

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pasien untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap (Permenkes, 2007). Proses pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan di ruang pemeriksaan, pemeriksaan penunjang medis bila diperlukan, pemberian obat di apotek, pembayaran di kasir lalu pasien pulang (Paramita, 2017).

Kecenderungan masyarakat terhadap poliklinik (rawat jalan) semakin meningkat, yaitu untuk mendapatkan pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap (*one day care*). Sehubungan dengan hal tersebut rumah sakit perlu menyesuaikan dengan kebutuhan pasien. Salah satu caranya adalah dengan memberikan pelayanan poliklinik yang memenuhi harapan pasien. Jika pasien mendapatkan pelayanan sesuai bahkan lebih dari yang diharapkan

mereka akan menggunakannya lagi, tapi apabila tidak maka pasien tidak akan datang kembali (Paramita, 2017).

Keberhasilan rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit serta kepuasan pasien yang menjadi *feedback* dari pasien sebagai pelanggan rumah sakit (Suratri *et al*, 2018). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya dan membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2015). Sedangkan dalam Permenkes (2008), kepuasan pasien adalah pernyataan tentang persepsi pasien/pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan diantaranya adalah kualitas produk/jasa, fasilitas, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, komunikasi, suasana, waktu tunggu dan visual (Nursalam, 2014; Sara, 2019). Berdasarkan penelitian Gea (2015), terdapat variabel *reliability* (kehandalan) dengan item pertanyaan tentang ketepatan waktu pelayanan dalam hal ini adalah waktu tunggu. Hasil penelitian menyebutkan, faktor *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan, dimana sebagian besar responden sebanyak 74% menyatakan setuju dengan ketepatan waktu pelayanan (waktu tunggu).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 126 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit menyebutkan bahwa waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan yaitu  $\leq 60$  menit. Menurut Laeliah dan Subekti (2017) waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Hasil penelitian yang dilakukan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu menyebutkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah 70,18 menit sehingga termasuk dalam kategori waktu lama.

Dewasa ini, pelayanan di rumah sakit kini kian berkembang dan selalu mengalami perubahan baik perubahan dalam sistem maupun perubahan dalam perkembangan teknologi. Salah satu bentuk perubahan dalam hal pelayanan pendaftaran, yaitu dengan adanya sistem pendaftaran elektronik atau *online* di rumah sakit. Lamanya waktu tunggu dan menumpuknya jumlah antrean turut menjadi salah satu faktor pendukung penggunaan pendaftaran secara *online* (Shalsabila dan Al aufa, 2020). Pendaftaran atau registrasi merupakan suatu pengumpulan data identifikasi pasien yang berupa data administrasi dalam rekam medis. Rumah sakit/ pelayanan kesehatan dapat melakukan proses registrasi dalam dua cara, yaitu manual (*offline*) dan elektronik (*online*) (Wijaya dan Dewi, 2017).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputra, *et al* (2020) di pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara penggunaan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien, dimana terdapat 47 (74,6%) pasien yang menilai penggunaan sistem pendaftaran *online* baik dan sebanyak 37 (58,7%) pasien menyatakan puas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jannah, *et al* (2020) di Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura menyebutkan bahwa ada perbedaan waktu tunggu pelayanan yang signifikan antar kelompok pasien *online* dan kelompok pasien *offline*. Rata-rata waktu tunggu pasien *online* sebesar 50,3 menit dengan kepuasan sebesar 107,31 (99,37%) sedangkan rata-rata pasien *offline* sebesar 165,46 menit dengan kepuasan 105,89 (87,51%).

Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kab. Tasikmalaya merupakan Rumah Sakit BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) kelas C secara terus-menerus mengupayakan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat, sehingga berbagai macam pengukuran terus dilakukan, salah satunya pengukuran terhadap waktu tunggu serta kepuasan pasien apalagi baru-baru ini sudah mulai diterapkannya sistem pendaftaran *online* untuk mempermudah proses pelayanan, namun belum ada penelitian terkait dengan jenis pendaftaran baik *online* atau *offline* apalagi jika dihubungkan dengan kepuasan, sehingga perlu di teliti agar dapat diketahui jenis pendaftaran mana yang lebih efektif. Hal ini menjadi tolak ukur masyarakat dalam sebuah penilaian atas kinerja rumah sakit.

Hasil laporan Komite Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) tahun 2020 waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan rata-rata 116,21 menit. Adapun poli yang memiliki rata-rata waktu tunggu paling lama adalah Poliklinik Penyakit Dalam dengan rata-rata 203,21 menit, sedangkan pelayanan poliklinik lain memiliki rata-rata waktu tunggu 84,46 menit. Hal ini disebabkan karena rata-rata pasien poliklinik penyakit dalam mencapai 100 orang/hari, pelayanan dokter dimulai jam 09.00 WIB sedangkan pasien mulai mendaftar jam 07.00 WIB. Pendaftaran pasien melalui *online* baru mulai diterapkan pada akhir tahun 2021, sehingga belum diketahui besaran waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil survey terhadap 10 pasien yang melakukan pendaftaran secara *offline* dan *online* di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kab. Tasikmalaya pada Oktober 2021 didapatkan rata-rata waktu tunggu dari 5 pasien yang mendaftar secara *offline* yaitu 230 menit, terdapat 4 pasien merasa kurang puas dan 1 pasien merasa puas. Sedangkan rata-rata waktu tunggu dari 5 pasien yang mendaftar secara *online* adalah 86 menit, dimana 3 pasien merasa kurang puas dan 2 pasien merasa puas.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul “Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pendaftaran dan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui perbedaan kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis perbedaan kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran pelayanan rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya
- b. Menganalisis perbedaan waktu tunggu pelayanan rawat jalan berdasarkan jenis pendaftaran di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya
- c. Menganalisis perbedaan kepuasan pasien berdasarkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama.

#### **D. Ruang Lingkup Penelitian**

##### 1. Lingkup Masalah

Penelitian dibatasi hanya pada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran (pasien *offline* dan *online* di poli) dan waktu tunggu pelayanan raawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) 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 bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

##### 4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya.

##### 5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan sistem pendaftaran *offline* dan *online* di Rawat Jalan Poli Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya

##### 6. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2021 – November 2022

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Peneliti

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

### 2. Bagi Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini menambah wawasan serta referensi penelitian khususnya di bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

### 3. Bagi Rumah Sakit

Menambah masukan bagi rumah sakit, agar terdapat optimalisasi penerapan kebijakan terutama dibidang pelayanan serta sebagai dasar untuk melakukan evaluasi.