

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit. Pelayanan di IRJ pertama kali dilakukan di loket pendaftaran sampai selesai diperiksa oleh dokter dan pemberian resep obat di instalasi farmasi.

Menurut teori (Agustina, 2010) salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan artinya tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan karena dapat mencerminkan bagaimana suatu layanan kesehatan memenuhi mutu pelayanan kesehatan yang baik. Apabila pelayanan

yang diterima memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa kecewa (Gaghana, 2013).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2013). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanan). Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika pergi berobat karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien.

Sebagian besar masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan (rumah sakit, puskesmas atau klinik), baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan petugas, sarana/ prasarana yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada fasilitas pelayanan kesehatan, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan

kepada orang lain, begitu pula sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai yang baik atau positif bagi fasilitas pelayanan kesehatan, dan pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan (Pohan, 2007).

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Adapun menurut Menkes RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan < 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 daftar ke bagian pendaftaran, antri dan menunggu panggilan ke poli yang dituju untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang) dan 5-30 menit (kategori cepat). 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).

Harapan akan terpenuhinya kebutuhan pasien selama melakukan pengobatan di fasilitas pelayanan kesehatan, akan membuat mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa pelayanan akan kebutuhan pasien merupakan dimensi dari mutu pelayanan. Adapun dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik

(*Tangible*), kehandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasien (*Reliability*), kualitas pelayanan yang cepat tanggap dan segera (*Responsiveness*), pelayanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien (*Assurance*), pelayanan dengan komunikasi dan perhatian yang baik serta pemahaman kebutuhan pasien (*Empathy*), keramahan dan rasa empati terhadap pasien akan memberikan dampak yang baik terhadap kesembuhan pasien disamping obat-obatan yang pasien minum (Efendy, 2010).

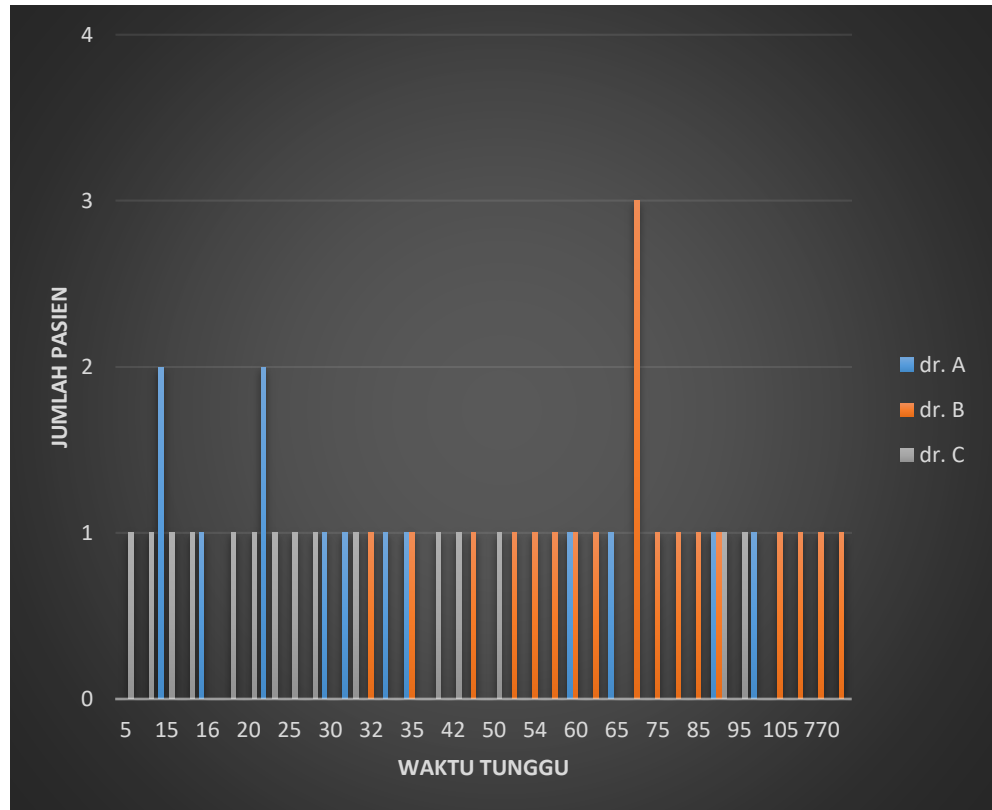
Penelitian yang dilakukan oleh Dedi Fatrida dan Andesma Saputra, 2019, menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Penelitian tersebut dilakukan di Puskesmas Kambang Kabupaten Pasisir Selatan. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Muthiah Rissa Pratiwi dan Fakhruddin Nasrul Sani pada tahun 2017 di RSUD Kota Surakarta. Penelitian tersebut berupaya untuk menentukan hubungan antara Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta dengan desain penelitian *Observational Analytic* dengan pendekatan *cross sectional*. Diperoleh hasil terdapat hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta.

Frédéric Bielen dalam salah satu tulisannya yang dimuat pada *Journal of Service Theory and Practice*, 2007 mengatakan bahwa bahwa kepuasan waktu tunggu tidak hanya menjadi penentu kepuasan layanan, tetapi juga memoderasi loyalitas pasien. Selain itu, faktor penentu kepuasan waktu tunggu

pelanggan meliputi waktu tunggu yang dirasakan, kepuasan dengan informasi yang diberikan jika terjadi penundaan, dan kepuasan dengan lingkungan menunggu.

RS Ibu dan Anak Al Islam adalah salah satu Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak yang ada di Kota Bandung. Berdiri sejak tahun 1969, Rumah Sakit yang baru berhasil menjadi Rumah Sakit pada tahun 2018 ini mengusung misi menjadi sahabat terpercaya anda dalam membangun generasi emas ummat melalui pelayanan Ibu dan Anak yang terintergrasi. Saat ini RS Ibu dan Anak Al Islam memiliki pelayanan Rawat Jalan dengan tujuh ruang Poliklinik dan 23 dokter Spesialis. Salah satu Poliklinik dengan kunjungan yang cukup tinggi adalah Poliklinik Anak.

Selama triwulan II (bulan April- Juni 2020), dilakukan pengumpulan data mutu waktu tunggu di Instalasi Rawat Jalan RS Ibu dan Anak Al Islam Bandung dengan hasil Poliklinik Anak merupakan pelayanan poliklinik dengan waktu tunggu yang jauh melewati standar pelayanan minimal sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung dan berdasarkan aturan Menteri Kesehatan tahun 2008 bahwa waktu tunggu <60 menit. Dari sampel yang diperiksa 17 pasien dari 47 kunjungan di Poliklinik Anak memiliki waktu tunggu yang melebihi standar pelayanan minimal. Hal ini ditunjukkan dengan grafik dibawah ini.



Grafik 1.1 Waktu Tunggu Poliklinik Anak berbanding dokter selama bulan April-Juni Tahun 2020.

Kemudian jika melihat daftar ketidakpuasan pasien (*complain*) di Instalasi Rawat Jalan RS Ibu dan Anak Al Islam, dari sembilan *complain* yang masuk, 4 berasal dari Poliklinik Anak. Meskipun jumlahnya sedikit ini bisa jadi merupakan fenomena gunung es dimana *complain* yang terjadi dapat lebih banyak dari pada itu. Kemudian setelah dirinci lebih jauh, maka 75% *complain* di Poli Anak adalah *complain* mengenai waktu tunggu rawat jalan. Pasien mengeluhkan waktu tunggu yang lama, mulai dari kedatangan dokter sampai pada pemeriksaan dokter yang lama.

Dari data diatas, maka peneliti ingin berusaha memajukan pelayanan di poliklinik anak Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung dengan cara mencoba menganalisis hubungan antara kepuasan pasien dan waktu tunggu rawat jalan poliklinik anak sehingga dapat menjadi *feedback* kepada manajemen rumah sakit maupun dokter di poliklinik anak agar menjadikan pelayanan yang lebih baik lagi.

B. Rumusan Masalah

Waktu tunggu merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian kepuasan pasien, karena waktu tunggu berperan penting dalam menentukan penilaian mutu atau kualitas suatu pelayanan. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur suatu pelayanan yang baik, dengan adanya data yang menunjukkan masih banyak pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka perlu dilakukan perbaikan dengan cara mengobservasi langsung dengan rumusan masalah, “Apakah ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik anak Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum adalah tujuan penelitian secara keseluruhan dari yang ingin dicapai dalam penelitian. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poliklinik

Anak Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung tahun 2021.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. untuk mengidentifikasi waktu tunggu di poliklinik anak instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung;
- b. untuk mengidentifikasi kepuasan pasien di poliklinik anak instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung;
- c. untuk mengidentifikasi hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien poliklinik anak instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi kajian ilmu asuhan keperawatan dan dapat menambah literatur terutama yang berkaitan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di polikliniki anak instalasi rawat jalan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Manfaat penelitian bagi rumah sakit dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan

meningkatnya kualitas pelayanan diharapkan kepuasan pasien pun meningkat.

b. Bagi Karyawan

Manfaat penelitian bagi karyawan di rumah sakit agar mengetahui standar pelayanan minimal untuk waktu tunggu pasien di rawat jalan. Selain, itu manfaat lain berupa mampu meningkatkan pemahaman karyawan akan pentingnya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik anak instalasi rawat jalan.

c. Bagi peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti yaitu dapat memberikan informasi dan wawasan mengenai hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik anak instalasi rawat jalan. Selain itu, manfaat penelitian ini diharapkan dapat menjadi data dasar dalam pengembangan penelitian dengan ruang lingkup yang sama dan memberikan manfaat untuk penulis selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

1. BAB I Pendahuluan

Pendahuluan adalah bab pertama dari suatu karya tulis, yang berisikan jawaban apa dan mengapa penelitian atau studi tersebut perlu untuk dilakukan. Sistematika penulisan pada bab ini membahas tentang

latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan landasan teoretis yang digunakan dalam penelitian. Sistematika penulisan pada bab ini membahas landasan teoretis mengenai definisi instalasi rawat jalan, fungsi rawat jalan, definisi waktu tunggu, definisi standar pelayanan minimal di rumah sakit, mutu pelayanan di rumah sakit, definisi kepuasan pasien/ pelanggan, aspek kepuasan pasien, indikator kepuasan pasien, faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien/ pelanggan, faktor- faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien/ pelanggan, tingkat kepuasan pasien.

3. BAB III Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan. Sistematika penulisan pada bab ini membahas mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, lokasi penelitian, waktu penelitian, definisi operasional, pengumpulan data, teknik pengumpulan data, alat pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, analisis data dan etika penelitian.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Hasil pembahasan adalah hasil dari pengamatan atau penelitian. Yang terdapat dalam teks ilmiah. Sebagai laporan observasi tentang penilaian terhadap sesuatu. Hasil pengamatan merupakan isi bagian yang penting dari teks ilmiah. Hasil pembahasan mempunyai sifat objektif atau subjektif. Hasil pembahasan sebagai pertimbangan atau acuan, untuk dijadikan sebagai sebuah teori.

5. BAB V Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan adalah pernyataan singkat, jelas, dan sistematis dari keseluruhan hasil analisis, pembahasan, dan pengujian hipotesis dalam sebuah penelitian. Saran adalah usul atau pendapat dari seorang peneliti yang berkaitan dengan pemecahan masalah yang menjadi objek penelitian ataupun kemungkinan penelitian lanjutan.