

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit di Indonesia merupakan bagian system pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan untuk masyarakat yang meliputi pelayanan kesehatan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan rumah sakit dari tahun ke tahun semakin meningkat hal ini berdasarkan hasil dari laporan Riset Fasilitas Kesehatan (Rifaskes) 2011 tentang peningkatan jumlah rumah sakit umum (RSU). Pada tahun 2009 terdapat 1.202 RSU yang kemudian meningkat pada tahun 2013 menjadi 1.725 RSU. Pada tahun 2013, sebagian besar 53% RSU adalah milik swasta (profit dan non profit), sedangkan 30,4 % RSU milik pemerintah Kabupaten/ Kota. Dengan demikian sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak (Chairunisa. 2015)

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien dengan berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik serta terapeutik. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran di loket karcis sampai dengan pengambilan obat di Apotik. (Fitriyuli, Mayasari. 2013).

Pelayanan rawat jalan akan dirasakan berkualitas apabila para pelanggannya merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Pelayanan Kesehatan yang berkualitas sangat erat hubungannya dengan waktu tunggu yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan kesehatan tersebut. Waktu tunggu merupakan suatu hal yang menyebabkan ketidakpuasan pada pasien, ketidakpuasan pasien menganggap pelayanan kesehatan buruk apabila mengantri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah maka akan menyebabkan ketidaknyamanan pada pasien dan menyebabkan citra buruk pada Rumah Sakit itu sendiri dan akan menyebabkan kunjungan pasien berkurang (Bustani, 2017).

Lamanya waktu tunggu pasien dalam memberikan pelayanan jika dikaitkan dengan manajemen mutu sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan dan mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Dalam segi konteks waktu tunggu merupakan masalah yang sering di keluhkan oleh pasien, sering kali waktu tunggu tidak mendapatkan perhatian oleh manajemen rumah sakit padahal waktu tunggu sangat penting untuk menentukan standar kepuasan pasien (Nur laeliah, 2017).

Pengguna jasa pelayanan menganggap bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas apabila pelayanannya dilaksanakan sesuai dengan keinginan mereka yaitu cepat, penuh empati, ramah, dan komunikatif sehingga pengguna jasa pelayanan akan sangat puas terhadap pelayan kesehatan

tersebut (Gde Muninjaya. 2010). Sedangkan dari pihak pemberi pelayanan mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanannya sesuai dengan standar pemerintah. Adapun kondisi yang sering dikeluhkan oleh pemakai jasa rumah sakit yaitu lambatnya pelayanan, sikap atau tindakan dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, sarana yang kurang memadai dan lain-lain, maka hal ini dapat menimbulkan rasa tidak puas bagi para pengguna jasa Rumah Sakit (Chairunisa. 2015).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah merasakan kinerja yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien dapat dirasakan apabila rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan pada diri pasien maka dari itu rumah sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat tetapi apabila pelayanannya yang berbelit-belit dan pasien menunggu lama pada saat pendaftaran akan membuat pasien tidak sabar dan akan mengeluhkan lamanya pelayanan pada rumah sakit tersebut sehingga pasien tidak merasa puas dengan pelayanan tersebut (Supriyanto, Yuda. 2012).

Penelitian yang dilakukan Laeliah (2017) tentang waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu menemukan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien

terhadap pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Hal ini membuktikan bahwa dengan lama waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan semakin meningkat pula rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan, begitupun sebaliknya. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor yaitu tidak adanya kebijakan tertulis yang dikeluarkan dalam bentuk prosedur yang tetap terkait pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu khususnya menetapkan akan standar pelayanan terhadap waktu tunggu pasien di rawat jalan yang diberlakukan, sehingga adanya pedoman dan target bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan agar dapat terciptanya kerjasama dan meningkatkan kesadaran satu sama lain.

Penelitian lain yang dilakukan Nurjannah (2017) di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kecepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien hal ini disebabkan karena terjadinya antrian yang panjang di Rumah Sakit tersebut . Antrian yang panjang disebabkan karena kebutuhan akan pelayanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan sehingga pasien menunggu dalam waktu yang lama.

Penelitian yang dilakukan Bustani (2015) tentang analisis waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Balai Kesehatan Mata menemukan bahwa waktu tunggu masih tergolong lama (> 60 menit), hal ini disebabkan

karena jumlah pasien yang banyak, kurangnya petugas di loket pendaftaran dan BPJS, gangguan koneksi internet, pendistribusian berkas rekam medik yang sering terlambat, keterbatasan ruangan yang ada, dan keterbatasan SDM yang mempunyai keahlian di bidang refraksi dan rekam medik.

Rumah Sakit Umum Daerah kota Tasikmalaya merupakan Rumah Sakit tipe B non pendidikan yang menjadi satu-satunya Rumah Sakit rujukan terbesar di Wilayah Priangan Timur yang mengacu terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang cenderung semakin meningkat mengarah ke pelayanan spesialisik dan kepuasan pelanggan, maka RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya berusaha terus untuk melengkapi sarana dan prasarana serta sumber daya manusia guna memenuhi pelayanan kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan visi yang telah dicantumkan yaitu “Menjadi Rumah Sakit Pilihan Utama Di Priangan Timur tahun 2019” (RSUD Kota Tasikmalaya).

Rumah Sakit Umum daerah Kota Tasikmalaya merupakan salah satu unit yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan dimana dalam pelaksanaan pekerjaannya tidak hanya melayani pasien rawat inap tetapi juga melayani pasien rawat jalan. Instalasi Rawat Jalan merupakan bagian dari unit pelayanan rawat jalan di RSUD kota Tasikmalaya yang terdiri dari 36 poliklinik. Secara kuantitas angka kunjungan pasien rawat jalan ke RSUD kota Tasikmalaya tiap tahunnya mengalami peningkatan berdasarkan data dari Rekam Medik jumlah kunjungan pasien pada tahun 2015 sebanyak 156.086.000 kunjungan sedangkan pada tahun 2016 jumlah kunjungan pasien

sebanyak 178.215.000 kunjungan hal ini membuktikan bahwa pelayanan rawat jalan mengalami peningkatan tiap tahunnya. maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan studi pendahuluan tentang waktu tunggu dan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 18 Desember 2018, di dapatkan hasil bahwa di Poliklinik RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya terdapat adanya kecenderungan waktu tunggu yang lama dibuktikan dengan peneliti melakukan observasi dan wawancara ke 9 orang pasien dari hasil observasi dan wawancara tersebut adanya keterlambatan waktu tunggu sekitar 7 pasien mengeluhkan waktu tunggu lebih dari 60 menit, sehingga pasien mengeluhkan mengenai pelayanan yang didapatkan di poliklinik tersebut dan mereka juga mengeluhkan tidak puas dengan waktu tunggu pendaftaran dan waktu tunggu pemeriksaan sehingga pasien harus menunggu lama, dan dari 9 orang yang diwawancara tentang pelayanan yang diberikan di poliklinik tersebut, 3 orang mengatakan tidak puas dengan petugas rumah sakit yang kurang ramah, dan 4 pasien mengeluhkan tidak puas dengan kenyamanan lingkungan rumah sakit, 5 pasien mengeluhkan tidak puas dengan jadwal pemeriksaan yang di informasikan oleh petugas tidak sesuai atau tidak tepat waktu.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien dirasakan apabila rumah sakit memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, waktu tunggu merupakan

suatu hal yang menyebabkan ketidakpuasan pada pasien, ketidakpuasan pada pasien menganggap pelayanan kesehatan buruk sehingga sangat berpengaruh terhadap pelayanan di Rumah Sakit itu sendiri. Penelitian untuk meneliti hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien belum banyak dilakukan, mengingat waktu tunggu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien . Dengan demikian masalah penelitian ini adalah hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik RSUD Dr Soekardjo Kota Tasikmalaya.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik RSUD Dr Soekardjo Kota Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui waktu tunggu pasien di Poliklinik RSUD Dr Soekardjo Kota Tasikmalaya.
- b. Diketahui kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Dr Soekardjo Kota Tasikmalaya.
- c. Diketahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Dr Soekardjo Kota Tasikmalaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai pengalaman, latihan, penambahan pengetahuan dan wawasan bagi penulis dalam mengadakan suatu penelitian serta mengkaji tentang hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien

2. Bagi Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya

Diharapkan dapat menambah referensi naskah ilmiah dan dapat dijadikan sebagai daftar kepustakaan untuk penelitian selanjutnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

3. Bagi Profesi Keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan masukan bagi tenaga keperawatan untuk meningkatkan pelayanan keperawatan terutama dalam waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien.

4. Bagi Rumah Sakit

Sebagai data dasar bagi pihak rumah sakit untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan terutama dalam waktu tunggu, sehingga kepuasan pasien secara keseluruhan dapat terpenuhi

5. Bagi Peneliti selanjutnya

Sebagai data dasar untuk peneliti lain yang berminat dalam menggali masalah dalam pelayanan keperawatan di Rumah Sakit.