

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan kesehatan di rumah sakit semakin meningkat. Hal ini mendorong rumah sakit untuk berupaya memberikan layanan yang optimal kepada pasien. Fokus utamanya adalah memastikan setiap pasien merasa puas dan tetap setia terhadap layanan yang diberikan (Purba, L., et al., 2021). Namun selama ini masih sering dijumpai keluhan dari pasien terkait dengan pelayanan yang lama, khususnya pelayanan rawat jalan. Lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti proses administrasi pendaftaran yang kurang efisien, keterbatasan sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022, waktu tunggu di layanan rawat jalan seharusnya tidak melebihi 60 menit. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat membuat pasien merasa jenuh, bosan, dan tidak nyaman, sehingga menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit. Jika masalah ini tidak segera ditangani, hal tersebut dapat memengaruhi citra rumah sakit dan mengurangi loyalitas pasien di masa depan (Pernama & Yulia, 2022). Penelitian (Biya et al., 2022), Penelitian ini dilakukan di Departemen Rawat

Jalan Rumah Sakit Umum di Zona Jimma, Ethiopia Barat Daya hasilnya menunjukkan Tingkat pemanfaatan layanan kesehatan ditemukan sebesar 45,6% dan waktu tunggu di bagian rawat jalan rata-rata 4,5 jam untuk mendapatkan perawatan. Di Cina, sebuah penelitian diantara pasien rawat jalan di rumah sakit tersier menunjukkan bahwa waktu tunggu rerata untuk pendaftaran ialah 98 menit dan beberapa pasien menunggu hingga 13,5 jam untuk memastikan pendaftaran dengan dokter tertentu. Rumah Sakit Umum Malaysia mendapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien, dari pendaftaran hingga penerimaan slip resep, lebih dari 2 jam, sedangkan rata-rata waktu yang dihabiskan untuk berkonsultasi dengan tenaga medis hanya 15 menit (Sumayku, dkk, 2022). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022, Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan rumah sakit Waktu tunggu di rawat jalan tidak boleh lebih dari 60 menit. Hasil penelitian yang dilakukan di Poliklinik RSUP M. Djamil Padang, Indonesia, menunjukkan bahwa pasien rata-rata menunggu 2 jam 11 menit untuk mendapatkan perawatan medis. Standar waktu tunggu di rawat Jalan Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri adalah 60 menit, mulai dari pasien mendaftar ulang dipendaftaran sampai diperiksa dokter (SK.DIR-RSAS/V/2022). Dan berdasarkan hasil pengukuran Indikator mutu Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri pada tahun 2023 yaitu capaiannya sebesar 64,8 %. Dalam 1 hari rata – rata lama waktu tunggu capaiannya 1,5 jam. Jika dibandingkan dengan Target Capaian Standar Waktu Tunggu Rawat Jalan Rumah Sakit Amal Sehat yaitu 80% sesuai dengan INM

(Indikator Mutu Nasional) dan hasil capaiannya Indikator mutu Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri tidak sesuai Standar.

Unit rawat jalan adalah gerbang masuk pasien menuju rumah sakit disamping unit gawat darurat. Kecenderungan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan semakin meningkat untuk mendapatkan pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu juga mendapatkan pelayanan yang lengkap (one day care) (Dewi et al., 2020). Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah akses waktu tunggu pasien yang cepat. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. (Pratiwi MR, Sani FN, 2017).

Beberapa faktor yang mempengaruhi pasien banyak mengeluh dengan lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Terlalu lama pasien dalam mengantri biasanya disebabkan oleh permasalahan administrasi seperti kurangnya berkas yang harus dibawa oleh pasien, masalah pada ketidakpatuhan dokter pada jadwal pelayanan yang sudah ditentukan, dan kurangnya pengetahuan pada pasien yang sering kebingungan dengan alur pelayanan di rawat jalan. Selain itu keterbatasan pada jumlah tenaga yang beroperasi pada unit rawat jalan yang harus menangani banyak pasien (Torry, et al, 2016 dalam Kurniawati,2023).

Hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien sangat signifikan. Jika waktu tunggu terlalu panjang, pasien akan merasa tidak puas. Sebaliknya, waktu tunggu yang singkat atau tepat akan membuat pasien merasa puas, yang selanjutnya meningkatkan kemungkinan pasien memberikan komentar positif tentang fasilitas kesehatan tersebut (Anggraeni NM, 2021). Semakin tinggi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat loyalitas mereka (Nisa, H. K., & Aristi, D., 2023). Loyalitas pasien berdampak positif dalam penyebaran informasi yang menguntungkan dan menciptakan citra baik bagi rumah sakit, yang pada akhirnya membantu rumah sakit berkembang dan tetap bersaing (Maharani, K. S., & Vembriati, N. (2019)). Rumah sakit dengan tingkat loyalitas pasien rendah akan menyebabkan menurunnya daya saing yang dimiliki rumah sakit. Hal tersebut akan menyebabkan rumah sakit mengalami penurunan profit dan perlu mengeluarkan biaya lebih banyak untuk menarik pasien baru (Nisa, H. K., & Aristi, D. (2023)).

Rumah sakit dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas pasien dibutuhkan meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya dalam hal sarana prasarana namun yang tidak kalah penting adalah lama waktu tunggu rawat jalan. Dalam pelaksanaannya dibutuhkan kebijakan tertulis yang dikeluarkan dalam bentuk prosedur tetap/SOP (Standar Operating Procedure) terkait pelayanan di rawat jalan khususnya menetapkan akan standar pelayanan terhadap waktu tunggu pasien di rawat jalan yang diberlakukan, sehingga adanya pedoman dan target/sasaran bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan. Perlu adanya pembenahan akan waktu

pelayanan yang harus pasien rasakan dengan meminimalkan waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan di rawat jalan salah satunya, kedisiplinan petugas dalam yang perlu ditingkatkan kembali agar dapat terciptanya kerjasama dan meningkatkan kesadaran satu sama lain dan untuk lebih saling memperhatikan akan pentingnya akan waktu pelayanan di rawat jalan yang diberikan kepada pasiennya (Anggraeni NM, 2021).

Hal ini pula telah dijelaskan didalam Al Qur'an pada QS Al-Baqarah, ayat 286. "Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa,) "Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami salah. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami. Maka, tolonglah kami dalam menghadapi kaum kafir."

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik dan perlu untuk meneliti tentang " Hubungan hubungan waktu tunggu rawat jalan dengan loyalitas pasien di Poli Spesialis Dalam Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah” Apakah terdapat Hubungan Waktu Tunggu Rawat Jalan Dengan Loyalitas Pasien di Poli Spesialis Dalam Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Loyalitas Pasien di Poli Dalam Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Hubungan Waktu Tunggu Rawat Jalan Dengan Loyalitas Pasien di Poli Spesialis Dalam Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
2. Mengidentifikasi loyalitas pasien rawat jalan di Poli Spesialis Dalam di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
3. Menganalisis Hubungan Waktu Tunggu Rawat Jalan Dengan Loyalitas Pasien dipoli Spesialis Dalam Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana hubungan waktu tunggu rawat jalan dengan loyalitas pasien dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama tentang motivasi petugas atau pemberi

layanan dalam ketepatan layanan sesuai kesepakatan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru terhadap pengetahuan dalam bidang kesehatan, khususnya dalam manajemen waktu tunggu dan pengaruhnya terhadap loyalitas pasien di Poli Spesialis Dalam Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri untuk Mengetahui hubungan antara waktu tunggu rawat jalan dengan loyalitas pasien di Poli Spesialis Dalam memungkinkan rumah sakit untuk mengoptimalkan proses pelayanan. Dengan menangani masalah waktu tunggu, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempertahankan loyalitas mereka.

3. Bagi Perkembangan Ilmu Keperawatan

Penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan standar praktek keperawatan yang lebih baik, terutama dalam hal manajemen waktu dan perawatan pasien. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan..

1.5 Keaslian Penelitian

Adapun keaslian pada penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian saat ini adalah:

1. Hanifa, zulhijjah (2022) *Hubungan Waktu Tunggu dan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Lubuk Sikaping.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Lubuk Sikaping.

Metode Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* pada bulan September 2021-Mei 2022 di RSUD Lubuk Sikaping. Kriteria

penelitian ini berjumlah 3.357 pasien dengan jumlah sampel 93 pasien.

Pengambilan sampel menggunakan *proportional sampling* dengan teknik *systematic random sampling*. Masing-masing variabel telah dilakukan *uji validitas dan reliabilitas*. Pengolahan data menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil Hasil analisis univariat menunjukkan 25,8% responden tidak loyal. 98,9% waktu tunggu responden tidak sesuai standar dan 43,0% responden merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Tidak ada hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dengan loyalitas pasien rawat jalan. Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan. Kesimpulan Rerata waktu tunggu pelayanan rawat jalan 205,1 menit. Waktu tunggu paling lama terdapat pada poliklinik penyakit dalam. Terdapat hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Lubuk Sikaping. Perlu dilakukan pembagian shift

kerja pada dokter poli dan melakukan perbaikan pelayanan serta mengadakan survey kepuasan pasien secara rutin.

Persamaan : Populasi dalam penelitian ini juga pasien rawat jalan.

Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini variable dependen juga loyalitas pasien.

Perbedaan : Variabel dependen penelitian ini berbeda tempat

2. Ernawati, E., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. di RSUD dr.

Doris Sylvanus Palangkaraya

Penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Penelitian observasional analitik dengan desain pendekatan *cross sectional*, responden dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* berjumlah 199 orang. Dengan kategori tidak baik (> 60 menit) sebanyak 159 orang (79,9%) dan baik (≤ 60 menit) sebanyak 40 orang (20,1%). Kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 183 orang (92%) dan tidak puas sebanyak 16 orang (8%). Hasil analisis statistik uji *fisher's exact test* menunjukkan bahwa nilai $p = 0,046, p < \alpha (0,05)$ terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Waktu tunggu pelayanan yang lama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Disarankan kepada rumah sakit untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar pelayanan minimal terutama dalam waktu tunggu di rawat jalan.

Persamaan : Penelitian ini desain penelitian juga menggunakan pendekatan *cross sectional*, penelitian ini juga menggunakan teknik *purposive sampling*, *variable independen* ini juga Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan. Populasi dalam penelitian ini juga pasien rawat jalan.

Perbedaan : Penelitian ini *variable dependen* yang digunakan adalah kepuasan pasien, sedangkan peneliti loyalitas pasien. Hasil analisis penelitian ini menggunakan uji statistik uji *fisher's exact test*, sedangkan peneliti *uji chy square*.

3. Jannah, M., Rizany, I., & Setiawan, H. (2020). Perbandingan waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan rsud ratu zalecha martapura. Penelitian ini menggunakan 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. Uji analisis menggunakan uji-T dan uji Mann Whitney. Lokasi penelitian di RSUD Ratu Zalecha Martapura. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu kepuasan rata-rata pasien online adalah 107,31 dan pasien offline adalah 105,89. Ada perbedaan dalam kepuasan pasien online dan pasien offline ($p = 0,001$). Waktu tunggu rata-rata untuk pasien online adalah 50,3 menit dan pasien offline adalah 165,46 menit. Ada perbedaan waktu tunggu untuk pasien online dan pasien offline di rawat jalan di Rumah Sakit Ratu Zalecha Martapura ($p\text{-value } 0,003$). Ada perbedaan kepuasan pasien rawat jalan

sebesar 16,08. Kepuasan pasien online dan waktu tunggu telah kepuasan offline belum mencapai SPM.

Persamaan: Adanya persamaan pada variabel dependen yaitu waktu tunggu. Populasi penelitian ini juga pasien rawat jalan.

Perbedaan: penelitian ini variabel independen ada perbedaan kepuasan pasien, sedangkan peneliti variable independennya Loyalitas pasien. Dalam jurnal merupakan penelitian eksperimental, sedangkan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif

4. Hui Zhang, Weimin Ma, Shufen Zhou, Jing Jing Zhu, Li Wang, Kaixin Gong (2023) Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan: Sebuah penyelidikan empiris.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dan hubungan antara berbagai jenis waktu tunggu. Kuesioner berisi 2 bagian. Bagian pertama mencakup pertanyaan tentang waktu tunggu yang diharapkan (EWT), waktu tunggu yang wajar, toleransi waktu tunggu, dan informasi pribadi dasar. Bagian kedua mencakup waktu tunggu yang dirasakan (PWT) dan evaluasi kepuasan. Waktu tunggu aktual (AWT) dicatat oleh pekerja. Regresi linier digunakan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan. Sebelum pengumpulan data, penelitian ini disetujui oleh komite etika kesehatan rumah sakit. Sebanyak 323 kuesioner dikumpulkan, 292 (90,4%) di antaranya valid. EWT, toleransi waktu tunggu, waktu tunggu rasional, dan PWT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($P = 0,006$, $P = 0,043$, $P = 0,009$, $P = 0,000$),

sedangkan *actual waiting time (AWT)*, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ($P = 0,365$). Perbedaan antara EWT dan AWT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ($P = 0,000$), sedangkan perbedaan antara *perceived waiting time (PWT)* dan AWT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ($P = 0,000$). Usia, latar belakang pendidikan, jenis kelamin, janji temu, dan pengalaman kunjungan ke rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($P = 0,105$, $P = 0,443$, $P = 0,260$, $P = 0,352$, $P = 0,461$, masing-masing). Kepuasan pasien terhadap waktu tunggu tidak dipengaruhi secara langsung oleh *actual waiting time (AWT)*, namun dipengaruhi oleh waktu tunggu subjektif. Selanjutnya waktu tunggu objektif mempengaruhi kepuasan pasien melalui waktu tunggu subjektif.

Persamaan: Adanya persamaan pada variabel dependen yaitu waktu tunggu. Populasi penelitian ini juga pasien rawat jalan.

Perbedaan: penelitian ini variabel independen ada perbedaan kepuasan pasien, sedangkan peneliti variabel independennya Loyalitas pasien.

Dalam penelitian Uji statistic yang digunakan adalah uji *Kruskal-Wallis*, sedangkan pada peneliti menggunakan uji *Chy Square*.