

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan hal penting yang harus diperhatikan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah evaluasi dan penilaian yang dilakukan oleh pasien terhadap kualitas layanan dan kinerja yang diberikan dengan membandingkan antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan (Dunlap et al. 2022; Kemenkes 2022; Handayany 2020). Artinya kepuasan merupakan evaluasi perasaan pasien antara harapan dengan kenyataan. Namun saat ini masih banyak pasien yang mengeluh tidak puas terhadap pelayanan yang diterima.

Ketidakpuasan dapat menyebabkan pasien kehilangan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Asamrew et al. (2020) di Rumah Sakit Khusus di Ethiopia sebanyak (53,8%) pasien tidak puas. Penelitian oleh Nurfadillah & Setiatin (2021) di Klinik X Kota Bandung sebanyak (48,0%) pasien merasa kurang puas. Hasil penelitian oleh Bahar (2020) di Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Padang sebanyak (57,1%) pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan. Artinya ketidakpuasan masih menjadi masalah yang dirasakan oleh pasien. Untuk itu, layanan kesehatan harus memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI

nomor 129/MENKES/SK/II/2008 (Menkes, 2008), untuk standar kepuasan pasien rawat jalan yaitu $\geq 90\%$. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas dan menyebabkan masalah ketidakpuasan bagi pasien.

Ketidakpuasan tidak hanya disebabkan satu faktor. Menurut Supriyanto dan Ratna (2007) secara garis besar faktor kepuasan dikategorikan dalam 5 kategori yaitu: 1. Kualitas produk (*Product Quality*), kualitas produk mencakup enam elemen yaitu bentuk, daya tahan, fitur, keandalan, konsistensi, dan desain. 2. Harga (*Price*), berkaitan dengan harga produk atau jasa yang ditawarkan. 3. Kualitas layanan (*Service Quality*), komponen dari kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi, yaitu *tangible, reability, empathy, assurance, dan responsiveness*. 4. Faktor emosional (*Emotional Factor*), meliputi kepercayaan, empati, dan citra perusahaan. 5. Biaya yang dikeluarkan (*Cost of Aquiring*), hal ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Apabila dalam mendapatkan produk atau pelayanan/jasa relatif mudah, nyaman, dan efisien maka pelanggan akan semakin puas.

Dari beberapa faktor tersebut Baan (2020) menyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan hal terpenting, karena kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Sedangkan menurut

Purnama (2022) dengan memaksimalkan kualitas pelayanan yang menyenangkan konsumen dan mengurangi kualitas pelayanan yang mengecewakan konsumen, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Artinya kualitas pelayanan berhubungan erat dan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien.

Kualitas pelayanan bertujuan untuk menciptakan kepuasan bagi pasien. Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas (Nursalam, 2016). Kepuasan terhadap kualitas pelayanan dapat dinilai dengan 5 dimensi yaitu: *tangible, reability, assurance, emphaty, responsiveness* (Adhari, 2021). Kepuasan dapat tercipta secara otomatis ketika rumah sakit memberikan pelayanan yang berkualitas optimal kepada pasien.

Pemberian pelayanan yang lambat dan tidak efektif menjadi salah satu kendala dalam memberikan pelayanan di rumah sakit, yang berakibat pada waktu tunggu yang lebih lama bagi pasien. Menurut Ma et al. (2019) waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan, sehingga menjadi faktor penting dalam evaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut Jannah et al. (2020) waktu tunggu yang panjang dapat mengganggu kenyamanan pasien dan berdampak negatif pada kepuasan pasien di waktu yang akan datang, kepuasan pasien sangat bergantung pada pengalaman mereka selama berada di rumah sakit. Oleh karena itu, waktu tunggu menjadi hal utama yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Waktu tunggu adalah waktu yang dihabiskan oleh pasien sejak saat tiba di unit pelayanan kesehatan dan melakukan pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan oleh dokter/dokter gigi/dokter spesialis (Sun et al., 2017; Kemenkes 2021; Menkes 2008). Definisi ini mencakup semua tahapan yang harus dilalui pasien, termasuk waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan antrian, proses pendaftaran, evaluasi medis, dan lain sebagainya.

Pasien seringkali harus menunggu dalam waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang diinginkan. Berdasarkan penelitian oleh Fauziyyah (2021) di RSUD Cempaka Putih, waktu tunggu pelayanan yaitu >1 jam. Penelitian lain oleh Ernawati et al. (2018) menunjukkan bahwa sebanyak 159 orang (79,9%) mengatakan waktu tunggu tidak baik (>60 menit) melebihi Standar Pelayanan Minimal rumah sakit. Artinya lama waktu tunggu masih menjadi masalah yang sama di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan.

Waktu tunggu masih menjadi masalah yang dirasakan oleh seluruh pasien, terlebih pada pasien baru rawat jalan karena hal yang pertama dinilai oleh pasien saat sampai kerumah sakit adalah pelayanan, yang merupakan interaksi awal pasien dengan petugas dan dari hal tersebut pasien akan menilai baik buruknya kualitas rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian oleh Al-Harajin et al. (2019) di Rumah Sakit Perawatan Tersier di Arab Saudi, dibagian pendaftaran lebih dari 90% pasien yang tidak puas menunggu >10 menit. Penelitian lain oleh Valentina (2020) pada bagian pendaftaran di

Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan diperoleh sebanyak 57,89% kurang puas dengan waktu tunggu lebih dari 10 menit.

Tidak hanya layanan pendaftaran dan rekam medik saja, namun saat menunggu konsultasi dokter dan farmakologi pasien sering kali mengeluh hal yang sama. Berdasarkan hasil penelitian oleh Sholihah & Khodijah Parinduri (2021) di poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Bogor, responden yang memiliki waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang tidak sesuai standar berjumlah 56 responden, sebanyak 23 responden diantaranya menyatakan puas (44.1%) dan sebanyak 33 responden menyatakan kurang puas (58.9%). Hasil penelitian lain oleh Dwi Lestari et al. (2020) menyebutkan dari 56 responden yang memiliki waktu tunggu tidak sesuai standar lebih banyak yang menyatakan kurang puas (64.2%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan puas (35.8%).

Penelitian lain oleh Sari (2021) di Rs Bhayangkara Bondowoso dari 249 responden, sebanyak 85 responden (34,10%) mengatakan waktu tunggu pelayanan resep sesuai standar, sedangkan 164 responden (65,90%) mengatakan waktu tunggu pelayanan resep tidak sesuai standar, sebanyak 117 responden (47%) menyatakan puas dan 132 responden (53%) menyatakan tidak puas. Dari beberapa hasil penelitian, waktu tunggu masih menjadi masalah di instalasi rawat jalan. Masalah ini sangat berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Perawat memiliki peran yang sangat penting dalam meminimalisir waktu tunggu pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Perawat yang memiliki pengetahuan dan keterampilan keperawatan yang memadai akan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien. Oleh karena itu, perawat perlu terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

Waktu tunggu yang terlalu lama dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan, karena pasien merasa tidak nyaman, bosan, dan tidak dihargai oleh petugas yang memberikan pelayanan. Hasil penelitian oleh Rizany (2021) di RSUD Banjarbaru, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien pada layanan rawat jalan, sebanyak 31,2% (29) pasien yang merasa tidak puas menyebutkan bahwa waktu tunggu berada di bawah standar. Berdasarkan penelitian tersebut, terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan, pada penelitian tersebut menggunakan metode penelitian non – eksperimental, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik yaitu penelitian yang dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Standar pelayanan waktu tunggu ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Untuk pendaftaran dan rekam medis adalah ≤ 10 menit, waktu tunggu pelayanan poliklinik adalah ≤ 60 menit dan waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit, obat racikan ≤ 60 menit, dengan tidak adanya hasil

kejadian kesalahan pemberian obat sebesar 100%. Standar ini dibuat sebagai acuan penerapan pelayanan dirumah sakit (Menkes, 2008).

Standar pelayanan minimal juga diterapkan dalam rumah sakit umum maupun daerah sesuai dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum dengan tujuan Standar Pelayanan BLU menggunakan standar pelayanan minimum yang ditetapkan oleh menteri/ pimpinan lembaga/gubernur/bupati/walikota sesuai dengan kewenangannya, harus mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan dan kesetaraan layanan, biaya serta kemudahan untuk mendapatkan layanan. Rumah sakit daerah menjadi tolak ukur penilaian kesehatan masyarakat didaerahnya.

RSUD dr. Rasidin Padang merupakan salah satu rumah sakit umum daerah provinsi sumatera barat yang berada dibawah naungan pemerintah Kota Padang. RSUD dr. Rasidin memiliki ruang poliklinik yang terdiri atas: poliklinik umum, poliklinik penyakit dalam, poliklinik bedah, poliklinik paru, poliklinik kebidanan, poliklinik orthopedi, syaraf, poliklinik mata, poliklinik gigi, poliklinik THT – KL, poliklinik kulit dan kelamin, poliklinik anastesi, poliklinik bedah anak, poliklinik jantung, poliklinik TB RO, yang buka dari pukul 08.00 – 13.00 wib setiap hari kerja, jum'at dan sabtu buka dari pukul 08.00 – 12.00 wib, dan apotik yang buka selama 24 jam.

Berdasarkan laporan Indikator Nasional Mutu Rumah Sakit tahun 2022 didapatkan bahwa waktu tunggu rawat jalan dan kepuasan pasien di RSUD dr. Rasidin Padang belum memenuhi standar yang ditetapkan. Waktu Tunggu

Rawat Jalan yang dicapai 50%, dikatakan belum sesuai dengan standar yang ditetapkan karena belum mencapai target ($\geq 80\%$), dengan rata – rata waktu tunggu 2 jam melebihi standar yang ditetapkan (≤ 60 Menit). Sedangkan Kepuasan Pasien yang dicapai 57%, dikatakan belum sesuai dengan standar yang ditetapkan karena belum mencapai target ($> 90\%$).

Peneliti melakukan survey pendahuluan pada bulan Mei 2023 di bagian pendaftaran, poliklinik dan farmakologi kepada 20 orang pasien. Berdasarkan faktor yang mempengaruhi kepuasan, jika dilihat dari faktor kualitas produk (*Product Quality*) responden mengatakan ruang tunggu di poliklinik dan apotik sudah dilengkapi dengan sarana dan prasarana untuk menunggu, seperti kursi, pendingin, WC dan lainnya. Pada faktor harga (*Price*) dari 20 orang responden 17 diantaranya merasa puas dengan harga pengobatan. Lalu pada faktor kualitas pelayanan (*Service Quality*) sebagian besar sebanyak 13 responden merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada faktor emotional (*Emotional Factor*) responden mengatakan bahwa RSUD dr. Rasidin Padang merupakan fasilitas kesehatan yang mereka percayai untuk pengobatan. Sedangkan pada faktor biaya yang dihabiskan (*Cost Of Acquiring*) sebagian besar responden mengatakan merasa puas dengan biaya yang dikeluarkan untuk pengobatan. Artinya dari beberapa faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan, kualitas layanan (*Service Quality*) merupakan faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Rasidin Padang.

Kualitas layanan (*Service Quality*) mencakup beberapa dimensi yaitu: *tangible*, *reability*, *emphaty*, *assurance*, dan *responsiveness*. Pada dimensi *tangible* didapatkan sebanyak 11 orang merasa tidak puas, ketidakpuasan pasien dengan nilai tertinggi berupa lambatnya respon staff rumah sakit dalam memenuhi permintaan pasien. Pada dimensi *reability* didapatkan sebanyak 10 orang merasa tidak puas, ketidakpuasan pasien dengan nilai tertinggi berupa ketidaksesuaian waktu pelayanan yang dijadwalkan. Sedangkan pada dimensi *emphaty* didapatkan sebanyak 14 orang merasa tidak puas, ketidakpuasan pasien dengan nilai tertinggi berupa kurang cepatnya respon staff terhadap pertanyaan dan keluhan pasien. Kemudian pada dimensi *assurance* didapatkan sebanyak 15 orang merasa tidak puas, ketidakpuasan pasien dengan nilai tertinggi berupa kurangnya pemberitahuan lamanya waktu yang diperlukan terhadap pelayanan dan tindakan medis yang diberikan. Lalu pada dimensi *responsiveness* didapatkan sebanyak 11 orang merasa tidak puas, ketidakpuasan pasien dengan nilai tertinggi berupa kurangnya waktu yang diluangkan untuk berkomunikasi dengan pasien serta tidak sesuainya waktu pemeriksaan yang diberikan dengan kebutuhan pasien.

Pasien mengatakan kualitas pelayanan rawat jalan yang belum sesuai harapan mereka seperti waktu tunggu pelayanan yang cukup lama, berupa ketidaksesuaian waktu pelayanan yang dijadwalkan, tidak adanya pemberitahuan tentang berapa lama waktu yang diperlukan untuk pelayanan dan tindakan medis, serta tidak sesuainya waktu pemeriksaan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien. Dari 20 pasien 12 diantaranya mengatakan

waktu tunggu di ruang pendaftaran lebih dari 10 menit, 11 pasien mengatakan waktu tunggu di poliklinik spesialis untuk menunggu dokter lebih dari 60 menit, sedangkan 15 pasien mengatakan waktu tunggu di apotik lebih dari 60 menit. Artinya kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di RSUD. dr. Rasidin Padang belum memuaskan dan lama waktu tunggu pelayanan yang diberikan belum mencapai SPM yang telah ditetapkan.

Waktu tunggu yang lama pada poliklinik RSUD dr. Rasidin Padang memiliki pengaruh penting dalam tingkat kepuasan bagi pasien. Oleh karena itu teranalisisnya hubungan waktu tunggu rekam medik, poliklinik dan farmasi dengan kepuasan pasien berdasarkan *service quality* di RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien berdasarkan *service quality* di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien berdasarkan *service quality* di RSUD dr. Rasidin Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya distribusi frekuensi sosio demografi pasien rawat jalan di RSUD dr. Rasidin Padang.
- b. Diketuainya distribusi frekuensi lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Rasidin Padang.
- c. Diketuainya distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Rasidin Padang.
- d. Teranalisisnya hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien berdasarkan *service quality* di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD dr. Rasidin Padang

Rumah Sakit diharapkan dapat meningkatkan fasilitas, sarana, dan prasarana di rumah sakit agar membantu mempercepat pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien. Oleh karena itu, RSUD dr. Rasidin Padang perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap fasilitas dan infrastruktur yang ada, seperti menambah jumlah kamar, dokter, perawat, serta peralatan medis yang memadai. Selain itu, perlu dilakukan pengaturan jadwal yang lebih baik dan sistem antrian yang efektif untuk mengurangi waktu tunggu pasien.

2. Bagi Profesi Keperawatan

Perawat memiliki peran yang sangat penting dalam meminimalisir waktu tunggu pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah

sakit. Perawat yang memiliki pengetahuan dan keterampilan keperawatan yang memadai akan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien. Oleh karena itu, perawat perlu terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian dapat dijadikan referensi dan digunakan dalam memperkaya ilmu tentang manajemen keperawatan. Oleh karena itu, sangat penting bagi para praktisi keperawatan untuk terus mengikuti perkembangan penelitian terkini dan mengaplikasikan temuan-temuan penelitian tersebut dalam praktik keperawatan sehari-hari.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan data awal untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang aspek-aspek terkait waktu tunggu pelayanan. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan instrumen dan variabel yang berbeda untuk mengetahui hubungan lamanya waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien.