

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga berkewajiban untuk memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.

Pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan kesehatan untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya. Instalasi rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien yang berobat rawat jalan dirumah sakit (Fuanasari, et al. 2012). Rawat jalan juga menjadi salah satu pintu akses masuk pasien untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit , sehingga mutu pelayanan di rawat jalan menjadi indikator penting yang harus diperhatikan oleh manajemen rumah sakit.

Setiap pelayanan yang disediakan rumah sakit dapat dikatakan baik jika memiliki mutu yang baik. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Bustani, et al. 2015). Waktu tunggu merupakan waktu yang

digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari pasien datang hingga pasien dilakukan pemeriksaan oleh dokter.

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak ditemui pada pelayanan kesehatan, dan salah satunya dapat menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan. Rumah sakit yang mengabaikan waktu tunggu pelayanan bahkan belum memiliki kebijakan regulasi tetap terkait waktu tunggu pelayanan berakibat banyaknya laporan komplain pasien kepada rumah sakit terkait lamanya waktu tunggu pelayanan. Sehingga secara kualitas rumah sakit tersebut dapat dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien (Laelihah dan Subekti, 2017).

Kepuasan merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Kotler dalam Wijono, 2008). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan (Jacobis,2013). Sehingga hasil dari kualitas pelayanan rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan bagi pasien, keluarga pasien dan masyarakat.

Kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting untuk diperhatikan, untuk menilai kualitas pelayanan tercakup dalam 5 (lima) dimensi, lima dimensi Kualitas pelayanan model *Service Quality* menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1990) yang digunakan untuk mengukur kepuasan antara lain *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Waktu tunggu merupakan salah satu elemen dari kualitas pelayanan.

Lamanya waktu tunggu pelayanan mempengaruhi mutu kualitas rumah sakit, dikarenakan pasien akan merasa bosan karena menunggu terlalu lama, selain itu terbatasnya ketersediaan fasilitas oleh rumah sakit akan menambah kebosanan pasien. Keadaan yang padat pengunjung di rawat jalan juga akan mengganggu kenyamanan pasien satu sama lain.

Di Indonesia untuk mencapai tujuan pelayanan dirumah sakit yang bermutu dan berorientasi pada pasien maka harus memperhatikan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008, Waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dikatakan tepat waktu jika sesuai dengan standar yaitu ≤ 60 menit.

Ketepatan pelayanan waktu tunggu rawat jalan sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 ≤ 60 menit akan mengakibatkan kepuasan pasien, Sejalan dengan penelitian (Pratiwi & Sani, 2017) semakin cepat waktu tunggu pelayanan semakin meningkat kepuasan pasien. karena pasien merasakan yang sebenarnya, dan kecepatan pelayanan yang diterima pasien.

Berdasarkan penelitian Fitriyuli Mayasari tahun 2016 terkait hubungan waktu pelayanan dan faktor *Total Quality Service* (TQS) terhadap kepuasan pasien, beberapa penyebab utama lamanya waktu tunggu pasien yakni lamanya waktu pendaftaran diloket, terbatasnya jumlah dokter, peningkatan jumlah kunjungan pasien, terbatasnya jumlah staff dirumah sakit serta tanggung jawab sosial rumah sakit.

Mengingat pentingnya mutu rumah sakit yang salah satunya dapat dilihat dari waktu tunggu pelayanan maka membuat peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan paasien di rawat jalan Rumah Sakit dengan pendekatan *literatur review*.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien.

1.3 Tujuan Penelitian

Menganalisis waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan .

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk meneliti tugas akhir, skripsi sebagaimana memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah Sakit di Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan referensi yang positif bagi Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pada pelayanan rawat jalan.

1.4.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Sebagai bahan referensi pembelajaran serta meningkatkan wawasan, pengetahuan, hardskill, dan softskill mahasiswa sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.