

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbagai macam pelayanan kesehatan di Indonesia salah satunya adalah rumah sakit. Dibandingkan dengan pelayanan kesehatan di puskesmas, praktik dokter, balai pengobatan dan pelayanan kesehatan lain, pelayanan kesehatan di rumah sakit lebih diminati masyarakat karena adanya fasilitas kesehatan yang memadai serta memiliki pelayanan secara menyeluruh dan kompleks. Berdasarkan Undang-Undang No.44 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Pelayanan rawat jalan adalah salah satu fasilitas yang disediakan oleh hampir seluruh rumah sakit di Indonesia. Berdasarkan Permenkes No. 560 tahun 2003 tentang Pola Tarif Perjan Rumah Sakit, pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Untuk itu masyarakat Indonesia sangat membutuhkan pelayanan rawat jalan di rumah sakit untuk menunjang usaha dalam mencapai kesehatannya.

Sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit, pasien menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yaitu pelayanan yang bermutu dan paripurna. Tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh, merasa tidak puas dengan apa yang telah diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut berkurang dan lebih memilih pelayanan

kesehatan yang lain yang bisa memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik (Herlambang, 2016).

Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Semakin lama waktu tunggu yang dihabiskan pasien maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien tersebut. Apabila tingkat kepuasan pasien di rumah sakit rendah maka tidak menutup kemungkinan pasien tidak ingin kembali lagi ke rumah sakit tersebut. Hal ini juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Menurut Kepmenkes No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit termasuk waktu penyediaan berkas rekam medis. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan 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 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RS At-Turots Al-Islamy pada tanggal 6-10 Februari 2020 dengan membagikan kuesioner terhadap 10 pasien di poli KIA pada pelayanan rawat jalan terdapat 5 pasien yang menerima pelayanan sesuai standar dengan rentang waktu ≤ 60 menit dan 5 pasien yang mendapatkan pelayanan lebih dari standar dengan rentang waktu ≥ 60 menit. Selain rentang waktu yang melebihi standar (≥ 60 menit) hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa petugas kesehatan sering datang lebih dari jam buka pelayanan rawat jalan di poli KIA. Hal ini berdampak pada banyaknya pasien yang complain sehingga mencerminkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit

kurang bagus selain itu responden kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan poli KIA di RS At-Turots Al-Islamy.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Rumah Sakit”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, diketahui rumusan masalah dalam penelitian ini adalah ”bagaimana hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan di poliklinik rumah sakit dengan metode *“literature review”*?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Berdasarkan rumusan masalah tersebut tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan di poliklinik rumah sakit dengan metode *“literature review”*.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik.
- b. Mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di poliklinik.
- c. Mengetahui hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan dengan waktu tunggu pelayanan di poliklinik.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Tenaga Kesehatan yang ada di Rumah Sakit

Dapat digunakan sebagai bahan masukan atau informasi dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Mahasiswa

Sebagai wawasan untuk mahasiswa di samping teori yang dipelajari serta keterampilan di dunia kerja, juga sebagai tolak ukur untuk memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun	Bayu Setyo Nugroho (2017)	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Observasional analitik dengan rancangan <i>cross-sectional</i> . Sampel penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun.	Terdapat pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang ditunjukkan dengan nilai p $value=0,001 < 0,05$.	Perbedaan terletak pada desain penelitian, sumber data dan tempat penelitian.
2	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Poli KIA/KB dengan Derajat Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Kabupaten Jember	Kunthi Kencana Makayasa Putri (2015)	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan jenis penelitian analitik observasional dengan desain <i>cross-sectional</i> .	Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan poli KIA/KB dengan derajat kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Kabupaten Jember dengan korelasi kuat.	Perbedaan terletak pada teknik pengambilan sampel serta sumber data.

No	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
3	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap : <i>Literature Review</i>	Hadi Suweko (2019)	<i>Literature review</i>	Ada hubungan yang signifikan perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit.	Perbedaan terletak pada subjek penelitian dan tujuan penelitian.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA