

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut *World Health Organization* (WHO) rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No.44 Tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang salahsatu komponen pelayanannya yaitu menyediakan pelayanan rawat jalan (Kementrian Kesehatan RI, 2009). Instansi rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat rawat jalan maupun yang akan di rawat inap di rumah sakit. (Sara, 2019).

Kecepatan pelayanan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu yang diperlukan untuk menunggu pelayanan merupakan faktor yang signifikan pada kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien mengambil nomor antrian, menunggu di tempat pendaftaran sampai dipanggil untuk melakukan pendaftaran atau registrasi dan menunggu di poliklinik tujuan sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Yulia & Loli, 2017).

Menurut Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II 2008 waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu waktu yang dibutuhkan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ) sampai

dengan dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan dokter di poliklinik tujuan, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang telah ditentukan yaitu rata-rata  $\leq 60$  menit (Kemenkes, 2008).

Waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan merupakan suatu hal yang sangat penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial yang menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila antriannya lama, dan hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan pasien serta bisa berpengaruh terhadap citra rumah sakit yang mempengaruhi kunjungan pasien di masa mendatang (Sara, 2019).

Imbalo S dalam (Nofriadi et al., 2019) mengatakan bahwa sebagian besar masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan petugas, sarana atau fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga pasien merasa kurang puas dan menceritakan kepada rekan-rekannya sehingga mutu pelayanan rumah sakit dapat berkurang.

Setiap rumah sakit pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakannya dengan harapannya (Yulia & Loli, 2017). Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung pada bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (Arifin et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuni Sara dengan judul hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Tahun 2019. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa waktu tunggu  $\leq 60$  menit

sebanyak 25 (37,1%) puas, sedangkan waktu tunggu  $\geq 60$  menit sebanyak 37 (62,9%) tidak puas. Hasil kesimpulannya, ada hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dengan nilai  $p = 0,00$  dan OR 45,333 (Sara, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri Wulandari, Renny Listiawaty, dan Aidil Hafiz dengan judul hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di puskesmas X Kota Jambi. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa waktu tunggu pasien dengan kategori cepat sebanyak 42 responden (52,6%) puas, dan untuk kategori lama sebanyak 53 responden (45%) tidak puas. Hasil kesimpulannya, tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi tahun 2020 dengan nilai  $p\ value = 0,322$  (Wulandari et al., 2020).

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jul Asdar Putra Samura, Balqis Wasliati dan Raja Safriana Fadillah Tahun 2022 dengan judul hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan menunjukkan waktu tunggu pelayanan yang sudah sesuai standar  $\leq 60$  menit lebih besar dibandingkan yang belum sesuai standar yaitu sebanyak 39 (59,7%) puas dan sebanyak 23 (40,3%) tidak puas. Hasil kesimpulannya, ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di TPPRJ dengan nilai  $p(=0,022) < \alpha(=0,05)$  (Jul Asdar Putra Samura, 2022).

Secara khusus ada beberapa hal yang menjadi alasan dilakukan penelitian ini, salah satunya yaitu masalah waktu tunggu pelayanan seringkali kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit. Suatu rumah sakit terkadang mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit ini dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien (Nofriadi et al., 2019). Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian di salahsatu rumah sakit yang ada di Kota Cirebon,

agar dapat mengetahui bagaimana kondisi lama waktu tunggu pasien rawat jalan disana, apakah sudah sesuai dengan standar atau belum, serta mencaritahu hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Ciremai, telah dilakukan wawancara dengan 10 pasien dengan cara pengambilan sampel secara random. Didapatkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu pasien rawat jalan yaitu 2 jam 21 menit. Hal ini menunjukkan bahwa standar waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan kemenkes. Sedangkan dari segi kepuasan pasien, sebanyak 70% merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Rumah Sakit Ciremai dan 30% lainnya merasa tidak puas karena waktu tunggu yang lama disebabkan oleh banyaknya pasien yang mendaftar. Oleh karena itu, peneliti akan meneliti bagaimana hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “apakah ada hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai.

## **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai
- b. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai
- c. Mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Rumah Sakit**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan masukan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terhadap waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien sehingga dapat menjadi acuan dan bisa lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan rumah sakit.

### **2. Bagi Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumber pustaka baru dalam pembelajaran dan informasi untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada program studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

### **3. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman secara teori maupun keterampilan peneliti terkait hubungan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien, serta menjadi bahan motivasi dalam proses pengembangan diri untuk dunia kerja yang sesungguhnya.

### **4. Bagi Peneliti Lainnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau sumber rujukan bagi peneliti-peneliti lain untuk melakukan penelitian selanjutnya secara lebih mendalam lagi guna meminimalisir kekurangan apa saja yang belum dijelaskan secara detail dalam penelitian ini.

## E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Yuni Sara (2019)	Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit dalam di RSUD Zein Painan	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien	Waktu, tempat, instrumen penelitian
2.	Jul Asdar Samura, Balqis Wasliati, & Raja Safriana Fadillah (2022)	Hubungan Lama Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Waktu pendaftaran dan kepuasan pasien	Waktu, tempat, instrumen penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
		Pasien Rawat Jalan			
3.	Hilando Hasinolan, Yanti Harjono Hadiwiardjo & Anisah (2020)	Hubungan Waktu tunggu dan Cara Bayar terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Waktu tunggu, cara bayar dan kepuasan pasien	Waktu, tempat, variabel penelitian, teknik sampling
4.	Putri Wulandari, Renny Istiawaty & Aidil Hafiz (2020)	Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Waktu tunggu dan kepuasan pasien	Waktu, tempat, instrumen penelitian

Berdasarkan tabel di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini terdapat unsur persamaan dan perbedaan dengan peneliti lain, diantaranya :

1. Penelitian Yuni Sara (2019)
  - a. Persamaan : Sama-sama meneliti variabel lama waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien, serta menggunakan desain penelitian yang sama yaitu *cross sectional*.
  - b. Perbedaan : Terdapat perbedaan pada instrumen penelitian, waktu penelitian dan tempat penelitian
2. Penelitian Jul Asdar Putra Samura, Balqis Wasliati, dan Raja Safriana Fadillah (2022)
  - a. Persamaan : Sama-sama meneliti variabel lama waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien, serta menggunakan desain penelitian yang sama yaitu *cross sectional*.
  - b. Perbedaan : Terdapat perbedaan pada instrumen penelitian, waktu penelitian, tempat penelitian
3. Penelitian Hillando Hasiholan, Yanti Harjono Hadiwiardjo dan Anisah (2020)
  - a. Persamaan : Meneliti variabel terikat yang sama yaitu kepuasan pasien, serta menggunakan desain penelitian yang sama yaitu *cross sectional*.
  - b. Perbedaan : Terdapat perbedaan pada variabel bebas, tempat penelitian, teknik sampling dan waktu penelitian
4. Penelitian Putri Wulandari, Renny Listiawaty dan Aidil Hafiz (2020)
  - a. Persamaan : Sama-sama meneliti variabel lama waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien, serta menggunakan desain penelitian yang sama yaitu *cross sectional*.
  - b. Perbedaan : Terdapat perbedaan pada instrumen penelitian, waktu penelitian dan tempat penelitian