

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengertian tentang Rumah Sakit telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 (2009) yang diartikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, 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 dan Adriani, 2017).

Instansi rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, pasien berobat rawat jalan maupun pasien yang akan dirawat di rumah sakit. Perawatan di rawat jalan diawali di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sampai selesai pemeriksaan di ruangan poliklinik (Sara, 2019). TPPRJ merupakan tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok dalam penerimaan pasien dan mencatat informasi yang didapatkan oleh pasien mengenai data identitas sosial pasien pada formulir dalam dokumen rekam medis. Setelah selesai dalam proses pendaftaran, pasien dipersilahkan menunggu di poliklinik yang dituju (Departemen Kesehatan RI, 2006).

Waktu tunggu pasien rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter. Standar pelayanan minimal waktu tunggu pasien rawat jalan yaitu kurang atau sama dengan 60 menit (Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2008). Waktu tunggu pasien terhadap pelayanan di TPPRJ merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan

kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh – sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah (Febriyanti dkk., 2013).

Kepuasan pasien rawat jalan merupakan pernyataan tentang persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Standar kepuasan pasien yaitu lebih atau sama dengan 90 % (Keputusan Menteri Kesehatan 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 (Laeliyah dan Subekti, 2017). Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Maulana dkk., 2019).

Terdapat banyak penelitian yang telah dilakukan untuk menganalisis hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di rawat jalan. Penelitian Laeliyah dan Subekti (2017) dijumpai adanya keluhan dari beberapa pasien yang merasa bosan dan gelisah, hal tersebut disebabkan oleh waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal karena belum terdapat regulasi dalam bentuk SPO terutama dalam hal penetapan waktu minimal pasien menunggu, sehingga berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan. Penelitian Simarmata dkk. (2021) menyebutkan banyak keluhan dari pasien secara formal maupun informal disampaikan berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang disebabkan oleh lama waktu tunggu saat proses pendaftaran dikarenakan pasien yang banyak dan jumlah fasilitas yang terbatas, sehingga berdampak pada presentase ketidakpuasan pasien masih tinggi sebesar 37,9%, ketidakpuasan tersebut akan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk pada pelayanan berikutnya. Penelitian Fatrida dan Saputra (2019) menyebutkan bahwa banyak kasus pengaduan yang terjadi melalui layanan pengaduan SMS, kotak saran, dan pengaduan langsung dari pasien, keluhan yang dilaporkan disebabkan oleh lama waktu tunggu pelayanan, keramahan pelayanan yang diberikan oleh petugas, serta

ketidakjelasan informasi yang diberikan, sehingga hal tersebut berdampak pada presentase ketidakpuasan pasien terhadap waktu tunggu yang lama sebesar 85,7%.

Permasalahan yang terdapat didalam penelitian terdahulu tersebut akan menimbulkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan. Sumber ketidakpuasan dengan kesehatan yang sering dirasakan oleh pasien adalah jumlah waktu mereka menunggu selama melakukan kunjungan (Simarmata dkk., 2021). 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 dkk., 2015)

Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien sangat nyata. jika waktu tunggu terlalu panjang yang diberikan kepada pasien maka akan menyimpulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat membuat pasien merasa puas sehingga memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut (Fatrinda dan Saputra, 2019). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan studi *literature review* dengan judul “Analisis hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah pada penelitian ini menggunakan PICO:

Tabel 1. 1 Rumusan Masalah menggunakan PICO

METODE PICO	
P (<i>Population/Patient/Program</i>)	Pasien rawat jalan rumah sakit
I (<i>Intervention/Prognostic Factor/Exposure</i>)	Waktu tunggu pelayanan rawat jalan rumah sakit
C (<i>Comparison/Intervention</i>)	-
O (<i>Outcome</i>)	Kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit

Berdasarkan tabel diatas menghasilkan pertanyaan: apakah ada hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Menganalisis hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi sarana pelayanan kesehatan sebagai masukan dalam menunjang kualitas pelayanan khususnya pada waktu tunggu pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

1.4.2 Manfaat Teoritis

- a. Sebagai bahan masukan, peningkatan mutu, proses serta hasil pembelajaran khususnya mengenai analisis hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan.
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian di masa yang akan datang terkait penelitian metode *Literature Review* tentang analisis hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

1.5 Ruang Lingkup

1.5.1 Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian adalah bulan September 2021 hingga Februari 2022

1.5.2 Ruang Lingkup Materi

Materi dalam penelitian ini adalah analisis hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

1.6 Keaslian Penelitian

Analisis hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan sudah banyak dilakukan antaranya:

Tabel 1. 2 Keaslian Penelitian

No	Materi	Yuni Sara	Nur Laeliah, Heru Subekti	Teti Astuti
1.	Tahun	2019	2018	2021
2.	Judul	Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan tahun 2019	Waktu tunggu pelayanan RJ dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RJ RSUD Kabupten Indramayu	Analisis hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan: <i>Literature review</i>
3.	Tujuan	Diketahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Tahun 2019	Mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan, tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rawat jalan, dan hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan	Menganalisis hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan.
4.	Manfaat	Memberikan masukan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terhadap waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam	Mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan	Mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan, serta mengetahui perbedaan dan persamaan antara hasil uji statistik dari 21 artikel terpilih
5.	Desain Penelitian	Kuantitatif dengan studi <i>Cross Sectional</i>	Kuantitatif dengan rancangan <i>Sectional</i>	<i>Literature Review</i>
6.	Pengumpulan data	Pengumpulan data menggunakan kuesioner	Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi	Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran dengan membaca sumber dari artikel database <i>google scholar</i> , dan <i>Crossreff</i> , kemudian seleksi artikel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga didapatkan 21 artikel.
7.	Metode Analisis data	Uji <i>Chi Square</i>	Uji <i>Chi Square</i>	Sintesis dan Ekstraksi data dengan melihat keseluruhan jurnal kemudian dianalisis secara mendalam sehingga dapat menemukan persamaan maupun perbedaan pada setiap jurnal.

