

Nama: Citra Nabila

Npm: 2216041142

Kelas: Reg D

PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PANJANG

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan menurut Lovely dan Loomba dalam Eryando (2007:30) yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perseorangan, kelompok, keluarga, ataupun masyarakat.

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (Consumer satisfaction) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (Provider satisfaction) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (Institutional satisfaction) (Wulandari, 2016).

2. Jenis Pelayanan

Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 pasal 1 Ayat 12-15 menjelaskan mengenai beberapa jenis pelayanan kesehatan yaitu:

a) Pelayanan Kesehatan Promotif

adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.

b) Pelayanan Kesehatan Preventif

Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.

c) Pelayanan Kesehatan Kuratif

Pelayanan kesehatan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.

d) Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif

Pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

Pelayanan kesehatan pada prinsipnya mengutamakan pelayanan kesehatan promotif dan preventif. Pelayanan promotif adalah upaya meningkatkan kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi dan yang preventif mencegah agar masyarakat tidak jatuh sakit agar terhindar dari penyakit. Sebab itu pelayanan kesehatan masyarakat itu tidak hanya tertuju pada pengobatan individu yang sedang sakit saja, tetapi yang lebih penting adalah upaya-upaya pencegahan (preventif) dan peningkatan kesehatan (promotif), sehingga bentuk pelayanan kesehatan bukan hanya Puskesmas atau Balai Kesehatan Masyarakat saja, tetapi juga bentuk-bentuk kegiatan lain, baik yang langsung kepada peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit, maupun secara tidak langsung berpengaruh kepada peningkatan kesehatan (Sari, 2013).

3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Parasuraman (dalam Nurbaeti, 2016) dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut :

a) Bukti Langsung (Tangible)

Didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.

b) Keandalan (Reliability)

Adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Dimensi keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.

c) Daya tanggap (Responsiveness)

Adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Dimensi daya tanggap merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek daya tanggap dalam pelayanan adalah kecepatan.

d) Jaminan (Assurance)

Adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi kepastian meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen

terhadap jasa yang ditawarkan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari aspek-aspek :

- i. Kompetensi (competence), yaitu ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para tenaga kerja untuk melakukan pelayanan.
- ii. Kesopanan (coutesy), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para tenaga kerja.
- iii. Kredibilitas (credibility), yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada penyedia jasa seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
- iv. Keamanan (security), yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kemampuan tenaga kerja untuk memberikan rasa aman pada konsumen.

B. Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas: “Merasa senang; perihal (hal yang bersifat panas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya)”. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan atau jasa.

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Menurut Kotler (1988) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono, 1997). Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam menggunakan dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting (Pohan dalam Andriani, 2017).

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut pendapat Budiastuti (2002) mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada

beberapa faktor, antara lain : 1. Kualitas produk atau jasa Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan rumah sakitnya. 2. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

a) Faktor Keterampilan dan Komunikasi

Faktor ketrampilan dan komunikasi dipengaruhi oleh unsur - unsur yang ada dalam lingkungan sosial yang meliputi motivasi, situasi, kondisi dan norma - norma yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan gigi di semua sarana pelayanan merupakan suatu sistem sosial dan untuk bertahan hidup, tumbuh dan berkembang serta memberikan pelayanan yang memuaskan pasien, maka akan memanfaatkan lingkungan sosial, budaya lingkungan kepribadian. Unsur motivasi adalah syarat yang harus diperhatikan agar perawatan yang diberikan dapat berhasil baik sehingga dapat memuaskan pasien yang menerima pelayanan kesehatan tersebut.

b) Faktor Disiplin Kerja dan Fasilitas

Ketrampilan tenaga kesehatan yang baik adalah yang dapat berhubungan dengan adanya pengalaman rasa sakit saat perawatan pasien. Seorang tenaga kesehatan harus mempunyai motivasi bekerja untuk menerapkan tindakan yang baik dan mampu berkomunikasi dengan pasien. Karena semakin kompleksnya kebutuhan manusia, kemajuan iptek sekarang ini menuntut suatu pelayanan kesehatan gigi sesuai dengan perkembangan jaman. Faktor fasilitas dapat memberikan kepuasan pasien yang berbeda diantara sarana pelayanan kesehatan yang lain. Situasi dan kondisi pelayanan kesehatan gigi sangat bergantung pada keadaan peralatan yang semakin canggih.

c) Faktor Biaya Perawatan dan Efisiensi Kerja

Faktor biaya dan efisiensi kerja mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan dalam hal biaya perawatan harus berlandaskan norma atau nilai etik dan kemanusiaan, serta harus memadai dan terjangkau. Unsur simbolis merupakan faktor penting yang diperhatikan dalam pelayanan kesehatan gigi, karena salah satu ciri manusia adalah mempunyai harga diri. Oleh karena itu pelayanan kesehatan gigi harus memperhatikan pasien secara utuh tanpa membedakan status pekerjaan, ekonomi dan sebagainya.

Terdapat dua faktor yang sangat menentukan kepuasan, yaitu harapan pelanggan dan kinerja atau hasil yang mereka rasakan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan ia terima apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Menurut Kotler dan Armstrong (1994), harapan pelanggan dibentuk dan dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing (Tjiptono, 1996: 126).

Menurut Griffith (1987) ada beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang yaitu :

- a) Sikap pendekatan staf pada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang di rumah sakit.
- b) Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien selama berada di rumah sakit.
- c) Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit.
- d) Waktu menunggu yaitu berkaitan dengan waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung maupun untuk menjaga dari keluarga maupun orang lain dengan memperhatikan ruang tunggu yang memenuhi standar rumah sakit antara

lain: ruang tunggu yang nyaman, tenang, fasilitas yang memadai misalnya televisi, kursi, air minum dan sebagainya.

e) Fasilitas umum yang lain seperti kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung di rumah sakit.

f) Fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus rawat. Fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendakinya.

g) Hasil treatment atau hasil perawatan yang diterima oleh pasien yaitu perawatan yang berkaitan dengan kesembuhan penyakit pasien baik berupa operasi, kunjungan dokter atau perawat. Tingkat kepuasan antar individu satu dengan individu lain berbeda. Hal ini terjadi karena adanya pengaruh dari faktor jabatan, umur, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian.

C. Tinjauan Waktu Tunggu

Menurut Menkes RI Nomor :129/Menkes/SK/II/2008 tentang standart pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan $\leq$ 60 menit. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari $\geq$ 60 menit (kategori lama) Oleh karena itu perlu diteliti apakah waktu tunggu pelayanan di Rawat Jalan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dengan harapan dapat dilakukan upaya perbaikan oleh pihak rumah sakit. (Menkes RI, 2008)

D. Penelitian Yang Relevan

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
----	----------	-------	------------------

1.	Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019).	Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. Jurnal kesehatan, 12(2), 99-111.	uji chi square waktu tunggu pendaftaran dan pemeriksaa obat terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai $p=0.000$ dan $0.021<0.05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan antara waktu tunggu pendafrtran dan pemeriksaan dengan kepuasan pasien. Sedangkan waktu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien di dapatkan nilai $p=0.400>0.05$ berarti H_0 diterima dan H_a di tolak artinya tidak ada hubungan antara waktu tunggu pengambilan obat dengan kepuasan pasien. Sehingga, disarankan kepada petugas kesehatan agar lebih komitmen dan disiplin waktu dalam memberikan Pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
2.	Santoso, G. A., & Bernarto, I. (2022).	PENGARUH WAKTU TUNGGU YANG SINGKAT, KETERJANGKAUAN HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN	Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif signifikan antara waktu tunggu yang singkat dengan kepuasan pasien di klinik gigi CDC, (2) terdapat pengaruh

		TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI CDC. JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi), 9(1).	positif signifikan antara keterjangkauan harga dengan kepuasan pasien di klinik gigi CDC, (c) terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik gigi CDC. Penemuan ini menunjukkan implikasi yang bermanfaat untuk diaplikasikan ke manajerial klinik.
3.	Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017).	Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Jurnal Kesehatan Vokasional, 1(2), 102-112.	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 dimensi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy 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, ditunjukkan dengan nilai $r=0,042$ atau nilai korelasi r^2 sebesar 4,135.
--	--	--	---

E. Teori

Teori yang digunakan adalah teori kepuasan pasien Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

F. Kerangka Berfikir

Pemerintah mendirikan lembaga kesehatan seperti Puskesmas. Puskesmas merupakan layanan kesehatan yang pertama dituju oleh masyarakat untuk mengobati sakit maupun upaya pemeliharaan kesehatan.

Waktu Tunggu
Kepuasan Pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, A., Mindarti, L. I., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 156-161.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal kesehatan*, 12(2), 99-111.
- Neng Kamarmi, S. M. (2011). Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2, 84-110.
- Santoso, G. A., & Bernarto, I. (2022). PENGARUH WAKTU TUNGGU YANG SINGKAT, KETERJANGKAUAN HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI CDC. JMBI UNSRAT (*Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*)., 9(1).