

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal penting yang selalu diperhatikan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan pasien (Lestari et al., 2020). Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan timbul apabila kinerja pelayanan kesehatan tidak sesuai harapannya (Triyoso et al., 2021). Pelayanan baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, nyaman. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Waktu tunggu yang lama membuat pasien jenuh, bosan dan tidak nyaman sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan pasien atas pelayanan rumah sakit. Bila permasalahan tersebut tidak ditangani dapat berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien dimasa mendatang (Pernama & Yulia, 2022).

Rumah sakit memiliki berbagai bentuk pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien tidak lebih dari 24 jam pelayanan untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap (Lestari, 2019). Terdapat beberapa tahapan proses pelayanan rawat jalan di instalasi rawat jalan (IRJ) yaitu dimulai dari mengambil nomor antrian, melakukan proses pendaftaran, melakukan pemeriksaan awal,

melakukan pemeriksaan oleh dokter, melakukan proses konsultasi, melakukan proses penunjang, proses pembayaran hingga pengambilan obat (Damayanti & Ernawaty, 2022). Pelayanan rawat jalan merupakan gerbang utama bagi rumah sakit dan memiliki peran yang penting untuk pasien karena memberikan kesan pertama sebagai konsumen (Samura et al., 2022). Permasalahan yang banyak dikeluhkan pasien terkait pelayanan rawat jalan adalah waktu tunggu. Banyaknya keluhan terkait masalah waktu tunggu menyebabkan kondisi begitu padat/*crowded* di ruang tunggu sehingga pasien terlihat bosan dan gelisah karena adanya keterbatasan waktu selama pelayanan di rawat jalan (Laeliyah & Subekti, 2017). Lamanya waktu tunggu rawat jalan menyebabkan penumpukan pasien, kecemasan pasien dan keluarga pasien, kelelahan petugas, meningkatkan beban kerja petugas dan terhambatnya pelayanan yang berujung ketidakpuasan pasien. Waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan idealnya maksimal 60 menit. Waktu tunggu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien berpengaruh pada citra rumah sakit yang menjadi buruk di mata masyarakat dan dapat mempengaruhi kunjungan pasien di masa mendatang (Yanti et al., 2022).

Waktu tunggu pasien untuk layanan kesehatan diidentifikasi oleh *World Health Organization* (WHO) sebagai salah satu pengukuran utama kesehatan yang responsif (Sun et al., 2017). Di Amerika Serikat, waktu tunggu rata-rata sekitar 60 menit ditemukan di Atlanta, dan rata-rata 188 menit di Michigan. Waktu tunggu yang lama telah dilaporkan di negara maju dan berkembang (Verma et al., 2022). Di Indonesia waktu tunggu diatur oleh Kemenkes berdasarkan standar pelayanan minimal. SPM waktu tunggu di rawat jalan yang diatur Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu <60 menit atau sama 60 menit (Kemenkes, 2008).

Di Jawa timur rata-rata waktu tunggu rawat jalan di Puskesmas atau klinik sekitar 2 jam sedangkan di rumah sakit membutuhkan waktu sekitar 4 jam. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSUD Muhammadiyah Ponorogo didapatkan 30 orang dengan berdasarkan waktu tunggu 22 orang lambat dan 8 orang cepat dan berdasarkan kepuasan pasien 20 orang puas dan 10 orang tidak puas.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka pihak rumah sakit harus berupaya memperpendek waktu tunggu. Salah satu cara untuk memperpendek waktu tunggu adalah pendaftaran pasien rawat jalan secara online. Pendaftaran online dapat memperpendek waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 16,08% (Jannah et al., 2020).

Hadist Riwayat Ibnu Abbas menyatakan Rasulullah SAW bersabda, *“Ada dua nikmat yang kebanyakan manusia rugi di dalamnya, yakni Kesehatan dan Kesempatan”* (Departemen Agama RI, 2010). Hadist tersebut mengingatkan kita tentang pentingnya menghargai dan memanfaatkan kesehatan dan kesempatan atau waktu yang kita miliki. Menghargai waktu dan kesehatan sangat dianjurkan oleh agama Islam. Dalam memperoleh pelayanan kesehatan dimulai dari waktu tunggu. Waktu tunggu untuk pelayanan kesehatan seharusnya dilakukan secepat dan seefektif mungkin. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Ponorogo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Ponorogo ?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Ponorogo.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi waktu tunggu pasien di RSUD Muhammadiyah Ponorogo.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Ponorogo
3. Menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Ponorogo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi khasanah ilmu manajemen keperawatan khususnya mengenai hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan dan solusi dalam meningkatkan kepuasan pasien.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Manfaat bagi RSUD Muhammadiyah Ponorogo

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan bagi manajemen RSUD Muhammadiyah Ponorogo terkait Mutu Pelayanan Rumah Sakit terkait waktu tunggu di Poli Klinik rawat jalan.

#### 2. Manfaat perawat di Poli Klinik rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Ponorogo.

Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi perawat Poli Klinik rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Ponorogo agar memberikan pelayanan yang optimal, cepat dan efektif guna meningkatkan kepuasan pasien

#### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk data dasar dan mengembangkan penelitian berikutnya.

### 1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian Jannah et al., (2020) yang berjudul Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura. Metode penelitian ini menggunakan penelitian eksperimental dengan desain *post test only control group*. Jumlah sampel adalah 70, instrumen kuesioner kepuasan dan lembar observasi waktu tunggu Hasil penelitian menunjukkan Ada perbedaan kepuasan pasien rawat jalan sebesar 16,08. Kepuasan pasien online dan waktu tunggu telah mencapai kepuasan SPM (90%) dan waktu tunggu <60 menit sementara kepuasan offline belum mencapai SPM. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah pada penelitian terdahulu menggunakan penelitian eksperimental dengan desain kelompok kontrol *post-test only*

sedangkan penelitian sekarang merupakan penelitian observasional dengan desain *cross sectional*.

Penelitian Lestari et al., (2020) yang berjudul Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis studi deskriptif analitik dan rancangan studi *cross sectional*. Besar sampel pada penelitian ini sebanyak 59 yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan instrument kuesioner dan lembar observasi. Hasil penelitian menggambarkan sebagian besar responden memiliki waktu tunggu > 60 menit (94.9%) dan sebagian besar menyatakan kurang puas (61.0%) . Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah tempat dan waktu penelitian. Penelitian terdahulu merupakan kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* sedangkan penelitian sekarang merupakan penelitian observasional dengan desain *cross sectional*.

Penelitian Nofriadi et al., (2019) yang berjudul Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini 309 responden dengan jumlah sampel 62 responden, menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden (59,7%) mempersepsikan lama waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar. Selanjutnya lebih dari separuh responden (62,9%) merasa tidak

puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil analisa data didapatkan ada hubungan yang bermakna antara lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah tempat dan waktu penelitian. Penelitian terdahulu deskriptif analitik dengan desain *cross sectional* sedangkan penelitian sekarang merupakan penelitian observasional dengan desain *cross sectional*.

