

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut (*World Health Organization (WHO)*, 1947), Rumah Sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi kesehatan yang memiliki fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit, dan pencegahan penyakit kepada masyarakat serta sebagai pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Rumah sakit dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pasien dan kepuasan pasien sebagai pelanggan hal ini juga dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya, salah satunya untuk meningkatkan pasien RS Wiyung Sejahtera ini berupaya memenuhi kebutuhan dan kepuasan kualitas sumber daya manusia dan juga melengkapi sarana dan peralatan yang mutakhir serta akses terhadap pelayanan agar waktu tunggu pasien lebih cepat. Kepuasan pasien juga merupakan salah satu evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang telah dipilih memenuhi atau bahkan melebihi harapan.

Pasien atau pelanggan rumah sakit yang sebagai konsumen juga memiliki hak sebagai pasien, Pemerintah berusaha memenuhi hak pasien dengan memberlakukannya standart yakni Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II 2008 waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan oleh dokter di poliklinik tujuan, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan yaitu rata-rata ≤ 60

menit (Kemenkes, 2008). Demikian pula Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya yang merupakan rumah sakit swasta tipe C, mereka juga memberlakukan standart waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai aturan pemerintah dimana rata-rata ≤ 60 menit.

Berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan Januari sampai Oktober 2022 didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1.1 Rekap Data Kunjungan Pasien Pada Bulan Januari sampai Oktober 2022

No	Pasien	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	Total
1	Poli Anak	702	730	632	755	694	913	945	1.205	1.310	1.265	9.151
2	Poli Interna	1.501	1.225	1.433	1.420	1.556	1.716	1.521	1.700	1.706	1.669	15.447
3	Poli Bedah Umum	599	508	581	482	492	582	592	558	556	599	5.549
4	Poli THT	217	158	210	171	164	206	203	276	321	257	2.183
5	Poli Jantung	884	739	830	749	824	900	811	970	785	936	8.428
6	Poli Kulit	296	259	336	223	274	249	334	336	321	221	2.849
7	Poli Mata	365	304	246	356	422	479	491	502	477	398	8.274
8	Poli Gigi	872	698	798	668	621	913	924	920	928	932	4.040
9	Poli Paru	455	402	407	380	391	524	498	536	591	459	8.274
10	Poli Orthopedi	430	345	466	289	364	425	487	524	544	406	4.280
11	Poli Syaraf	860	643	899	883	851	933	906	1.021	1.080	983	9.059
12	Poli Urologi	255	158	258	268	230	268	315	265	237	241	2.495
13	Poli Obstetri dan Gynekologi	1.239	1.040	1.341	1.365	1.187	1.278	1.351	1.451	1.381	1.374	13.007
14	Poli Anak (Minggu)	117	88	70	106	125	126	147	96	137	174	1.186
15	Poli Psikiatri	214	206	258	241	226	261	233	269	263	246	2.417
16	Poli Rehab Medik	803	720	827	748	635	884	997	1.261	1.366	1.298	9.539
17	Orthodontial	3	3	4	3	6	3	2	6	8	6	44
18	Baby Spa	0	0	0	0	0	0	33	32	35	31	131
19	Tindik	0	0	0	0	0	0	0	42	37	34	113
20	Detoksifikasi	5	5	10	10	6	6	12	13	10	6	83
	Jumlah	9.817	8.231	9.606	9.117	9.068	10.666	10.802	11.983	12.093	11.535	102.918

Sumber: data rekam medis RS Wiyung Sejahtera 2022

Dari tabel 1.1 diatas, didapatkan poli yang paling banyak diminati dan poli yang memiliki tingkat kunjungan tertinggi adalah poli Interna dengan total jumlah pasien 15.447 .

Berdasarkan hasil observasi pada empat poli dan dilakukan secara random pada 30 orang responden didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1.2 Lama Waktu tunggu pasien Instalasi Rawat Jalan RS Wiyung Sejahtera bulan Maret 2023

No	Pasien	Waktu di panggil pendaftaran	Waktu dipanggil penanganan	Total waktu tunggu dari dipanggil pendaftaran
1	Pasien 1	8:00	11:00	3:00
2	Pasien 2	8:00	11:00	3:00
3	Pasien 3	8:03	11:30	3:27
4	Pasien 4	8:05	10:18	2:13
5	Pasien 5	8:05	11:30	3:25
6	Pasien 6	8:10	12:00	3:50
7	Pasien 7	8:00	11:30	3:30
8	Pasien 8	8:10	11:00	2:50
9	Pasien 9	8:45	11:00	2:15
10	Pasien 10	8:50	11:30	2:40
11	Pasien 11	8:10	9:32	1:22
12	Pasien 12	8:10	10:15	2:05
13	Pasien 13	8:10	11:18	3:08
14	Pasien 14	8:25	12:00	3:35
15	Pasien 15	8:30	12:00	3:30
16	Pasien 16	8:30	12:30	4:00
17	Pasien 17	8:30	12:00	3:30
18	Pasien 18	8:30	13:30	5:00
19	Pasien 19	8:50	12:30	3:40
20	Pasien 20	8:55	12:00	3:05
21	Pasien 21	8:55	13:00	4:05
22	Pasien 22	8:55	13:25	4:30
23	Pasien 23	9:00	12:45	3:45
24	Pasien 24	9:00	12:10	3:10
25	Pasien 25	9:00	11:50	2:50
26	Pasien 26	9:25	12:00	2:35
27	Pasien 27	9:25	12:30	3:05
28	Pasien 28	9:30	11:00	1:30
29	Pasien 29	9:30	12:35	3:05
30	Pasien 30	9:50	12:55	3:05
Rata-rata Waktu Tunggu				3:09

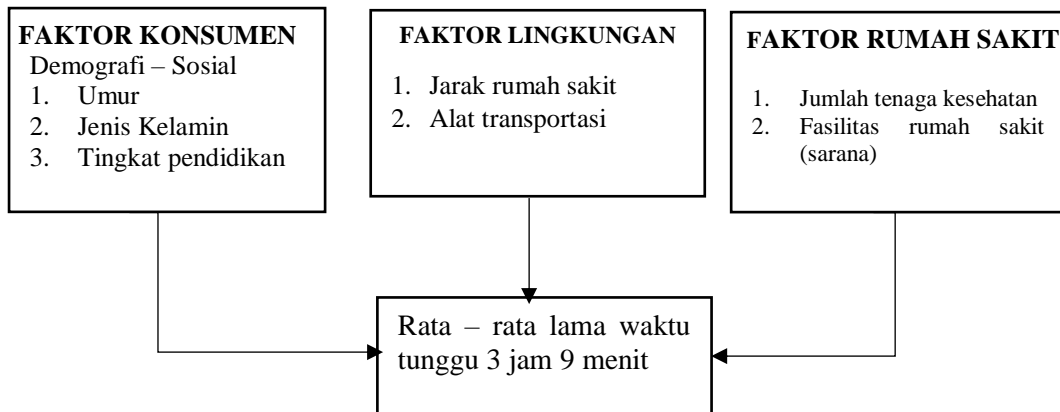
Sumber: Data primer RS Wiyung Sejahtera

Dari tabel diatas dengan sampel 30 pasien random dari 4 poli yakni poli kandungan, poli jantung, poli interna dan poli saraf dan didapatkan waktu tunggu layanan di Instalasi Rawat Jalan adalah 3 jam 9 menit. Berdasarkan (Menkes RI, 2008) Nomor 129/Menkes/SK/II 2008 standart waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit dan yang terjadi di IRJ RS Wiyung Sejahtera Surabaya melebihi standar yang ada.

Menurut (Zulaika, Suhermi dan Soejoto, 2022), yang melakukan penelitian dengan judul “Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli umum Klinik Relof tahun 2022” didapatkan hasil bahwa kurangnya kepuasan pasien disebabkan waktu tunggu yang lama serta semakin lamanya waktu tunggu pasien maka semakin banyak waktu yang dibutuhkan pasien dalam memperoleh pelayanan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Demikian pula penelitian yang dilakukan (Laelyah dan Subekti, 2017), yang melakukan penelitian dengan judul “Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu” didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik spesialis penyakit dalam RSUD Kota Bogor. Berdasarkan data diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Interna RS Wiyung Sejahtera Surabaya”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi penelitian awal terdapat beberapa faktor penyebab, diantaranya :



Gambar 1. 1 Identifikasi Masalah

Pada kajian masalah sesuai dengan informasi yang telah didapat, terdapat beberapa factor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan tidak sesuai standart :

1. Pasien kesulitan menggunakan daftar secara online, sehingga pasien datang lebih awal untuk daftar secara offline menyebabkan penumpukan pasien didaerah tempat tunggu poli tersebut dan pasien semakin banyak pasien yang berdatangan
2. Perbandingan jumlah tenaga medis di poli interna dan pasien yang ditangani tidak sebanding sehingga beban tenaga medis di poli interna semakin tinggi, kemudian tenaga medis seperti perawatnya yang menangani kurang berpengalaman maka mengakibatkan lamanya dalam penanganan
3. Dokter tidak tepat waktu disebabkan adanya kegiatan diluar, menyebabkan keterlambatan dalam melaksanakan pelayanan kepada pasien di unit rawat jalan khususnya di poli interna

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan kajian masalah yang terjadi di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya, maka penelitian ini membatasi permasalahan mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poli interna RS Wiyung Sejahtera Surabaya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dirumuskan masalah penelitian adalah “Bagaimana hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Interna RS Wiyung Sejahtera Surabaya?”

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisa hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poli interna RS Wiyung Sejahtera Surabaya.

1.5.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Karakteristik responden
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.
- c. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.
- d. Menganalisa hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini untuk menambah pengetahuan dan juga menambah pengalaman serta wawasan dan juga sebagai penerapan ilmu yang didapat selama pendidikan tentang hubungan kepuasan pasien dengan waktu tunggu pelayanan.

1.6.2 Bagi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan dipoli Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.

1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil penelitian dapat menambah referensi dan masukan bagi para pembaca yang membutuhkan informasi terkait kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan, serta sebagai tambahan pemikiran secara tertulis dan teoritis untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap lama waktu tunggu pelayanan yang dilakukan di rumah sakit.