakan menunggu antre pelayanan terlalu lama. Kunjungan pasien poli umum Puskesmas Rongkop pada tahun 2021 sebanyak 16.892 kunjungan, sedangkan pada tahun 2022 sebanyak 15.761 kunjungan. Sesuai data tersebut, kunjungan poliklinik umum pada periode 2021-2022 mengalami penurunan sebanyak 1.131 kunjungan, Sumber data didapatkan dari data terakhir rekam medis puskesmas Rongkop periode 2020-2021. Kunjungan puskesmas pasien lama mengalami penurunan yaitu pada bulan Maret 2023 sebanyak 1851 pasien, sedangkan pada bulan April 2023 sebanyak 1438 pasien. Kunjungan pasien poliklinik umum pada bulan Maret tahun 2023 sebanyak 1176 pasien, kemudian pada bulan April 2023 menurun dengan jumlah pasien sebanyak 903 pasien.

Hasil wawancara 5 dari 6 pasien menyatakan mengatakan lebih memilih ke klinik swasta dengan alasan pelayanan yang cepat sehingga tidak mengganggu aktivitas selanjutnya. Pasien mengatakan berminat ke klinik dokter swasta karena sama-sama bekerjasama dengan BPJS, oleh sebab itu pasien lebih memilih berobat ke klinik dokter swasta dibanding ke puskesmas yang dalam hal ini sama-sama tidak dipungut biaya atau gratis. Waktu tunggu dalam

pelayanan kesehatan mempengaruhi kualitas atau mutu dari puskesmas tersebut sehingga hal tersebut menyebabkan minat kunjungan masyarakat ke puskesmas menurun atau meningkat. Lama waktu tunggu dan minat kunjungan pasien ke puskesmas sudah seharusnya menjadi perhatian dari bagian mutu dari puskesmas. (Laeliah, 2017).

Permasalahan waktu tunggu pelayanan dan penurunan minat kunjungan pasien ke Puskesmas serta hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan, maka peneliti merasa tertarik untuk mengambil judul “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Pasien di Poli Umum Puskesmas Rongkop Tahun 2023”.

B. Rumusan Masalah

Fenomena diatas dapat diindikasikan adanya masalah tentang waktu tunggu dengan minat kunjungan masyarakat ke Puskesmas di wilayah kerja Kapanewon Rongkop. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Pasien di Poli Umum Puskesmas Rongkop Tahun 2023”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan minat kunjungan pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Rongkop Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden meliputi pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan pasien poliklinik umum puskesmas wilayah kerja Kapanewon Rongkop tahun 2023.
- b. Mengetahui lama waktu tunggu pasien poliklinik umum puskesmas wilayah kerja Kapanewon Rongkop tahun 2023.
- c. Mengetahui minat kunjungan pasien poliklinik umum puskesmas wilayah kerja Kapanewon Rongkop tahun 2023.
- d. Mengetahui ada hubungan nilai keeratan antara waktu tunggu dengan minat kunjungan pada pasien poliklinik umum puskesmas wilayah kerja Kapanewon Rongkop tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi dan mengetahui minat kunjungan pasien poliklinik umum puskesmas wilayah kerja Kapanewon Rongkop dan menjadi referensi untuk membuat strategi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan puskesmas di wilayah kerja Kapanewon Rongkop tahun 2023.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Puskesmas di wilayah kerja Kapanewon Rongkop

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memberikan gambaran minat kunjungan pasien poliklinik umum puskesmas wilayah kerja Kapanewon Rongkop tahun 2023.

- b. Bagi institusi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

Penelitian ini dapat digunakan bahan kajian dalam program studi sarjana keperawatan khususnya matakuliah manajemen kesehatan.

- c. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menerapkan hasil pembelajaran mata kuliah metodologi penelitian dan meningkatkan pengalaman dalam meneliti

STIKES BETHESDA YAKKUM

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Judul	Peneliti	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di rsud dr muhammad zein painan tahun 2019	Yuni Sara., et al. (2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang kemudian di isi sesuai petunjuk, penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>, 2. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. 3. Populasi 309 pasien dengan jumlah sampel 62 responden, 4. Data dianalisis dengan menggunakan uji <i>chi-square</i>. 	Hasil menunjukkan Ada hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019 (p = 0,00 dan OR = 45,333).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian tersebut sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif 2. Variable independen penelitian sama-sama menggunakan lama waktu tunggu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Subjek dari penelitian tersebut adalah pasien poli penyakit dalam sedangkan pada penelitian ini pasien poli umum 2. Tempat penelitian tersebut di RSUD Dr Muhammad Zein Painan sedangkan penelitian ini di Puskesmas Rongkop 3. Variabel dependen menggunakan kepuasan pasien sedangkan penelitian ini menggunakan minat kunjungan pasien.
2.	Hubungan persepsi pasien	Aloysius S. S., et al. (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan 	Hasil Penelitian menunjukkan adanya hubungan antara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis penelitian sama-sama 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel independen menggunakan

No	Judul	Peneliti	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	tentang mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di puskesmas bakunase kecamatan kota raja		<p>desain penelitian <i>crosssectional</i></p> <p>2. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata kunjungan rawat jalan perbulan di Puskesmas Bakunase tahun 2018 yaitu 3.468 orang dan sampel berjumlah 97 orang</p> <p>3. Pengambilan sampel menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> dengan kriteria inklusif .</p> <p>4. Data dianalisis dengan menggunakan uji <i>chi-square</i>.</p>	<p>persepsi pasien rawat jalan terhadap dimensi kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bakunase. Persepsi pasien terhadap dimensi daya tanggap ditemukan tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di Puskesmas Bakunase</p>	<p>menggunakan penelitian kuantitatif korelasi.</p> <p>2. Variabel dependen sama-sama menggunakan minat kunjungan penelitian sama-sama di puskesmas</p>	<p>persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan sedangkan penelitian ini menggunakan lama waktu tunggu</p> <p>2. Subjek penelitian tersebut adalah pasien rawat jalan sedangkan penelitian ini menggunakan pasien poli umum.</p> <p>3. Lahan penelitian di wilayah kerja kecamatan bakunase sedangkan penelitian ini di wilayah kerja puskesmas rongkop</p>
3	Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di puskesmas x kota jambi	Putri Wulandari., et al. (2020)	<p>1. Desain kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i></p> <p>2. Penelitian ini diukur dengan instrumen kuesioner yang dibagi</p>	Dari hasil penelitian maka disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan	1. Penelitian tersebut sama-sama menggunakan jenis	1. Subjek dari penelitian tersebut adalah pasien rawat jalan sedangkan pada

No	Judul	Peneliti	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			<p>dan diisi responden sesuai petunjuk.</p> <p>3. Teknik pengambilan data purposive sampling</p> <p>4. Populasi penelitian ini adalah 95 responden rawat Jalan di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi Tahun 2020.</p> <p>5. Penelitian ini dianalisa dengan Uji chi-square</p>	<p>kepuasan pasien di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi tahun 2020 dengan nilai P Value = 0,322.</p>	<p>penelitian kuantitatif</p> <p>2. Variable independen penelitian sama-sama menggunakan lama waktu tunggu</p>	<p>penelitian ini pasien poli umum</p> <p>2. Tempat penelitian tersebut di puskesmas X kota Jambi sedangkan penelitian ini di Puskesmas Rongkop</p> <p>3. Variabel dependen menggunakan kepuasan pasien sedangkan penelitian ini menggunakan minat kunjungan pasien.</p>
4	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu	Nur Laeliah ., et al. (2017)	<p>1. Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan rancangan <i>cross sectional</i>.</p> <p>2. Teknik sampel yang digunakan yaitu <i>purposive sampling</i>.</p> <p>3. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner, check list observasi,</p>	<p>Rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 60 menit). Tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas, berdasarkan lima</p>	<p>1. Penelitian tersebut sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif</p> <p>2. Variable independen penelitian sama-sama menggunakan</p>	<p>1. Subjek dari penelitian tersebut adalah pasien rawat jalan sedangkan pada penelitian ini pasien poli umum</p> <p>2. Tempat penelitian tersebut di RSUD Kabupaten Indramayu sedangkan penelitian ini di</p>

No	Judul	Peneliti	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			<p>dan penilaian observasi waktu.</p> <p>4. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji <i>chi-square</i>.</p> <p>5. Populasi penelitian ini rata-rata per bulan seluruh pasien lama rawat jalan tahun 2015 yang mendaftar RSUD Indramayu dengan sampel sebanyak 92 responden.</p>	<p>dimensi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi tangibles, responsiveness, assurance, dan emphaty dalam kategori cukup puas sedangkan pada dimensi reliability dalam kategori puas. Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat RSUD Kabupaten Indramayu,</p>	<p>lama waktu tunggu</p>	<p>Puskesmas Rongkop</p> <p>3. Variabel dependen menggunakan kepuasan pasien terhadap pelayanan sedangkan penelitian ini menggunakan minat kunjungan pasien.</p>