

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pada pasal 29 huruf b menyebutkan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, dan pada Pasal 40 ayat (1) disebutkan bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit wajib dilakukan akreditasi secara berkala minimal tiga tahun sekali.

Berdasarkan undang-undang diatas dapat di ambil kesimpulan, akreditasi rumah sakit penting untuk dilakukan dengan alasan agar mutu dan kualitas diintegrasikan dan dibudayakan ke dalam sistem pelayanan di rumah sakit (Departemen Kesehatan RI, 2009). Salah satu cara melihat kualitas mutu suatu rumah sakit adalah dari indikator mutu. Indikator rumah sakit adalah sebuah pengukuran management klinis yang dapat ditunjukkan dalam angka. Di Indonesia, penetapan indikator dipandu Peraturan Menteri Kesehatan No 30 tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. Dalam lampiran Permenkes tersebut, disebutkan 13 indikator yang telah ditetapkan standar minimalnya dengan

target tertentu. Kementerian Kesehatan menetapkan standar ini menjadi tolak ukur wajib pelayanan rumah sakit diseluruh Indonesia.

Instalasi rawat jalan secara sederhana didefinisikan meliputi prosedur terapi dan diagnostik serta pengobatan yang diberikan kepada pasien dalam lingkungan yang tidak membutuhkan rawat inap (Departemen Kesehatan RI, 2011). Selain itu Instalasi Rawat Jalan (IRJ) dapat diartikan sebagai unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di Rumah Sakit, baik yang berobat jalan maupun yang akan dirawat di Rumah Sakit. Pelayanan di IRJ pertama kali dilakukan di loket karcis sampai selesai pemberian resep di apotik. Banyak masyarakat yang 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/fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Rumah Sakit, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya, begitu sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Rumah Sakit, dalam hal ini pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan (Pohan, 2007).

*Assessment* pasien rawat jalan adalah suatu proses yang dilakukan secara sengaja, sistematis dan terencana untuk mendapatkan informasi dari seseorang individu yang datang ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan medis dengan tujuan untuk memperoleh pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan individu tersebut untuk dirawat inap. Pasien yang datang akan *assessment* oleh refraksionis sebelum ditangani oleh

dokter spesialis mata. *Assessment* ini harus dilakukan terutama untuk pasien baru guna mengetahui kondisi mata pasien yang sesungguhnya, tak hanya berdasarkan keluhan pasien. Untuk rumah sakit mata *assessment* menyeluruh berguna untuk mengetahui kondisi mata pasien terutama untuk pasien yang ingin mendapatkan resep kacamata.

Waiting Times/waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kesehatan sampai mendapat resep dari dokter, menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien/pelanggan (Afolabi and Erhun, 2003). Waktu tunggu di rawat jalan kurang dari 60 menit merupakan 1 dari 13 indikator mutu nasional yang tercantum pada PMK No 30 tahun 2022 dan Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Rumah sakit harus menjamin ketepatan pelayanan kesehatan termasuk di unit rawat jalan. Walaupun tidak dalam kondisi gawat maupun darurat namun tetap harus dilayani dalam waktu yang ditetapkan. Hal ini untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan pasien akan rencana diagnosis dan pengobatan. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan keterlambatan diagnosis maupun pengobatan pasien.

Tertulis dalam pendahuluan standar pelayanan keperawatan mata pada PMK No. 10 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Keperawatan di Rs Khusus bahwa perawat mata (*ophthalmic nurses*) memegang peranan penting pada seluruh area pemberian pelayanan keperawatan mata. Perawat mata dapat meningkatkan

efisiensi dan efektifitas pemberian layanan keperawatan dengan menurunkan waktu tunggu, daftar tilik tunggu (*waiting list*) dan meningkatkan efektifitas klinik.

Waktu Tunggu pada *Assessment* awal yang terlalu lama dapat mempengaruhi waktu tunggu rawat jalan. Maka dari itu waktu tunggu pada *Assessment* Awal Perawat harus sebisa mungkin dilakukan dengan waktu singkat tanpa menurunkan keakuratan penilaian, hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pemberian layanan keperawatan dengan menurunkan waktu tunggu, sesuai dengan isi pendahuluan standar pelayanan keperawatan mata pada PMK No. 10 tahun 2015.

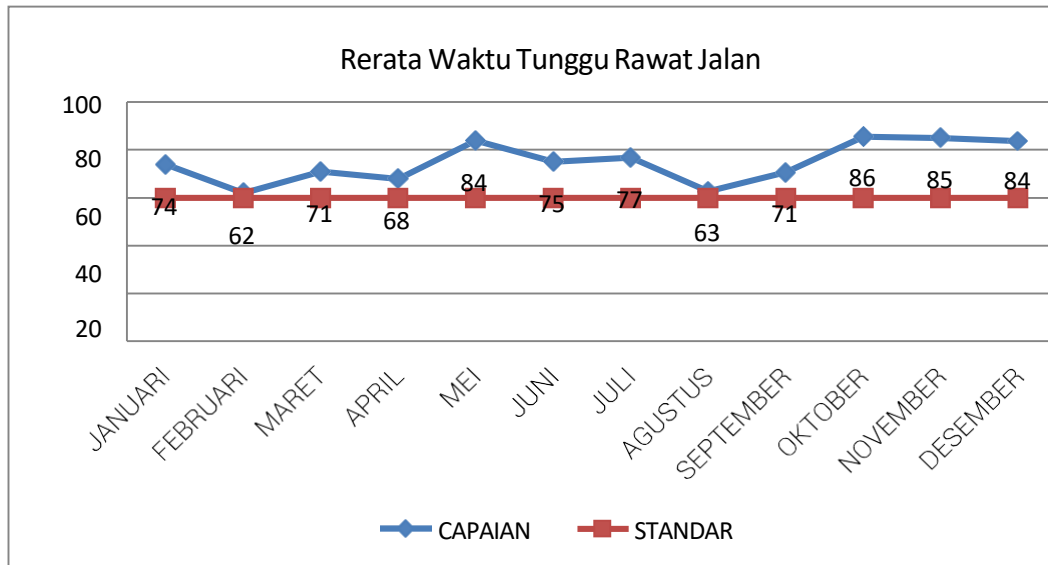
Kepuasan pasien didefinisikan sebagai bentuk kepuasan pasien terhadap ruang tunggu yang nyaman dalam menunggu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien saat mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di ruang pelayanan, dengan mendapatkan pelayanan yang diharapkan kemungkinan merujuk teman atau kerabat berobat ke pelayanan kesehatan tersebut (Michael, 2013). Pelayanan pasien di rawat jalan dimulai pada saat pendaftaran di loket kartu Rekam Medik, Birokrasi yang berbelit-belit dan lama pada saat pendaftaran membuat pasien tidak sabar dan sering **komplain** tentang lamanya pelayanan sehingga pasien tidak merasa puas (Soebarto, 2011).

Waktu tunggu rawat jalan memiliki urutan dari melakukan pendaftaran di loket, lalu di panggil ke poli 1 untuk *assessment* atau pemeriksaan awal oleh perawat, setelah itu menuju poli 2 atau 3 untuk pemeriksaan dokter. Pada penelitian kali ini, peneliti hanya meneliti waktu tunggu pasien sampai di panggil di pemeriksaan awal oleh perawat. Di Rumah Sakit Mata Undaan sendiri waktu tunggu rawat jalan masih belum mencapai target dari Standar Indikator Mutu Nasional yang telah di atur

dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022. Terbukti pada Tabel 1.1 di bawah yang menunjukkan lama dari waktu tunggu rawat jalan yang masih melampaui 60 menit.

Tabel 1.1 Daftar Capaian Indikator Mutu RSMU

No.	Nama Indikator	Target	PIC	Rata-Rata	Keterangan
1.	Kepatuhan Penggunaan Formularium Nasional	$\geq 80\%$	Inst. Farmasi	99,99%	Tercapai
2.	Penundaan Operasi Elektif	$\leq 5\%$	Inst. Kamar Operasi	0%	Tercapai
3.	Pelaporan Hasil Tes Kritis laboratorium	100%	Inst. Penunjang Medis	100%	Tercapai
4.	Kepatuhan Jam Visite Dokter	$\geq 80\%$	Inst. Rawat Inap	100%	Tercapai
5.	Kepatuhan Upaya Pencegahan Risiko Cedera Akibat Pasien Jatuh	100%	Inst. Rawat Inap	100%	Tercapai
6.	Kepatuhan Terhadap Clinical Pathway	$\geq 80\%$	Komite Medik	94,93%	Tercapai
7.	Waktu Tunggu Rawat Jalan	< 60 Menit	Inst. Rawat Jalan	75	Tidak tercapai
8.	Kepatuhan Kebersihan Tangan	$\geq 85\%$	PPI	90,28%	Tercapai
9.	Kepatuhan Penggunaan APD	100%	PPI	99,87%	Tidak tercapai
10.	Kepatuhan Identifikasi Pasien	100%	SKP	100%	Tercapai
11.	Kepuasan Pasien	$\geq 80\%$	Pemasaran & HK	92,18%	Tercapai
12.	Kecepatan Respon Terhadap Komplain	$\geq 80\%$	Pemasaran & HK	100%	Tercapai
13.	Waktu Tanggap Operasi Seksio Sesarea Emergensi	$\geq 80\%$	Tidak di ukur		



Gambar 1.1 Waktu Tunggu Rawat Jalan

*Sumber data : Laporan Komite Mutu RSMU*

Berdasarkan grafik pada gambar 1.1, Waktu Tunggu Rawat Jalan periode Januari sampai dengan Desember tahun 2022, belum mencapai standar yang telah ditentukan. Capaian tertinggi pada bulan Oktober 2022 yaitu 86 menit dan capaian terendah pada bulan Februari 2022 yaitu 62 menit. Rata-rata keseluruhan capaian indikator Waktu Tunggu Rawat Jalan periode Januari 2022 sampai Desember 2022 sebesar 75 menit. Dalam pelaporan PDSA telah di cantumkan terdapat beberapa **Komplain** pasien terkait waktu tunggu pelayanan ke dokter terlalu lama. Sehingga ini menjadi sebuah pertimbangan untuk mengetahui tingkat kepuasan daripasien di Pelayanan-*assessment* rumah sakit Mata Undaan tentang waktu tunggu yang molor tersebut.

Tabel 1.2 Do pada table PDSA RSMU

<i>Do</i> (D)	Apa pengamatan yang dilakukan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Alur pasien dari registrasi/pendaftaran sampai dengan diperiksadokterspesialis ada beberapa alur</li> <li>b. Setelah pasien di bagan registrasi data, rekam medis belum siap (adarekam medis yang masih dalam proses dicari khusus pasien lama)</li> <li>c. Adanya beberapa komplain pasien tentang waktu tunggu pelayanan ke dokter yang terlalu lama</li> </ol>
---------------	---

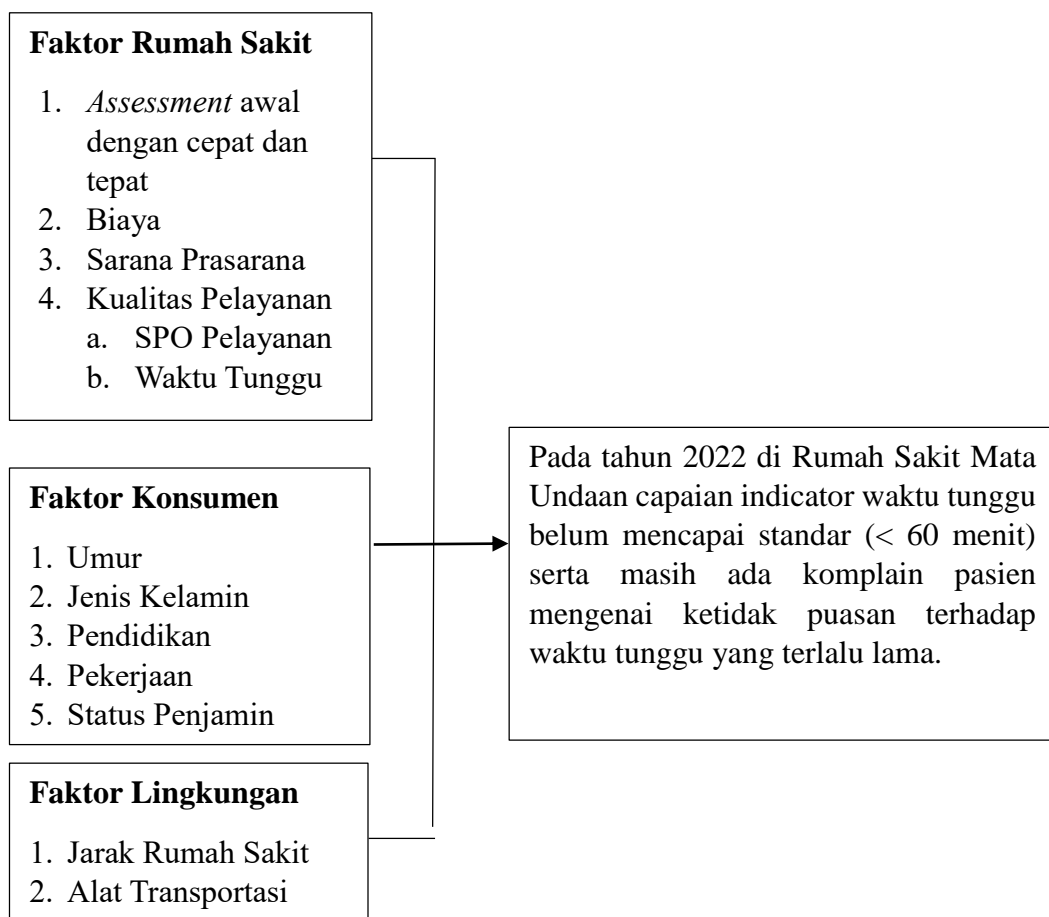
Selain itu berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan Sekretaris Mutu dan *General Manager* Pelayanan dan Keperawatan di Rumah Sakit Mata Undaan, waktu tunggu pelayanan rawat jalan memang masih belum tercapai target < 60 menit yang disebabkan oleh beberapa faktor eksternal maupun internal.

Berdasarkan hasil pengamatan melalui *Google Maps*, Rumah Sakit Mata Undaan memiliki Rating 4,1 dan dari hasil pengamatan review pada 2 kategori point topik yang sering dicari yaitu topik tentang pelayanan dan antrian. Pada topik pelayanan sendiri dari 82 ulasan terdapat 10 ulasan (12%) yang menyinggung tentang waktu tunggu pelayanan yang lama, dan dari 17 ulasan (53%) tentang topik antrian terdapat 9 ulasan yang mengatakan lamanya waktu tunggu khususnya pada pelayanan pendaftaran sampai *assessment* Rumah Sakit Mata Undaan.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran sampai *Assessment* Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya”

## 1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan pada latar belakang, pemicu dari peneliti ingin membahas tentang waktu tunggu pada pelayanan pendaftaran sampai *assessment* karena pada pendahuluan PMK no 10 tahun 2015 pemeriksaan awal memiliki andil dalam terpenuhinya waktu tunggu rawat jalan. maka terdapat beberapa faktor menurut Hasan (2014) dapat mempengaruhi pengetahuan perawat dalam menerapkan sasaran keselamatan pasien pada Rumah Sakit Mata Undaan :



Gambar 1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan gambar 1.2 tentang kajian masalah/identifikasi masalah diatas diketahui terdapat factor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu dengan tingkat



ketidakpuasan pasien pelayanan pendaftaran sampai *assessment* Rumah Sakit Mata Undaan antara lain :

1. Pada Faktor Predisposisi yang berasal dari internal rumah sakit meliputi pemahaman Sumber daya manusia, biaya, sarana prasarana, dan kualitas pelayanan seperti SPO dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan.
2. Pada faktor pemungkin kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status penjamin kesehatan.
3. Faktor Penguat pada penelitian ini adalah jarak dari rumah pasien dengan lokasi rumah sakit dan alat jenis transportasi yang digunakan.

### **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 Pengaruh waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* dan kepuasan dimensi *responsiveness* di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Apakah terdapat pengaruh waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya?

### **1.5 Tujuan**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi rerata waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* di Rumah Sakit Mata Undaan.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien terkait *responsiveness* tentang waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* di Rumah Sakit Mata Undaan.
3. Menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

### **1.6 Manfaat**

#### **1.6.1 Bagi Rumah Sakit**

Sebagai bahan masukan dan evaluasi oleh rumah sakit yang diharapkan dapat membantu dalam peningkatan mutu pelayanan khususnya indikator Waktu Tunggu Rawat Jalan.

#### **1.6.2 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo**

Dapat digunakan sebagai bahan penelitian, referensi, dan pertimbangan untuk mahasiswa STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya dimasa mendatang.

#### **1.6.3 Bagi Mahasiswa**

Mengembangkan, menerapkan, dan memperluas ilmu seta wawasan tentang pengetahuan dalam peningkatan mutu rumah sakit yang telah di peroleh selama masa kuliah.