

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut World Health Organization (WHO), kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Hal ini berarti kesehatan seseorang tidak hanya diukur dari aspek fisik, mental, dan sosial saja, tetapi juga dapat diukur dari aspek produktivitasnya dalam arti mempunyai pekerjaan atau menghasilkan secara ekonomi. Menurut Undang-Undang Kesehatan No. 36, 2009, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Oleh karena itu pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan dan mutlak dipenuhi oleh suatu rumah sakit. Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat adalah meningkatkan kinerja rumah sakit secara profesional dan mandiri. (Permenkes RI No 3, 2020).

Hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang membandingkan apakah yang diharapkan sudah sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima, sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit. Kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes adalah diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2016).

Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara.

Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021).

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan ditemukan masih rendah. Data Kemenkes tahun 2017 ditemukan angka kepuasan pelanggan rumah sakit masih berada diangka 81.2%. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2017).

Kepuasan Pasien secara umum terkait dengan pengalaman pasien atas pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien merupakan keseluruhan perasaan atau sikap yang dimiliki oleh seseorang atas layanan yang diberikan, persepsi pasien atas kinerja layanan terkait dengan harapan pasien. Pasien yang memiliki pengalaman di bawah harapan maka merasa tidak puas serta pasien yang harapannya terpenuhi melebihi harapan maka akan merasa sangat puas (Thalib, 2022).

Menurut Azwar (2010), kecepatan pelayanan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu yang diperlukan untuk menunggu pelayanan merupakan faktor yang signifikan pada kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat serta nyaman. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, menunggu ditempat pendaftaran sampai dipanggil untuk melakukan pendaftaran atau registrasi dan menunggu di poliklinik tujuan sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan. Salah satu dimensi mutu pelayanan Kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien.

Waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan merupakan suatu hal yang sangat penting yang akan menentukan citra awal Rumah Sakit. Beberapa faktor

yang diketahui mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan adalah tingginya perbandingan rasio dokter dan pasien, kurangnya jumlah pegawai, jadwal perjanjian dokter dan pasien yang kurang terorganisir, pasien yang tidak memenuhi janji, petugas medis dan paramedis yang terlambat dan kurang perhatian terhadap jadwal yang sudah ditetapkan (Amalia & Pratiwi, 2022)

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 di anamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari sembilan puluh (90) menit (kategori lama), tiga puluh (30) s.d. enam puluh (60) menit (kategori sedang) dan \leq tiga puluh (30) menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap RS harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang dari atau sama dengan enam puluh (60) menit.

Penelitian yang dilakukan oleh (Yulia & Adriani, 2017) menunjukkan dari 64 responden terdapat 3 kepuasan tertinggi yaitu dimensi kehandalan (50,0%), dimensi jaminan (51,6%), dan dimensi perhatian (54,7%). Secara keseluruhan sebanyak 53,1% pasien yang puas. Rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah sebesar 65,34 menit, ($SD = \pm 9,580$). Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya. Semakin lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan maka semakin rendah kepuasan pasien.

Rumah Sakit Gading Pluit yang merupakan rumah sakit milik Swasta Tipe Kelas B yang berada di Jakarta Utara. Menyediakan sarana rawat jalan, salah satunya adalah Unit Teratai yang berfokus pada infertilitas atau gangguan kesuburan yang menghambat pasangan suami istri untuk bisa hamil dan memiliki keturunan. Alur rawat jalan Unit Teratai dimulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, menunggu ditempat pendaftaran sampai dipanggil untuk melakukan pendaftaran atau registrasi dan menunggu di poliklinik tujuan sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan yang diperoleh dari data rekam medis Unit Teratai secara keseluruhan

pasien menurun dimana pada tahun 2021 kunjungan berjumlah 7.820 pasien, sedangkan pada tahun 2022 mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan sebanyak 4.725 pasien, penurunan jumlah pasien diperkirakan karena ketidakpuasan pasien. Selain data yang diperoleh penulis melakukan observasi ditemukan masalah yang berhubungan dengan kepuasan pasien diperoleh dari kotak saran selama 3 bulan terakhir terhitung pada bulan April s.d. Juni Tahun 2023 menunjukkan 150 pasien dari 500 pasien yang menyatakan tidak puas terhadap waktu tunggu pelayanan. Beberapa ulasan yang diperoleh adalah pelayanannya kurang baik dan kurang memuaskan, dan waktu tunggu pelayanan lama. Indeks Kepuasan Masyarakat dari pelayanan Unit Teratai adalah 70%, dalam hal ini mutu pelayanannya termasuk dalam kategori kurang baik dan belum mencapai target yang diinginkan oleh Unit Teratai yaitu 90%.

Berdasarkan survei awal di unit Teratai Rumah Sakit Gading Pluit, observasi yang telah dilakukan dari tanggal 10 s.d. 12 Mei 2023 terhadap 10 responden (100%) menyatakan tidak puas, menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan tidak sesuai SPM (standar pelayanan minimal) dengan waktu tunggu rata – rata 65 menit. Rumah Sakit Gading Pluit sendiri mempunyai standar mutu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang dari atau sama dengan enam puluh (60) menit.

Penyebab waktu tunggu sendiri dikarenakan dokter yang datang terlambat lebih dari jam praktek sampai 70 menit, dan petugas pendaftaran yang melayani 30 pasien dalam sehari hanya 1 orang mengakibatkan antrian pendaftaran menjadi lama, hal tersebut menyebabkan waktu tunggu lebih dari standar pelayanan minimal. Dampak yang terjadi penumpukan antrian di ruang tunggu, rasa tidak nyaman, dan dapat menyebabkan pasien tidak kembali saat jadwal kontrol. Oleh karena itu perlu diteliti apakah waktu tunggu pelayanan di Rawat Jalan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dengan harapan dapat dilakukan upaya perbaikan oleh Unit Teratai. Berdasarkan uraian masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Teratai Rumah Sakit Gading Pluit”.

1.2 Perumusan Masalah

Tercatat bahwa terjadi penurunan kunjungan pasien rawat jalan, dimana pada tahun 2021 jumlah kunjungan 7.820 pasien, sedangkan pada tahun 2022 mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan sebanyak 4.725 pasien, penurunan jumlah pasien diperkirakan karena ketidakpuasan pasien. Selain data yang diperoleh penulis melakukan observasi ditemukan masalah yang berhubungan dengan kepuasan pasien diperoleh dari kotak saran selama 3 bulan terakhir terhitung pada bulan April s.d. Juni tahun 2023 menunjukkan 150 pasien (30%) dari 500 pasien yang menyatakan tidak puas terhadap waktu tunggu pelayanan. didapatkan ada beberapa ulasan pelayanan nya kurang baik dan kurang memuaskan, dan waktu tunggu pelayanan lama. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan dari tanggal 10 s.d. 12 Mei 2023 terhadap 10 responden (100%) menyatakan tidak puas, menunjukkan bahwa waktu tunggu rata-rata 65 menit. Hal tersebut memungkinkan pasien mengalami ketidakpuasan saat datang untuk berobat di Unit Teratai. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Teratai RS Gading Pluit Tahun 2023.

1.3 Pertanyaan Penelitian

- a) Bagaimanakah gambaran karakteristik responden yang meliputi usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.
- b) Bagaimana gambaran persepsi kepuasan pasien di unit rawat jalan Teratai Rumah Sakit Gading Pluit.
- c) Bagaimana gambaran waktu tunggu di unit rawat jalan Teratai Rumah Sakit Gading Pluit.
- d) Adakah hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap persepsi kepuasan pasien di unit rawat jalan Teratai Rumah Sakit Gading Pluit.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap persepsi kepuasan pasien di unit Teratai Rumah Sakit Gading Pluit.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran karakteristik responden yang meliputi usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.
2. Untuk mengetahui gambaran persepsi kepuasan pasien di unit rawat jalan Teratai Rumah Sakit Gading Pluit.
3. Untuk mengetahui gambaran waktu tunggu di unit rawat jalan Teratai Rumah Sakit Gading Pluit.
4. Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap persepsi kepuasan pasien di unit Teratai Rumah Sakit Gading Pluit.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

- 1) Dapat mengetahui permasalahan yang ada di lapangan terutama mengenai hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan.
- 2) Dapat menyelesaikan permasalahan di lapangan dengan ilmu yang sudah diperoleh.
- 3) Menambah ilmu serta wawasan, khususnya yang terjadi di lapangan.

b. Bagi Rumah Sakit

- 1) Agar mengetahui masalah yang ada di lapangan terutama mengenai hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan.
- 2) Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk memperbaiki mutu pelayanan di Rumah Sakit.

c. Bagi Institusi Pendidikan

- 1) Sebagai acuan dan kajian untuk mahasiswa yang ingin meneliti lebih lanjut.
- 2) Dapat dijadikan bahan referensi untuk dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap persepsi kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Teratai RS Gading Pluit Tahun 2023. Hal ini dikarenakan ada penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2021 jumlah kunjungan 7.820 pasien, sedangkan pada tahun 2022 mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan sebanyak 4.725 pasien, penurunan jumlah pasien diperkirakan karena ketidakpuasan pasien. Selain data yang diperoleh, penulis melakukan observasi ditemukan masalah yang berhubungan dengan kepuasan pasien diperoleh dari kotak saran selama 3 bulan terakhir terhitung pada bulan April s.d. Juni Tahun 2023 menunjukkan 150 pasien (30%) dari 500 pasien yang menyatakan tidak puas terhadap waktu tunggu pelayanan. Didapatkan ada beberapa ulasan pelayanan kurang baik dan kurang memuaskan, dan waktu tunggu pelayanan lama. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan dari tgl 10 s.d. 12 Mei 2023 terhadap 10 responden (100%) menyatakan tidak puas, menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan tidak sesuai SPM (standar pelayanan minimal) dengan waktu tunggu rata – rata 65 menit. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* deksriptif. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Agustus 2023 sampai Oktober 2023, dengan sasaran yakni pasien rawat jalan yang datang ke Unit Teratai. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengisian kuesioner dan *stopwatch* dengan responden terkait variabel permasalahan.