

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan faktor penting dalam menjamin kesejahteraan masyarakat (Anggraini Susanti et al., 2021). Sangat penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan kesehatan guna memastikan kesejahteraan seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lansia. Hal ini bertujuan agar setiap pasien, khususnya yang termasuk dalam kelompok rentan, dapat merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan, sehingga kebutuhan kesehatan mereka dapat terpenuhi dengan optimal (Mahfudhoh & Muslimin, 2020).

Pasien Lanjut Usia (Lansia) masuk dalam kategori kelompok rentan berdasarkan UU Tahun 1999 Nomor 39 tentang Hak Asasi Manusia. Sejalan dengan hal tersebut, bahwa pasien lansia seringkali menghadapi keterbatasan fisik sehingga membutuhkan perlakuan khusus atau fasilitas khusus dalam mengakses layanan kesehatan di rumah sakit. Berdasarkan Pasal 29 Ayat (1) UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan publik juga berkewajiban memberikan pelayanan khusus kepada masyarakat tertentu sesuai ketentuan perundang-undangan (R.A. Fadila & Endang Sulastri, 2023).

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan semakin menegaskan perlunya memberikan pelayanan kesehatan kepada lanjut usia, yang menyatakan bahwa setiap orang lanjut usia berhak memperoleh fasilitas dan pelayanan kesehatan yang memenuhi kriteria, aman, bermutu, dan terjangkau. Lanjut usia adalah orang yang berusia 60 (enam puluh) tahun atau lebih (Pardomuan & Triadi, 2024).

Menurut estimasi WHO, pada tahun 2030, setidaknya satu dari enam orang di seluruh dunia akan berusia lanjut. Jumlah individu di dunia yang berusia 60 tahun atau lebih diperkirakan akan meningkat dari 1,4 miliar pada tahun 2020 menjadi 2,1 miliar pada tahun 2050. Selain itu, proporsi orang yang berusia 80 tahun ke atas terus meningkat, dan pada tahun 2050, diperkirakan akan meningkat empat kali lipat menjadi 426 juta (Pradika & Trustisari, 2024). Hal ini terjadi karena seiring dengan meningkatnya harapan hidup, maka proporsi individu yang berusia lanjut pun akan meningkat.

Indonesia sudah memasuki struktur penduduk tua (*ageing population*) sejak tahun 2021, dimana persentase penduduk lanjut usia sudah mencapai lebih dari 10 persen. Persentase lansia mengalami peningkatan setidaknya 4 persen selama lebih dari satu dekade (2010-2022) sehingga menjadi 11,75 persen dan angka ini diperkirakan akan terus meningkat seiring bertambahnya usia harapan hidup. Umur

harapan hidup juga meningkat dari 69,81 tahun pada 2010 menjadi 71,85 tahun di tahun 2022 (BPS, 2022).

Sekitar dua dari lima (42,09 persen) lansia mengalami keluhan kesehatan selama sebulan terakhir dengan angka morbiditas lansia sebesar 20,71 persen. Keluhan kesehatan yang dicatat pada Susenas (Survei Sosial Ekonomi Nasional) pada bulan Maret tahun 2022 mencakup gangguan yang sering dialami seperti panas, batuk, pilek, diare, sakit kepala, maupun keluhan yang disebabkan oleh penyakit menahun, disabilitas, kecelakaan, atau keluhan kesehatan lainnya. Adapun angka morbiditas atau angka kesakitan lansia dihitung berdasarkan lansia yang mengalami keluhan kesehatan dan terganggu aktivitasnya sehari-hari (Fauziyah et al., 2020).

Fenomena *ageing population* bisa menjadi bonus demografi kedua. Bonus demografi kedua dideskripsikan sebagai keadaan suatu negara atau wilayah ketika proporsi dari penduduk yang berusia tua semakin banyak, namun masih produktif dan masih memberikan sumbangan bagi perekonomian negara (Gunawan et al., 2023). Perbedaan antara masa bonus demografi pertama dan kedua adalah pada masa bonus demografi pertama peran utama pembangunan dilakukan oleh penduduk usia produktif. Sementara pada masa bonus demografi kedua, peran itu dilakukan oleh penduduk usia nonproduktif, yaitu lansia (BPS, 2022).

Meskipun bonus demografi memberikan peluang besar bagi peningkatan ekonomi, bonus demografi kedua yang terjadi dalam beberapa dekade mendatang akan membawa tantangan besar bagi sektor kesehatan, khususnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi kelompok lansia. Peningkatan jumlah lansia ini membutuhkan perhatian khusus karena mereka sering kali menghadapi masalah kesehatan yang lebih kompleks dan membutuhkan layanan kesehatan yang lebih intensif serta ramah (Arianti, 2020).

Sebagai fasilitas kesehatan tingkat lanjutan yang sangat dibutuhkan masyarakat, rumah sakit harus memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya untuk pasien lansia yang memerlukan perhatian lebih. Lansia sering kali menghadapi berbagai masalah kesehatan yang kompleks, seperti penyakit kronis, penyakit degeneratif, serta penurunan fungsi kognitif. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memastikan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan khusus lansia dengan baik (Musfirah, 2022). Kepuasan pasien merupakan salah satu tolok ukur penting dalam menilai mutu layanan kesehatan. Lansia lebih rentan terhadap penderitaan fisik dan psikologis.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu. Lamanya waktu tunggu pasien setelah mendaftar sebelum diperiksa oleh dokter spesialis disebut waktu tunggu pasien.

Waktu tunggu pasien tidak boleh lebih dari enam puluh menit. Apabila waktu tunggu melebihi enam puluh menit, maka layanan tidak memenuhi persyaratan. Keputusan ini berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pasien yang menunggu dalam waktu lama cenderung tidak puas (Zhang et al., 2023), (Tinaningsih et al., 2024).

Bagi pasien lansia, waktu tunggu yang panjang ini dapat menjadi beban fisik maupun psikologis. Selain lamanya waktu tunggu, kenyamanan ruang tunggu di rumah sakit juga memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien lansia. Ruang tunggu yang nyaman bagi pasien lansia seharusnya mempertimbangkan berbagai aspek, seperti fasilitas ketersediaan tempat duduk, kebersihan, desain, sirkulasi udara yang baik, serta suasana yang tenang (Dwi et al., 2024).

Menurut temuan penelitian terdahulu Wijayanti pada tahun 2024, waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen sebesar 11,0% yang dinilai memenuhi standar dan 89,0% yang tidak memenuhi standar. Di instalasi rawat jalan RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen, 9,7% pasien menyatakan senang, sedangkan 90,3% menyatakan tidak puas. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap

kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen (Wijayanti & Rejeki, 2024).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulaika pada tahun 2022, adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah semakin cepat pelayanan pasien atau waktu tunggu yang tidak lama maka pasien akan semakin puas dengan pelayanan yang diterima. Sedangkan semakin lama waktu tunggu maka semakin banyak waktu yang dibutuhkan pasien dalam memperoleh pelayanan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan (Zulaika et al., 2022). Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian Oktera yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Lanjut Usia Di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Lampung” pada tahun 2021 menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan secara parsial antara kenyamanan ruang tunggu dengan kepuasan pasien lansia (Oktera et al., 2022).

RSUD Labuang Baji merupakan salah satu unit pelayanan teknis (UPT Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan yang memberikan pelayanan kesehatan secara meluas hingga Indonesia Bagian Timur. Berdasarkan data kunjungan pasien lanjut usia (lansia) rawat jalan di tiga poli dengan jumlah kunjungan tertinggi yaitu Poli Jantung, Saraf, dan Penyakit Dalam pada tahun 2024 terjadi penurunan tingkat kunjungan pasien lansia. Dimana jumlah kunjungan pasien lansia umur 60 tahun ke atas dari tiga poli terbanyak di bulan September sebanyak 927 orang, bulan Oktober sebanyak 592 orang,

dan bulan November 365 orang. Mengacu pada data diatas, fenomena ini sangat menarik untuk dilihat serta dikaitkan dengan tingkat kepuasan pasien ketika melaksanakan kunjungan ke rumah sakit.

Hasil observasi awal yang dilakukan terhadap 10 responden menunjukkan dari 10 orang responden seluruhnya mengungkapkan bahwa pasien merasa kurang puas dengan lamanya waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji yang disebabkan pola kedatangan dokter yang tidak teratur karena adanya kegiatan lain seperti operasi, sehingga mengakibatkan terundurnya jadwal dan terputusnya pelayanan pasien karena keinginan dokter untuk berhenti sebentar selama jam praktek. Sementara itu, terkait kenyamanan ruang tunggu, dari 10 responden terdapat 4 orang responden yang merasa puas, namun 6 orang lainnya mengungkapkan tidak puas dengan kondisi kenyamanan di ruang tunggu Instalasi Rawat RSUD Labuang Baji. Dikarenakan ruang tunggu yang berdekatan dengan tempat bermain anak, sehingga mengakibatkan kebisingan dan membuat panggilan untuk pemeriksaan sulit terdengar. Selain itu, kursi tunggu yang keras juga menjadi keluhan, karena tidak memperhatikan kebutuhan khusus bagi pasien kelompok rentan atau lansia yang membutuhkan kenyamanan lebih.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan

Waktu Tunggu dan Kenyamanan Ruang Tunggu dengan Kepuasan Pasien Lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2025". Dikarenakan penelitian yang mengkaji hubungan waktu tunggu dan ruang tunggu secara bersamaan terhadap kepuasan pasien lansia masih sangat terbatas, terutama di rumah sakit yang melayani pasien lansia dengan permasalahan kesehatan yang lebih kompleks.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji?
2. Apakah terdapat hubungan antara kenyamanan ruang tunggu berdasarkan dimensi lingkungan sekitar dengan kepuasan pasien lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji?
3. Apakah terdapat hubungan antara kenyamanan ruang tunggu berdasarkan dimensi tata ruang dan fungsionalitas dengan kepuasan pasien lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji?
4. Apakah terdapat hubungan antara kenyamanan ruang tunggu berdasarkan dimensi simbol, tanda dan artefak dengan kepuasan pasien lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dan kenyamanan ruang tunggu dengan kepuasan pasien lansia di di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien lansia di Insatalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji
- b. Untuk mengetahui hubungan antara kenyamanan ruang tunggu berdasarkan dimensi lingkungan sekitar dengan kepuasan pasien lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji
- c. Untuk mengetahui hubungan antara kenyamanan ruang tunggu berdasarkan dimensi tata ruang dan fungsionalitas dengan kepuasan pasien lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji
- d. Untuk mengetahui hubungan antara kenyamanan ruang tunggu berdasarkan dimensi simbol, tanda dan artefak dengan kepuasan pasien lansia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai hubungan antara waktu tunggu dan ruang tunggu dengan kepuasan pasien lansia. Melalui penelitian ini, peneliti juga dapat memperluas wawasan akademis dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit, terutama dalam pelayanan yang ramah terhadap pasien lansia.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, memperluas literatur tentang manajemen pelayanan Kesehatan. Dengan menambahkan perspektif kebutuhan khusus pasien lansia, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji aspek-aspek pelayanan kesehatan yang berdampak langsung kepada kepuasan pasien, serta memperkuat teori yang ada mengenai kualitas pelayanan rumah sakit.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan manajemen waktu tunggu dan penyediaan fasilitas yang sesuai untuk pasien lansia. Juga dapat menjadi bahan rekomendasi bagi pembuat

kebijakan dalam merancang standar pelayanan yang ramah lansia serta meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan tentang pentingnya waktu tunggu dan ruang tunggu yang nyaman bagi lansia.