

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasien menghabiskan banyak waktu di rumah sakit untuk menunggu mendapatkan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh dokter atau tenaga profesional lainnya sehingga kualitas waktu berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien (Khan, 2021). Kepuasan pasien merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di suatu instansi, karena tingginya tingkat kepuasan pasien, jika pelayanan yang diperoleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut (Ivansyah, 2022).

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). Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah sangat nyata. Jika waktu tunggu terlalu panjang yang di berikan kepada pasien maka akan menyimpulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas sehingga pasien yang puas akan lebih lama dan berkomentar baik tentang tempat pelayanan tersebut (Dedy, 2019).

Data kepuasan pasien menurut *World Health Organization (WHO)* tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, di negara Finlandia (91.92%), Norwegia

(90.75%), USA (89.33), Denmark (89.29%) sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di negara Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Selain dari kepuasan pasien di wilayah Asia Tenggara menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan (Amalina et al., 2021; Shilvira et al., 2023).

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Indonesia hanya 42,8%. (Nur and Simanjorang, 2020). Berdasarkan hasil survei di 27 Rumah sakit bagi instansi kesehatan di Indonesia, mutu pelayanan kesehatan khususnya keperawatan masih jauh dari apa yang di harapkan pasien. Hingga saat ini sekitar 600.000 - 1 juta warga Indonesia masih memilih untuk berobat di rumah sakit luar negeri. Hal ini menyebabkan negara kehilangan potensi pendapatan hingga Rp.161 triliun (Amalina et al., 2021; Selfanay et al., 2022; Jati, 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun di dapatkan hasil total pasien yang datang ke Poli Dalam dalam setahun sebanyak 8614 sedangkan pasien baru yang datang ke poli dalam setahun yakni 2563 pasien, rata - rata waktu tunggu pasien dalam satu bulan 56 menit. Pada saat dilakukan studi pendahuluan pada bulan Oktober terhadap 13 pasien di Poli Penyakit Dalam pada tanggal 20-30 Oktober 2024 didapatkan 8 pasien menyampaikan keluhan dan ketidakpuasan terkait lamanya waktu tunggu pelayanan dari dokter spesialis, 5 pasien menyampaikan tidak terlalu mempermasalahkan waktu tunggu tersebut dikarenakan beranggapan bahwa dokter spesialis yang menanganinya masih ada keperluan. didapatkan data dari indikator mutu Poli Penyakit Dalam bulan Oktober 2024 sebanyak 104 pasien yang waktu

tunggunya terpenuhi sejumlah 64 pasien atau 61,54%. Di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun belum ada data spesifik terkait data kepuasan terhadap pelayanan poliklinik.

Berdasarkan pedoman Mutu yang ada di Rumah Sakit Siti Aisyah Madiun Kepmenkes RI/Nomor129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, definisi waktu tunggu rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien kontak dengan petugas pendaftaran sampai dilayani oleh dokter / dokter spesialis dalam waktu ≤ 60 menit yang di maksud kontak dengan petugas mencatat identitas pasien. Yang di maksud dengan dilayani dokter / dokter spesialis adalah waktu pasien kontak awal dengan dokter/dokter spesialis.

Menurut Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium kesehatan dan unit tranfusi darah, indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit di mulai dari pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis. Waktu menunggu di layanan rawat jalan rumah sakit umumnya berkisar antara 1-2 jam, dan banyak pasien mengeluhkan lamanya proses pelayanan. masalah ini berkaitandengan administrasi seperti kelengkapan berkas dan kurangnya kepatuhan dokter terhadap layanan kesehatan. Jika masalah lama waktu tidak diatasi, dapat menyebabkan penurunan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima (Rini, Doni, Septien, 2024).

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 di tentukan oleh kenyataan

apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi keinginan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lama waktu pelayanan) (Alfita, 2020).

Kepuasan pasien telah digunakan secara luas di beberapa sistem layanan kesehatan yang berkembang sebagai dasar penting untuk kinerja evaluasi intervensi kesehatan. Pemerintah Tiongkok telah berupaya menerapkan reformasi untuk meningkatkan layanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien sejak tahun 2009. Ketika reformasi layanan kesehatan nasional dimulai dalam Rumah Sakit mendominasi pemberian layanan kesehatan dan menyumbang lebih dari 90% kunjungan pasien dari seluruh negeri. Dalam hal ini disebabkan rumah Sakit Umum terlalu sesak, hal ini menimbulkan ketegangan antara pasien dan dokter, oleh karena itu serangkaian perbaikan dilakukan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum (Jingjin Yan, 2021).

Salah satu bentuk kategori pelayanan di Rumah Sakit atau Puskesmas yang dapat menjadi tolak ukur kepuasan pasien yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh – sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Alfita, 2020). Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu yang di gunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Berdasarkan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pada pelayanan rawat jalan untuk

indikator waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu ≤ 60 menit di mulai dari pasien mendaftar sampai diterima atau dilayani oleh dokter spesialis.

Solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan waktu tunggu yang ada di poli dalam Rumah Islam Siti Aisyah Madiun yakni dengan cara memodifikasi ruang tunggu pasien yang modern bersih dan nyaman, merampingkan proses administrasi, menggunakan sistem penjadwalan yang efisien untuk mengurangi waktu tunggu serta menghindari pemesanan antrian yang berlebih menggunakan sistem antrian elektronik untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dalam hal ini sejalan dengan penelitian Desi Yanti (2022) yakni salah satu penyebab lama nya waktu tunggu pasien terhadap pelayanan yang ada di Poli dikarenakan lamanya penyampaian data rekam medis ke meja dokter saat melakukan pelayanan, sehingga dibutuhkannya sistem informasi digital untuk mempercepat pelayanan. Berdasarkan penelitian Alfita (2020) diharapkan petugas kesehatan yang ada dapat mengatur Kembali sistem alur pengobatan dan prosedur waktu tunggu pasien terhadap pelayanan sehingga pasien tidak terlalu menunggu pelayanan.

Hadist Riwayat HR Bukhari menyatakan Rasulullah SAW bersabda:

نِعْمَتَانِ مَعْبُودُونَ فِيهِمَا كَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ الصِّحَّةُ وَالْفَرَاغُ

“Dua Nikmat yang kebanyakan manusia lalai (tertipu) karenanya adalah nikmat sehat dan waktu luang” (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 di mulai 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 pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi lama waktu tunggu pelayanan Poli dalam di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Poli Dalam yang ada di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
3. Menganalisa hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar acuan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terlebihnya untuk peningkatan waktu tunggu terhadap pelayanan di Poliklinik serta dapat dijadikan salah satu sumber bacaan mahasiswa tentang

hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil Penelitian ini di harapkan bisa digunakan di rumah sakit sebagai acuan dalam meningkatkan waktu tunggu pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

2. Bagi Institusi

Bisa digunakan sebagai bahan informasi bagi institusi Pendidikan untuk meningkatkan mutu Pendidikan selanjutnya.

3. Bagi Perawat

Meningkatkan peran perawat khususnya dalam membantu peningkatan pelayanan yang ada di Poli Dalam agar pasien yang sedang melakukan pemeriksaan merasa puas dengan pelayanan yang ada di Poli Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan terhadap waktu tunggu pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

5. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat di jadikan sebagai dasar bagi peneliti lain untuk kepentingan pengembangan ilmu yang berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan yang ada di Rumah Sakit.

1.5 Keaslian Penelitian

1. Penelitian Rini et al., (2023) yang berjudul hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli TB DOTS RSUD ROKAN HULU. Metode penelitian ini menggunakan analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel adalah 64 responden, alat pengumpulan data berupa kuisiner survei kepuasan masyarakat dari pemenpan No.14 tahun 2017. Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli TB DOTS (P-Value 0.006). Persamaannya pada tempat penelitian berada di Poliklinik dan di Rumah Sakit, variabel independent yang digunakan yakni waktu tunggu, variabel dependen yang digunakan yakni kepuasan pasien, Perbedaananya pada jumlah responden penelitian kriteria inklusi dalam penelitian sebelumnya yakni semua pasien yang ada di Poli TB DOTS (Poli dalam dan Paru) yang bersedia mengisi kuisiner sedangkan dalam penelitian ini semua pasien yang bersedia mengisi kuisiner di Poli Dalam saja.
2. Penelitian Alfita et al., (2020) yang berjudul hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di puskesmas Lubuk Begalung. Metode penelitian ini menggunakan analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 110 orang. Pengumpulan data

dilakukan dengan penyebaran kuisioner. Hasil penelitian di ketahui bahwa 52,7% pasien yang mengatakan waktu tunggu lama, 82,7% pasien mengatakan tidak puas. Persamaannya pada tempat penelitian ini berada di Poliklinik, variabel independent yang digunakan yakni waktu tunggu, variabel dependen yang di gunakan yakni kepuasan pasien, Perbedaannya pada jumlah responden dalam penelitian, dalam penelitian sebelumnya sampel diambil menggunakan cara tehnik *accidental sampling* sedangkan dalam penelitian ini menggunakan tehnik *purposive sampling*

3. Penelitian Zulaika et al., (2022) yang berjudul hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Klinik Relof. Metode penelitian ini menggunakan analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel adalah 75 responden. Hasil Analisa menyatakan hasil odds ratio sebesar 12.250 dengan Ct (4.789 – 31.333) artinya responden yang menyatakan waktu tunggu < 60 menit (lama) berpeluang 12.250 kali untuk tidak puas dengan pelayanan dibandingkan dengan responden yang menyatakan waktu tunggu < 60 menit (tidak lama). Persamaannya pada tempat penelitian ini berada di Poliklinik. variabel independent yang digunakan yakni waktu tunggu variabel dependen yang di gunakan yakni kepuasan pasien, Perbedaannya pada jumlah responden dalam penelitian, dalam penelitian sebelumnya sampel diambil menggunakan cara tehnik *random sampling* sedangkan dalam penelitian ini menggunakan tehnik *purposive sampling*

4. Penelitian Desi Yanti et al., (2022) yang berjudul hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam di rumah sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. Metode penelitian ini menggunakan metode analitik, pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 89 orang. Hasil analisa univariat menunjukkan adanya hubungan tanggap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien ($p=0,002$), waktu tunggu ($p=0,001$) dan ketidakramahan petugas ($p=0,028$) dengan kepuasan pasien. Persamaannya pada tempat penelitian ini berada di Poliklinik dan Rumah Sakit, variabel dependen yang digunakan yakni kepuasan pasien. Perbedaan pada jumlah responden, Variabel Independen yang digunakan pada penelitian yang terdahulu yakni kualitas pelayanan sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel independen waktu tunggu.
5. Penelitian Jingjin Yan (2021) *patient satisfaction with outpatient in china: a comaparison of public secundaru and tertiary hospitals*. metode penelitian ini menggunakan studi *cross sectional* dengan menggunakan model regresi multivariat. Sampel penelitian yakni sebanyak 11.097 orang dewasa di 31 kota Provinsi di Tiongkok. Hasil analisa menggunakan model regresi multivariat yakni skor kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap perawatan rawat jalan adalah 27,3 ($SD = 3,8$) dengan skor yang lebih rendah diamati di rumah sakit tersier daripada di rumah sakit sekunder (27,3 vs 27,6, $p < 0,05$). Persamaannya pada tempat penelitian ini berada Rumah Sakit, variabel

dependen yang digunakan yakni kepuasan pasien, Perbedaannya pada jumlah responden penelitian, pengambilan penelitian terdahulu menggunakan wawancara sedangkan penelitian sekarang menggunakan kuisisioner.

