

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan aspek penting bagi seluruh lapisan masyarakat. dalam tuntutananya dalam pelayanan kesehatan telah mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya penghasilan dan taraf hidup masyarakat. Tentunya, keberadaan layanan kesehatan umum dituntut untuk terus meningkatkan layanan menjadi semakin baik. Kebutuhan ini meningkat dari sekedar pelayanan penyembuhan sakit hingga meliputi layanan untuk mencegah atau preventif. Hal ini dilakukan demi meningkatkan kualitas kesehatan dan hidup dari setiap masyarakat yang mengakses layanan penyedia jasa kesehatan. (Kosnan, 2020). Mutu pelayanan kesehatan yaitu suatu tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang rasa puasnya pada diri setiap pasien ditunjukkan dengan baik apabila mendapat pelayanan yang sempurna, pelayanan yang baik adalah mutu pelayanan kesehatan (Suparyanto, 2014).

Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien berdasarkan pada kebutuhan masyarakat sebagai bentuk kewajiban pemerintah memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap Warga Negara dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala sumber daya yang tersedia demi terwujudnya tujuan Negara Republik Indonesia dengan maksimal. Namun kenyataan yang terjadi menunjukkan kondisi setiap daerah masih banyak masyarakat belum mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan diharapkan, bahkan terkesan berbelit-belit yang menyiptakan situasi menyebalkan pada

penyediaan pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah itu sendiri (Wahyudi, 2014)

Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan public (Sulfiah, 2020). Dalam Kualitas layanan dari suatu lembaga sangat ditentukan oleh manusia yang berperan sebagai pemberi layanan. Hal ini sejalan dengan pemikiran yang disampaikan oleh Thoha (2002) individu yang memberikan pelayanan memiliki peran utama dalam hal kualitas layanan.

Dalam kaitan tersebut diatas, Rumah sakit sebagai salah satu layanan publik dibidang kesehatan, juga dituntut untuk tetap menjaga dan meningkatkan pelayanannya dengan baik dan terstandar, maka untuk itu seluruh pelayan fasilitas kesehatan baik itu, dokter, perawat, tenaga bukan medis, serta tenaga medis itu sendiri, juga dituntut untuk memberikan layanan yang prima serta berkualitas tinggi kepada konsumennya (pasien maupun keluarga pasien). Pelayanan rumah sakit harus selalu dilakukan dengan prima, pihak rumah sakit harus mampu mendengarkan dengan seksama permintaan konsumen, mampu memberikan tanggapan terhadap kebutuhan dan harapan dari konsumen serta tuntutan dari pemakai layanan rumah sakit. Kemampuan pemberian layanan prima ini memiliki

kaitan yang erat dengan tenaga kesehatan yang setiap harinya memberikan pelayanan kepada konsumen rumah sakit atau pasien (Kosnan, 2020).

Pemberian pelayanan kesehatan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu diperhatikan. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Sebagai konsumen yang memanfaatkan layanan kesehatan, keberadaan Rumah Sakit sangat dibutuhkan termasuk tentunya pelayanan kesehatan itu sendiri. Sebagai konsumen, sangat memerlukan pelayanan yang cepat, efektif tidak berbelit, dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Salah satunya adalah waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak ditemui dalam kegiatan pelayanan kesehatan, serta merupakan komponen yang berpotensi salah satu penyebab ketidakpuasan pasien maupun pengantar pasien. Menunggu dalam waktu yang lama dan dalam kondisi tidak sehat adalah suatu hal yang tidak nyaman. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu tolok ukur yang penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil pengamatan dan studi awal sementara selama magang yang dilakukan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut (RSPAL) Surabaya, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pasien di unit rawat jalan (Unit Rajal) masih belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal.

Unit Rajal adalah unit yang melayani tindakan observasi, diagnosis, pengobatan dan fisioterapi. Unit rawat jalan merupakan pelayanan kesehatan yang dilakukan tanpa pasien menginap. Pelayanan ini termasuk salah satu indikator

penting pelayanan di rumah sakit yang perlu diperhatikan, tanpa terkecuali di RSPAL Dr Ramelan Surabaya.

Setiap Rumah Sakit pada prinsipnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan (pasien dan keluarganya). Demikian pula hal ini juga berlaku untuk RSPAL. Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam sebuah manajemen rumah sakit dan salah satu akses mutu pelayanan adalah ditandainya dengan waktu tunggu pelayanan untuk pasien.

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter atau dokter spesialis. Menurut Menkes (2008) tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan 60 menit, dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima atau dilayani oleh dokter / dokter spesialis. Menurut pengamatan saya selama pada bulan Mei dan Juni pada tahun 2022, peneliti mengamati waktu tunggu pelayanan masih belum maksimal dan belum berjalan dengan baik khususnya yang terjadi di unit rajal, penulis juga menjumpai beberapa kejadian dimana pada saat pasien dipanggil ada beberapa syarat yang seharusnya disertakan, tidak dilengkapi sehingga menyebabkan penundaan, dan beberapa pasien ketika dipanggil ternyata tidak ditempat sehingga ada penundaan. Keadaan ini menyebabkan pasien diurutan selanjutnya juga mengalami penundaan, hal inilah yang membuat ketidakpuasan pasien.

Dari laporan capaian mutu pelayanan di unit rajal RSPAL seperti dalam data selanjutnya, dijumpai hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Hasil Capaian Mutu

No	Indikator	Standar	Hasil Capaian		
			TRIWULAN 1	TRIWULAN 2	TRIWULAN 3
1	Waktu tunggu rawat jalan	$\geq 80\%$	38,95%	42,51%	46,73%

Berdasarkan data hasil capaian indikator waktu tunggu rawat jalan dengan standar pelayanan ≤ 60 menit dengan persentase standar $\geq 80\%$. Hasil capaian pada TW 1 diperoleh dengan nilai 38,95% TW 2 dengan nilai 42,51% dan TW 3 yaitu dengan nilai 46,73%. yang berarti belum memenuhi standar. Hasil capaian pada triwulan 1 hingga triwulan 3 mengalami kenaikan namun masih belum mencapai standar yaitu sebesar $\geq 80\%$. Dapat disimpulkan bahwa indikator waktu tunggu rawat jalan belum memenuhi standar yang artinya masih banyak pasien dengan waktu pelayanan ≥ 60 menit

Menilai kinerja layanan rumah sakit salah satunya yaitu mengukur indikator waktu tunggu rawat jalan yang dimana kinerja layanan ini memberikan outcome dalam peningkatan mutu serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah timbulnya dari kinerja layanan kesehatan serta adanya tingkat perasaan dan persepsi pasien yang dirasakan. Menurut Pohan 2007 faktor yang memengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk atau jasa, harga, kinerja, suasana, lokasi, waktu tunggu, karakteristik produk, estetika, pelayanan, fasilitas, desain visual, komunikasi. Berdasarkan hasil capaian mutu kepuasan pasien dan keluarga (rawat inap, rawat jalan) diperoleh hasil 91,73% dengan standar 80%.

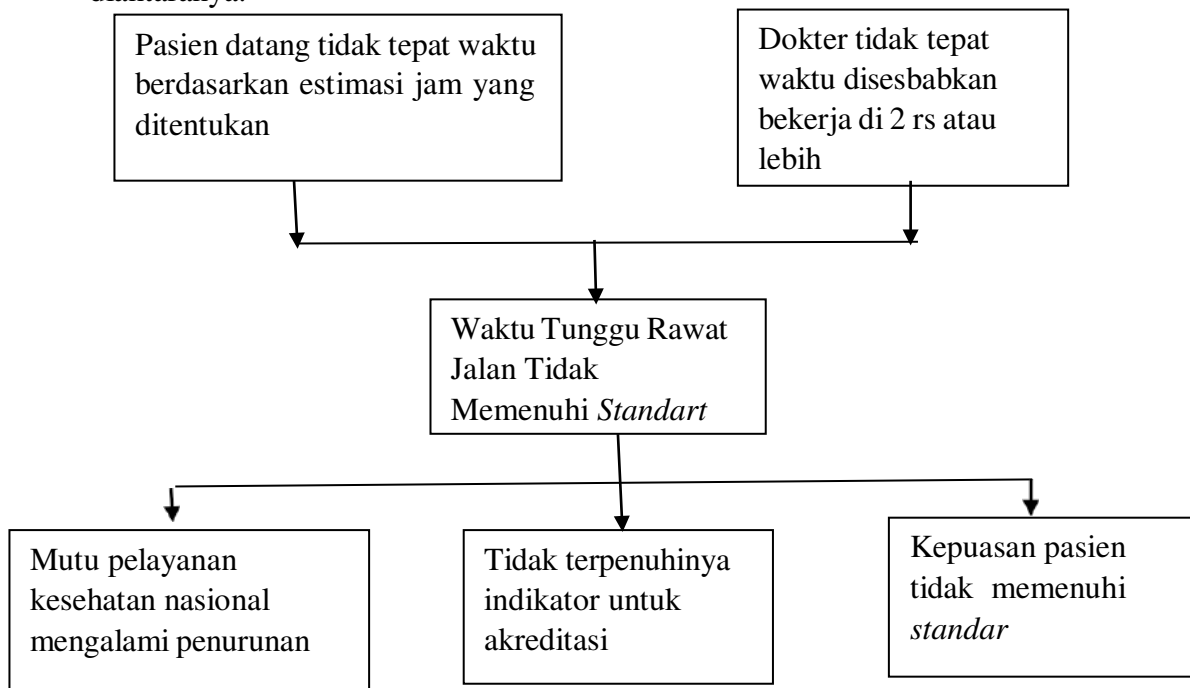
Waktu tunggu URJ RSPAL Surabaya belum memenuhi standar dan kepuasan pasien telah memenuhi standar maka peneliti menganalisis penelitian

hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya dilakukan penelitian yang lebih luas untuk seluruh pasien di RSPAL Surabaya.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Jantung Pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Surabaya”.

1.2. Kajian Masalah

Berdasarkan survey penelitian awal terdapat beberapa faktor penyebab, diantaranya:



Gambar 1. 1 Kajian Masalah RSPAL Dr. Ramelan Surabaya

Pada kajian masalah sesuai dengan informasi yang telah didapat terdapat beberapa faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan Rawat Jalan tidak sesuai standar:

1. Pasien datang tidak tepat waktu berdasarkan estimasi jam yang ditentukan yang dimana pasien biasanya datang lebih awal dan itu mengakibatkan lamanya pasien dalam menunggu pelayanan pada poli.
2. Dokter tidak tepat waktu disebabkan bekerja di 2 rs atau lebih. Dokter RSPAL mayoritas merupakan dokter tentara yang terkadang pada waktu tertentu mendapatkan tugas dinas baik luar kota maupun dalam kota sehingga jadwal dokter yang telah ditentukan tidak berjalan dengan baik.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah yang telah dilakukan dan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, penulis membatasi masalah yang akan diteliti. Masalah penelitian difokuskan pada Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Jantung Pada Unit Rawat Jalan RSPAL Dr. Ramelan

1.4 Rumusan Masalah

Apakah terdapat Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Jantung Pada Unit Rawat Jalan RSPAL Dr. Ramelan

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Jantung Pada Unit Rawat Jalan RSPAL Dr. Ramelan

1.5.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Waktu tunggu pelayanan Di URJ RSPAL Dr. Ramelan
- b. Mengidentifikasi Kepuasan pasien Di URJ RSPAL Dr. Ramelan
- c. Menganalisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di URJ Poli Jantung Pada Unit Rawat Jalan RSPAL Dr. Ramelan

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi rumah sakit

1. Sebagai wacana dalam peningkatan mutu pelayanan khususnya indikator Waktu Tunggu Rawat Jalan
2. Sebagai bahan masukan dan evaluasi oleh rumah sakit yang diharapkan dapat membantu dalam menyusun program dan strategi indikator kepuasan masyarakat
3. Rumah sakit dapat mengoptimalkan program yang dapat meningkatkan kualitas pegawai dalam mendukung kepuasan masyarakat

1.6.2 Bagi STIKES

1. Menunjang ilmu pengetahuan terutama di bidang peningkatan mutu dan keselamatan pasien.
2. Sebagai bahan masukan bagi peneliti yang tertarik untuk mengkaji peningkatan mutu dan keselamatan pasien khususnya terkait kualitas pelayanan

1.6.3 Bagi peneliti

1. Mengembangkan dan memperluas wawasan atau pengetahuan tentang peningkatan mutu dan keselamatan pasien
2. Memberikan pengalaman yang menjadi suatu hal yang penting guna pembelajaran berikutnya.