

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit ialah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan yang digunakan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dan memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan dengan menyediakan pelayanan salah satunya adalah rawat jalan (Yulia & Adriani, 2017).

Instalasi rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, pasien yang berobat rawat jalan maupun pasien yang akan dirawat di rumah sakit dengan alur pelayanannya dimulai dari tempat pendaftaran pasien rawat jalan, ruang tunggu, sampai selesai pemeriksaan di ruangan poliklinik (Nofriadi et al., 2019).

Poliklinik anak merupakan salah satu poliklinik yang angka kunjungannya cukup banyak di setiap rumah sakit. Angka kunjungan poliklinik anak di RSUD Singaparna Medika Citrautama dari bulan Maret 2022 – Februari 2023 mencapai 5.675 kunjungan. Hal ini akan berpengaruh pada kualitas pelayanan di poliklinik anak yang pada umumnya terlihat dari kepuasan pasien, apabila pasien tidak melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit berarti pasien merasa rumah sakit tidak memberikan rasa puas (Moniung et al., 2020).

Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien yang berarti tingkat perasaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah pasien membandingkan dengan harapannya (Pohan, 2015). Sedangkan menurut Munawir (2018) kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga mempengaruhi nilai integritas pelayanan sedemikian rupa yang dapat menimbulkan rasa puas pada pasien. Kepuasan pasien rawat jalan merupakan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dengan standar kepuasan pasien yaitu lebih dari atau sama dengan 90 % (Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2008).

Rumah Sakit atau pusat kesehatan memiliki harapan tertinggi dalam memenuhi kebutuhan pasien, namun tenaga kesehatan seringkali tidak memahami bahwa memenuhi kebutuhan pasien sudah menjadi dimensi kualitas pelayanan. Adapun dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (*reliability*), kualitas pelayanan yang cepat tanggap dan segera (*responsiveness*), pelayanan yang menanamkan kepercayaan pada pasien (*assurance*), pelayanan dengan komunikasi yang baik dan kepedulian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan pasien (*empathy*) (Muninjaya, 2019).

Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis (Jannah et al., 2020). Menurut Menkes RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit.

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yaitu saat pasien datang mendaftar ke loket pendaftaran, antri dan menunggu panggilan ke poli tujuan untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit termasuk kategori lama, 30 – 60 menit kategori sedang dan ≤ 30 menit kategori cepat (Kemenkes RI, 2008).

Kepuasan pasien akan meningkat terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan ketika waktu tunggu tidak lama, sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan lama maka semakin meningkat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan (Laelihyah & Subekti, 2017). Dengan demikian, waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan sehingga harus lebih diperhatikan oleh penentu kebijakan (Maulana et al., 2019).

Hal ini sejalan dengan penelitian Dwi Lestari et al., (2020) yang menyebutkan sebagian besar responden memiliki waktu tunggu tidak standar atau > 60 menit (94.9%) dan standar atau ≤ 60 menit (5.1%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien sebanyak 39.0% menyatakan puas dan 61.0% menyatakan kurang puas. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa responden yang merasa kurang puas lebih banyak dibandingkan dengan yang merasa puas. Jika mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa standar indikator kepuasan pelanggan rawat jalan sebesar $\geq 90\%$, maka pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara

waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor.

Permasalahan yang ditemukan pada penelitian terdahulu tersebut akan menimbulkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan, rendahnya kepuasan pasien akan berdampak pada mutu pelayanan yang kurang baik. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap selanjutnya (Dewi et al., 2015).

Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kab. Tasikmalaya merupakan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) kelas C. RSUD Singaparna Medika Citrautama secara terus-menerus mengupayakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sehingga berbagai macam pengukuran terus dilakukan. Hal ini menjadi tolak ukur bagi masyarakat untuk penilaian atas kinerja rumah sakit.

Berdasarkan laporan Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Singaparna Medika Citrautama tahun 2022 dengan sembilan indikator yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, pelaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Hasil survey di Poliklinik Anak menunjukkan skor 85,86 dan berada dalam kategori baik. Diketahui bahwa rerata kepuasan pasien pada indikator waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Anak merupakan salah satu indikator terendah dengan nilai 3,041.

Hasil survey terhadap 10 responden di Poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kab. Tasikmalaya, 6 responden mendapatkan waktu tunggu > 60 menit dan 4 responden mendapatkan waktu tunggu ≤ 60 menit. Dari 10 responden tersebut, 7 responden merasa tidak puas dan 3 responden merasa puas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan survey pendahuluan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan penanganan pengaduan dan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Cirautama Kabupaten Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Cirautama Kabupaten Tasikmalaya .
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di Poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Cirautama Kabupaten Tasikmalaya .
- c. Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Cirautama Kabupaten Tasikmalaya.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Penelitian ini dibatasi hanya pada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Cirautama Kabupaten Tasikmalaya.

2. Lingkup Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk dalam lingkup Kesehatan Masyarakat sebagai bahan kajian pada bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

6. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret – Juli 2023.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah informasi dan referensi penelitian khususnya di bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

2. Bagi Rumah Sakit

Menjadi masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar terdapat optimalisasi penerapan kebijakan terutama dibidang pelayanan serta sebagai dasar untuk melakukan evaluasi.

3. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan wawasan terkait kesehatan khususnya dalam bidang pelayanan yang dihubungkan dengan kepuasan pasien serta sebagai bentuk tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas akhir.