

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam Rumah Sakit. (Presiden Republik Indonesia, 2009)

Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis yaitu >60 menit dalam kategori lama, 30-60 menit dalam kategori sedang dan <30 menit dalam kategori cepat (Departemen Kesehatan RI, 2008)

Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Survei Kepuasan Pasien adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pasien. Kepuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. 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. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, nyaman. (PERMENKES RI Nomor 30, 2022)

Menurut Tjiptono, 2011 dalam Puryanti dan Muhadi (2020) Kunjungan pasien rawat jalan di sebuah rumah sakit merupakan sumber pangsa pasar bagi rumah sakit, karena jumlah kunjungannya jauh lebih besar dari kunjungan rawat inap. Dimasa mendatang jumlah kunjungan pasien rawat jalan diperkirakan mampu mengimbangi pendapatan pelayanan rawat inap rumah sakit. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan juga dapat digunakan sebagai salah satu indikator kinerja pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Ditengah persaingan rumah sakit yang semakin tinggi, Rumah Sakit harus melakukan perubahan dan perbaikan secara terus menerus baik dari segi kualitas pelayanan maupun sarana prasarana. Kualitas pelayanan memiliki peran dalam membentuk tingkat loyalitas konsumen.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Dwi Lestari, Khodijah Parinduri, dan Fatimah (2020) di RSUD Kota Bogor menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kecenderungan semakin cepat waktu tunggu pelayanan semakin meningkat semakin meningkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Utami (2015), di sebuah Rumah Sakit di Kota Solo menemukan

hasil bahwa 80% pasien sangat puas dengan waktu tunggu. Hasil perhitungan chi square diperoleh sig (0,000) berarti $<0,01$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya waktu tunggu pelayanan rawat jalan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Menurut penelitian Pratiwi dan Sani (2017) hasil penelitiannya tentang waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien erat hubungannya karena perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai penerima layanan kesehatan di Rumah Sakit jika waktu tunggu pelayanan yang diterima pasien cepat maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan lama maka pasien akan merasa tidak puas dan enggan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut.

Rumah Sakit Islam Surabaya merupakan rumah sakit tipe B yang memberikan pelayanan dan dukungan kesehatan bagi seluruh masyarakat Surabaya. Sejalan dengan perkembangan zaman dan teknologi, Rumah Sakit Islam Surabaya sudah dilengkapi fasilitas dan SDM yang mendukung, hingga saat ini Rumah Sakit Islam Surabaya telah memiliki 33 pelayanan klinik.

Trend kenaikan jumlah kunjungan pasien poli fisioterapi rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya tahun 2022 mengalami kenaikan. Hal tersebut dikarenakan Rumah Sakit Islam Surabaya merupakan rumah sakit daerah yang menjadi rumah sakit rujukan yang bekerja sama dengan pihak BPJS sehingga angka kunjungan meningkat. Berikut angka kunjungan rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya bulan Juli – Desember tahun 2022 :



Gambar 1. 1 Grafik Kunjungan Pasien Poli Fisioterapi Rawat Jalan Tahun 2022

Berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan Juli – Desember tahun 2022 diatas dapat diketahui bahwa trend kunjungan pasien rawat jalan poli fisioterapi mengalami kenaikan di 3 bulan terakhir atau di triwulan ke 4. Berikut ini data kepuasan pasien tahun 2022 poli fisioterapi Rumah Sakit Islam Surabaya.

Tabel 1. 1 Data Kepuasan Pasien Fisioterapi Tahun 2022

No.	Bulan	Hasil Kepuasan	Standar Kepuasan
1	Juli	93,8%	≥ 90 %
2	Agustus	92,5%	
3	September	87,5%	
4	Oktober	82,7%	
5	November	85,3%	
6	Desember	85,8%	
Rata - Rata		87,29 %	

Sumber : *Data Rumah Sakit Islam Surabaya*

Dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 bulan yang memenuhi standar kepuasan pasien dengan >90%, dan ada 4 bulan yang tidak memenuhi standar yaitu <90%. Berdasarkan data survey kepuasan di poli fisioterapi yang dilakukan

oleh Rumah Sakit didapatkan bahwa ketidakpuasan pasien poli fisioterapi dikarenakan terdapat penilaian kurang pada aspek lama tunggu waktu panggilan yaitu lebih dari 60 menit. Berikut data capaian indikator waktu tunggu poli rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya tahun 2022

Tabel 1. 2 Capaian Indikator Mutu Waktu Tunggu Rawat Jalan Tahun 2022

No	Bulan	Standar		Capaian/Hasil	
				Total	%
1	Juli	≤ 60 menit	100%	55,47	79%
2	Agustus			57,89	84%
3	September			57,90	84%
4	Oktober			57,90	83%
5	November			57,88	91%
6	Desember			57,89	80%
Rata – rata				57,49	84%

Sumber : *Data capaian indikator waktu tunggu survey SISMADAK tahun 2022*

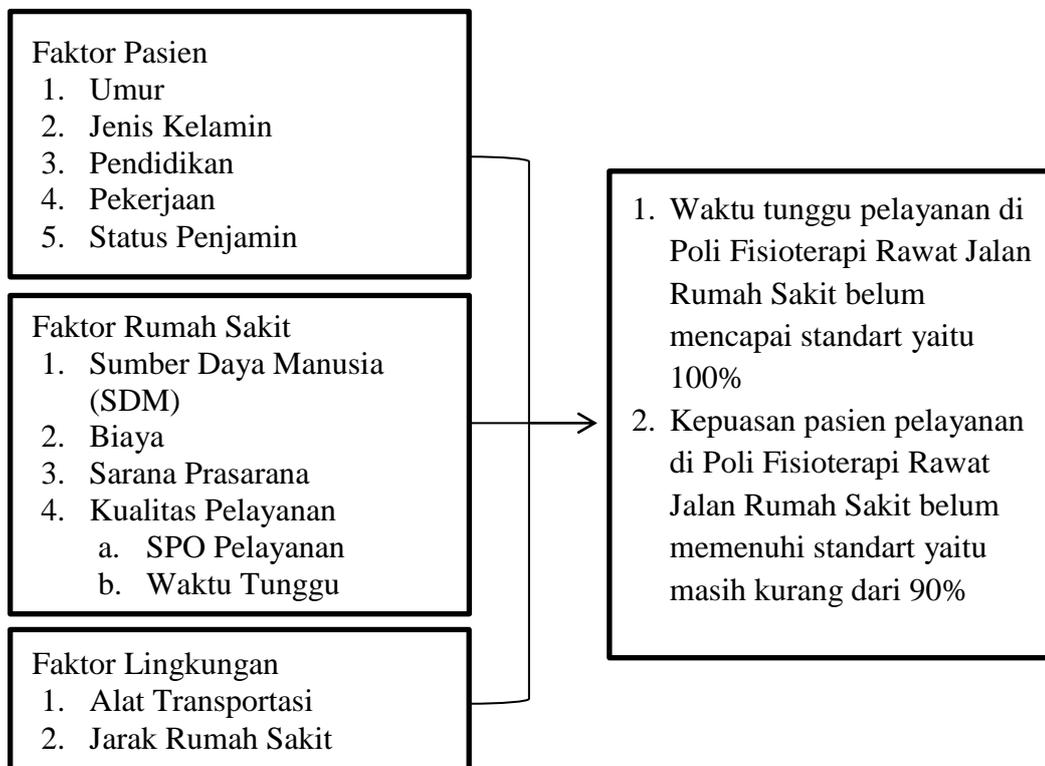
Jadi, berdasarkan data capaian indikator mutu waktu tunggu diatas menurut survey yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Islam Surabaya dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya memenuhi standarnya yaitu ≤ 60 menit dan berdasarkan survei SISMADAK masih belum mencapai standar yaitu kurang dari 100%

Oleh karena itu untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien di poli fisioterapi di Rumah Sakit Islam Surabaya akan menggunakan metode dari Parasuraman et al. (1988) dalam Kotler and Armstrong (2012) yang meliputi dimensi *tangible* (berwujud/ bukti langsung), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati). Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian analitik mengenai hubungan antara

waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli fisioterapi Rumah Sakit Islam Surabaya

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mendapatkan gambaran bahwa waktu tunggu pelayanan pasien poli fisioterapi di Rumah Sakit Islam Surabaya masih belum sesuai dengan indikator penghitungan waktu tunggu pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan yakni ≤ 60 menit.



Gambar 1. 2 Identifikasi Kajian Masalah

Pada gambar faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien poli fisioterapi di Rumah Sakit Islam Surabaya. Diuraikan dengan pendekatan sistem yaitu faktor pasien yang terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan status kepesertaan.

Sedangkan pada faktor rumah sakit terdiri dari SDM, sarana dan prasarana, biaya, pedoman SPO dan waktu tunggu poli fisioterapi. Dan yang terakhir faktor lingkungan terdiri dari alat transportasi, dan jarak rumah sakit. Dalam proses ada lamanya waktu tunggu pelayanan di poli fisioterapi < 60 menit.

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. Karena poli fisioterapi belum memenuhi standar waktu tunggu dan kunjungan poli fisioterapi kunjungan yang paling banyak maka penelitian difokuskan pada hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien poli fisioterapi rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya.

1.4 Rumusan Masalah

Adakah hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien poli fisioterapi rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien poli fisioterapi rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien poli fisioterapi rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya

2. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan poli fisioterapi rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien menggunakan teori *reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness* di poli fisioterapi rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya
4. Menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien poli fisioterapi rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Rumah Sakit

1. Sebagai wacana dalam peningkatan mutu pelayanan khususnya indikator waktu tunggu poli fisioterapi
2. Sebagai bahan masukan dan evaluasi oleh Rumah Sakit yang diharapkan dapat membantu dalam menyusun program dan strategi indikator kepuasan masyarakat

1.6.2 Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

1. Sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pembelajaran seluruh mahasiswa dan menambah referensi peneliti selanjutnya
2. Menunjang ilmu pengetahuan terutama di bidang peningkatan mutu

1.6.3 Bagi Peneliti

1. Mengembangkan dan memperluas wawasan atau pengetahuan tentang peningkatan mutu dan keselamatan pasien
2. Dapat menerapkan teori perkuliahan untuk dipraktekkan di lapangan