

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama merupakan garda terdepan terhadap pelayanan publik atau masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Di dalam puskesmas terdapat program yang dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas kesehatan antara lain meliputi kegiatan pencegahan (*preventif*), Peningkatan (*promotif*), Pengobatan (*kuratif*), dan pemulihan (*rehabilitatif*) dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat menurut (Arnaya & Niryana, 2021). Puskesmas sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, dilaksanakan oleh tenaga kesehatan yang ada di puskesmas. Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang juga ikut berperan penting dalam melaksanakan penanganan terhadap pasien sebagai upaya memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memberikan kepuasan kepada pasien menurut (Yanto et al., 2018). Perawat merupakan suatu profesi yang difokuskan

pada pemberian pelayanan keperawatan kepada individu, keluarga, dan masyarakat. Untuk itu, Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien menurut Tiara, Lestari dalam (Yanto et al., 2018).

Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul karena kebutuhan, keinginan dan harapan pasien sudah terpenuhi menurut (Dewi, 2020). Dalam (N. Merry Christiani, Renny L, 2020) beberapa hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki di Kenya menunjukkan 40,4%, kepuasan pasien di Baktapur India menurut Twayana menunjukkan 34,4%. Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu lebih dari 95% (Kemenkes, RI). Di Indonesia menurut Hasan dalam (Maliati H, 2020) angka kepuasan pasien di Jawa Timur menunjukkan 52%. Di Sumatra Barat menunjukkan 44,4% dan di Maluku menunjukkan 42,8% menurut Latupono dalam (Parinussa, 2019). Standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon sebagai puskesmas dengan akreditasi dasar yaitu 76,61%. Tahun 2021 angka kepuasan pasien yaitu 83,04% dan 6 bulan terakhir pada tahun 2022 angka kepuasan pasien yaitu 56,63%. Berdasarkan data, angka kepuasan pasien masih tergolong rendah sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan di luar

negeri maupun di Indonesia menurut (Wulandari et al., 2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu mutu produk, mutu pelayanan, harga, emosional dan biaya transportasi. Selain faktor-faktor tersebut, waktu tunggu dan empati seorang perawat juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Wijono dalam (Nur H Hasim, 2018)

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai dengan mendapatkan obat menurut Depmenkes RI dalam (Wulandari et al., 2020). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien menurut (Alfita Dewi, Eravianti, 2020). Berdasarkan data dari *Centers For Disease Control And Prevention* (CDC) dalam (Ronald J. R W, Gustaaf Alfrits E R, 2021) menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien unit rawat jalan di Amerika rata-ratanya 22-24 menit, dengan waktu tercepat yaitu 15 menit dan waktu paling lama 40 menit. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit. Berdasarkan standar waktu pelayanan yang ditetapkan oleh keputusan Kementerian Kesehatan RI, maka pembagian waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Belakang Soya ialah waktu tunggu di loket pendaftaran < 2 menit dimana

waktu tunggu terhadap penyediaan rekam medik bagi pasien lama dan pasien baru < 2 menit, waktu tunggu untuk kaji awal pasien yaitu < 3 menit, waktu tunggu pelayanan untuk pemeriksaan kesehatan di poli umum 10 menit, di poli gigi 20 menit dan untuk ruang tindakannya 20 menit, waktu tunggu pelayanan di KIA untuk pasien baru 10 menit dan untuk pasien lama 5 menit, waktu tunggu pelayanan di ruang KB 15-20 menit dan untuk ruang tindakannya <5 menit, *respon time* untuk UGD yaitu 5 menit, waktu tunggu pemeriksaan laboratorium untuk pemeriksaan singkat < 10 menit, dan waktu tunggu pelayanan resep obat < 30 menit dimana pelayanan untuk obat jadi < 15 menit dan pelayanan untuk obat racikan <30 menit. Waktu tunggu yang panjang secara konsisten dapat menyebabkan ketidakpuasan dari pasien menurut Kemenkes RI dalam (Maulana et al., 2019).

Beberapa penelitian tentang kepuasan waktu tunggu. Penelitian oleh Dedi Maulana dkk (2019) di Puskesmas Miccini Sombala tentang hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien menunjukkan 16,5% pasien tidak puas. Penelitian oleh Putri Wulandari dkk (2020) di Puskesmas X Kota Jambi menunjukkan 47,3% kurang puas. Penelitian oleh Alfita dkk (2020) di Puskesmas Lubuk Begalung menunjukkan 82,7% pasien tidak puas. Berdasarkan data tersebut, kepuasan pasien sangat berhubungan dengan waktu tunggu. Tiga penyebab lamanya waktu tunggu pasien yaitu lamanya waktu

pendaftaran diloket, terbatasnya jumlah dokter, pasien yang banyak, terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya. Sehingga, menunggu dalam waktu lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien (Wulandari et al., 2020).

Empati adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien tentang empati perawat maka semakin tinggi kepuasan pasien menurut (Nur H H, 2018). Empati merupakan salah satu sikap dari hubungan *terapeutik* yang merupakan unsur penting dalam proses yang berlangsung secara interpersonal dengan pasien. Menurut Stein P dalam (Yanto et al., 2018) sikap empati perawat merupakan salah satu kunci penting dalam praktik keperawatan. Dalam memberikan perawatan bagi pasien, empati akan membantu dalam mempererat hubungan antara perawat dengan pasien yang ditanganinya menurut Sitorus dalam (Nur H H, 2018). Sikap empati perawat yang dilakukan pada saat melaksanakan asuhan keperawatan mampu meningkatkan kualitas hidup pasien menurut Bourgault dalam (Yanto et al., 2018). Perilaku empati perawat meliputi sikap sopan, ramah, murah senyum, dan memandang pasien sebagai pusat perhatian, berkomunikasi dan membantu pasien mendapatkan informasi tentang keluhan pasien, serta sikap dan tingkah laku saat memberikan asuhan keperawatan didasari rasa menghargai orang lain dan tenggang rasa menurut (Nur H H, 2018).Tingkat kepuasan pasien sangat

tergantung pada bagaimana sikap empati perawat dapat memenuhi kepuasan pasien. Apabila dilaksanakan tidak sesuai maka pasien akan merasakan ketidakpuasan menurut (Rauffudin & Astuti, 2020).

Beberapa penelitian tentang hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian oleh Nur H, dkk (2018) di RSUD Sleman Yogyakarta, dari 147 responden terdapat 127 pasien atau (86,4%) menyatakan puas sedangkan 20 pasien atau (13,6%) menyatakan cukup puas. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rauffudin, dkk (2020) di Puskesmas Burneh, dari 43 responden menunjukkan 6 pasien sangat puas, 8 pasien atau (14,0%) menyatakan puas dan 29 pasien atau (67,4%) menyatakan tidak puas. Penelitian lain yang juga dilakukan oleh Rizky A, dkk (2020) di Puskesmas Sei Mencirim Medan, dari 66 responden menunjukkan 2 pasien atau (3%) puas dan 64 pasien (97%) tidak puas. Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa sikap empati perawat memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Puskesmas Belakang Soya merupakan puskesmas yang terletak di kecamatan Sirimau Kota Ambon yang membawahi 2 kelurahan diantaranya kelurahan Rijali, dan kelurahan Karang Panjang. Puskesmas belakang soya memiliki pegawai berjumlah 28 orang petugas kesehatan termasuk di dalamnya terdapat 8 orang perawat. Dalam melaksanakan tugasnya, para pegawai di

Puskesmas Belakang Soya melayani pasien dengan motto “kesehatan anda tujuan kami dan kepuasan anda kebanggaan kami”.

Menurut data register Puskesmas Belakang Soya, jumlah pasien yang berkunjung di Puskesmas Belakang Soya pada tahun 2019 berjumlah 7.563 orang. Tahun 2020 berjumlah 4.626 orang. Desember 2021 berjumlah 350 orang dengan pasien baru berjumlah 211 orang dan pasien lama berjumlah 139 orang , Januari 2022 berjumlah 313 dengan pasien baru berjumlah 191 orang dan pasien lama 122 orang, Februari 2022 berjumlah 233 orang dengan pasien baru berjumlah 105 orang dan pasien lama berjumlah 128 orang . Selain data yang diperoleh dari petugas Puskesmas Belakang Soya, peneliti juga melakukan observasi dan wawancara singkat dengan 8 orang pasien yang datang berobat ke Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon. Hasil study pendahuluan dengan melakukan wawancara terhadap 8 orang pasien, 3 dari 8 pasien mengatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas. Mereka mengatakan Pelayanannya cepat, perawatnya ramah dan juga menjelaskan dengan baik saat memberikan obat. Dan ada 5 pasien yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas Belakang Soya. Rata-rata dari pasien tersebut mendapat pelayanan lebih dari 60 menit menurut mereka petugas pada pelayanan bagian penerimaan pasien kurang jelas memberi informasi pada pasien sehingga pasien merasa kebingungan dan harus menunggu lama untuk

diarahkan ke pemeriksaan selanjutnya. Selain itu juga, mereka mengatakan waktu tunggu untuk berkonsultasi dengan dokter sangat lama, perawat kurang tanggap dan perhatian untuk menanyakan kegelisahan pasien, perawat kadang memilih kepada siapa ia bersikap ramah.

Selain hasil studi pendahuluan dengan mewawancara pasien yang berkunjung ke puskesmas Belakang Soya Kota Ambon, terdapat hasil observasi peneliti tentang waktu tunggu dan empati perawat. Waktu tunggu pasien paling cepat 23 menit dan waktu tunggu pasien paling lama 1 jam 20 menit. Selain itu juga, hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa perawat dalam melayani pasien belum menunjukkan sikap empati sepenuhnya. Dalam melayani pasien yang bertanya berulang kali tentang masalah kesehatannya, perawat kelihatan bicara terburu-buru dalam menyampaikan informasi ke pasien, antara sesama perawat berbicara dengan nada suara yang besar di depan pasien, perawat juga terburu-buru untuk mengamnesis pasien sehingga amanensis dilakukan tidak lengkap misalnya; menanyakan riwayat alergi pasien, riwayat pengobatan pasien, riwayat penyakit dalam keluarga, obat yang diminum dan dibawah sekarang ke puskesmas dan sebagainya. Kurang ada kontak mata antara perawat dan pasien sehingga ekspresi pasien terhadap keluhannya kurang diketahui perawat, perawat kurang tersenyum ke pasien saat berkomunikasi. Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti tentang hubungan waktu

tunggu dan empati perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan waktu tunggu dan empati perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dan empati perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon
- b. Mengetahui hubungan antara empati perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan bisa sebagai bahan masukan ilmiah Manajemen keperawatan dan dapat dijadikan dokumentasi sebagai bahan bacaan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan (Puskesmas)

Dapat digunakan sebagai masukan bagi Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon guna meningkatkan pelayanan yang optimal bagi pasien.

b. Bagi masyarakat/responden

Dapat memberikan informasi pada masyarakat/responden bahwa ada hubungan waktu tunggu dan empati perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Belakang Soya Kota Ambon.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi Institusi Pendidikan, dalam hal ini Universitas Kristen Indonesia Maluku yaitu untuk menambah literatur tentang Manajemen

Keperawatan, dan hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumber dalam pengembangan ilmu pengetahuan penelitian selanjutnya.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk memperdalam ilmu dalam bidang ilmu keperawatan dan penulisan karya tulis ilmiah selanjutnya.