

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan, dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu upaya tersebut dengan meningkatkan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar, seperti Puskesmas di setiap daerah, dan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya (Permenkes Nomor 19 tahun 2024).

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, merata, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima, sehingga menjadi tolok ukur mutu pelayanan kesehatan (Pohan, 2017).

Kepuasan pasien rawat jalan menjadi perhatian penting karena layanan ini merupakan jenis pelayanan yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat di Puskesmas. Pasien rawat jalan umumnya datang dengan berbagai kebutuhan kesehatan dan mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien, maka akan menimbulkan ketidakpuasan yang dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan tersebut (Supartiningsih, 2024).

Kepuasan pasien tergantung pada mutu/kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan mutu/kualitas pelayanan. Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila pasien tersebut membutuhkan lagi (Kristina, 2024).

Berdasarkan *World Health Organization* (WHO) untuk memastikan semua orang mendapatkan akses ke layanan kesehatan yang dibutuhkan upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) dengan kualitas yang baik dan efektif dan untuk memastikan bahwa seluruh layanan kesehatan dapat mencakup orang-orang yang kesulitan secara finansial, WHO mencatat pasien

rawat jalan di Puskesmas dan Pelayanan Kesehatan yang lain sebesar 56,2% jiwa, sedangkan kepuasan pasien yang puas WHO mencatat sebesar 49,7% jiwa (WHO, 2024).

Jumlah peserta program JKN yang meningkat khususnya pelayanan rawat jalan di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) juga terus meningkat. Berdasarkan data dan informasi yang terdapat pada (Profil Kesehatan Indonesia 2024), data kepuasan pasien menyoroti kesenjangan antara target layanan dan realitas, menunjukkan tingkat kepuasan global yang bervariasi 40,4% hingga 42,8% di Indonesia. Data sering menunjukkan perlunya perbaikan pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2025).

Data kunjungan pasien rawat jalan di seluruh Puskesmas Provinsi Sumatera Barat umumnya menunjukkan persentase kepuasan pasien rawat jalan khusus pasien BPJS ataupun JKN berada pada kategori cukup tinggi, meskipun belum merata di semua fasilitas pelayanan kesehatan. Bahwa tingkat kepuasan pasien berkisar antara 70% hingga 90% tergantung pada indikator yang digunakan, seperti kehandalan mencapai 52%, daya tanggap mencapai 62%, jaminan mencapai 73%, empati mencapai 77%, dan bukti fisik pelayanan mencapai 57%. Meskipun sebagian besar pasien menyatakan puas, masih ditemukan kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan, terutama terkait waktu tunggu, sikap petugas kesehatan, serta kenyamanan fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mutu pelayanan rawat jalan sudah tergolong baik, peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal (Dinkes Sumatera Barat, 2025).

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari Badan Pusat Statistik Kota Padang tahun 2025 bahwa pengguna BPJS atau JKN sebanyak 97.05%. Sedangkan untuk capaian indikator kinerja indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kota Padang bahwa Puskesmas dengan skor IKM tertinggi Puskesmas Lubuk Begalung dengan skor IKM sebesar 98,32 dengan nilai A, Puskesmas Nanggalo dengan skor IKM sebesar 84,87 dengan nilai B dan Puskesmas Pauh dengan skor IKM sebesar 83,41 dengan nilai B (BPS kota Padang, 2025).

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Kaseger, 2024).

Pelayanan pasien rawat jalan menjadi salah satu pelayanan yang tidak bisa dihindari oleh pihak Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien rawat jalan dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan agar pasien merasa dihargai dan dihormati dalam melakukan kunjungan ke Puskesmas (Patria, 2023).

Kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berkaitan dengan aspek teknis pelayanan maupun non-teknis seperti interaksi antara petugas kesehatan dan pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan,

kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh pengalaman selama menerima pelayanan (WHO, 2023).

Waktu tunggu yang lama sering menjadi keluhan utama pasien, terutama di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Lamanya waktu tunggu dapat menimbulkan ketidaknyamanan, kelelahan, dan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan bahwa efisiensi waktu pelayanan merupakan bagian dari standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2023).

Selain waktu tunggu, sikap petugas kesehatan menjadi salah satu bentuk dari pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh pasien, sikap petugas kesehatan yang dapat dipercaya, cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien, sopan, ramah, terampil dan kompeten dalam melaksanakan tugasnya, dan memiliki disiplin kerja yang tinggi (Febrina, 2023). Sikap yang ramah, empati, sopan, serta responsif terhadap kebutuhan pasien dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien. Sebaliknya, sikap yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun pelayanan secara teknis sudah sesuai standar. Menurut teori perilaku kesehatan dari Soekidjo Notoatmodjo, perilaku dan sikap petugas kesehatan merupakan bagian dari faktor yang memengaruhi kualitas interaksi pelayanan dan kepuasan pasien (Notoatmodjo, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2023) yang berjudul hubungan sikap petugas kesehatan dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Daerah Ulin Banjarmasin

didapatkan adalah 48,8 % kepuasan pasien belum puas, sebanyak 45,9% waktu tunggu yang tidak sesuai di Puskesmas Daerah Ulin Banjarmasin. Hasil penelitian menyatakan bahwa ada hubungan antara sikap petugas Kesehatan dengan kepuasan pasien $p\text{-value} < 0,012$ ($p < 0,05$) dan ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien $p\text{-value} 0,002$ ($p < 0,05$).

Penelitian yang dilakukan oleh Adtrizah, dkk (2024) yang berjudul hubungan sikap petugas kesehatan dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh menyatakan bahwa terdapat 18,3% kepuasan kurang baik, 81,7%, waktu tunggu > 60 menit 55,9%, sikap petugas kesehatan kurang baik 44,1%. Hasil penelitian mendapatkan bahwa ada hubungan antara sikap petugas kesehatan $p = 0,014$ dan waktu tunggu dengan $p = 0,004$ ($p < 0,05$) di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh.

Alasan peneliti mengambil penelitian di Puskesmas Nanggalo Kota Padang dikarenakan pada tahun 2025 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) hanya sebesar 87 masuk dalam kategori B. Puskesmas Nanggalo Kota Padang menjadi Puskesmas peringkat terendah setelah Puskesmas Pauh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,5 masuk dalam kategori B.

Berdasarkan hasil survei awal yang peneliti lakukan pada Pada Tanggal 24-25 April 2026 kepada 10 pasien rawat jalan khusus pasien JKN di poliklinik *cluster* 3 didapatkan 7 pasien menyatakan bahwa pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan pasien dikarenakan lamanya waktu tunggu pelayanan, kurang ramahnya petugas kesehatan, keterbatasan fasilitas ruang tunggu, serta kurang jelasnya informasi yang

diberikan terkait pelayanan dan pengobatan sebanyak 5 pasien (71,4%). Sedangkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, pasien menyatakan bahwa waktu tunggu yang diberikan terlalu lama rata-rata 90 menit, hal ini disebabkan oleh lamanya proses pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, dokter dan petugas ruang poli belum datang pada saat pasien antrian waktu tunggu hingga pemeriksaan. Kurangnya sikap petugas kesehatan dalam memberikan informasi mengenai estimasi waktu tunggu dan sistem antrian serta kedatangan jadwal kunjungan dokter sebanyak 2 pasien (28,6%). Sedangkan 3 pasien menyatakan puas selama menjadi pasien rawat jalan serta menyatakan tidak ada kendala dengan waktu tunggu dan sikap petugas kesehatan yang selalu memberikan informasi yang jelas sebanyak 2 pasien (66,6%). Pasien merasa mendapatkan perhatian dan pelayanan yang baik selama menjalani pemeriksaan maupun pengobatan sebanyak 1 pasien (33,3%).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti telah melakukan penelitian tentang “hubungan sikap petugas kesehatan dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini “apakah ada hubungan sikap petugas kesehatan dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya hubungan sikap petugas kesehatan dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026
- b. Diketahui distribusi frekuensi sikap petugas Kesehatan pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026
- c. Diketahui distribusi frekuensi waktu tunggu pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026
- d. Diketahui hubungan sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026
- e. Diketahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian mengenai hubungan sikap petugas kesehatan dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas serta mengaplikasikan ilmu hasil studi yang telah diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya agar menggunakan penelitian ini dengan menggunakan variable lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas.

2. Praktis

a. Bagi Universitas Alifiah Padang

Dapat memberikan informasi terkait hubungan sikap petugas kesehatan dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas dan sumber bacaan untuk referensi dalam melakukan penelitian dengan menggunakan Teknik penelitian yang ada.

b. Bagi Puskesmas Nanggalo Kota Padang

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini membahas hubungan sikap petugas kesehatan dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026. Variabel independen dalam penelitian ini adalah sikap petugas kesehatan dan waktu tunggu sedangkan variabel dependen kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Penelitian ini telah dilakukan di Puskesmas Nanggalo Kota Padang dari bulan Maret sampai Agustus 2026, pengumpulan data dilakukan dari tanggal 24 Juli-1 Agustus 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang *cluster* 3 bulan Januari-Maret 2026 sebanyak 2.466 pasien rawat jalan, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *infinte* berjumlah 96 responden dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Data dikumpul melalui kuesioner dengan membagikan kuesioner (angket) langsung kepada responden. Data dianalisis secara univariat dan bivariat dengan uji statistik menggunakan *Chi-Square* dengan *p-value* $<0,05$.