

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada sidang WHO *Executive Board* ke 144 tahun 2019, WHO menyepakati rancangan WHO 13th *General Program of Work* dengan tujuan ketercapaian setiap negara anggota ditahun 2019-2023. Program ini berfokus pada target tiga miliar untuk mencapai dampak terukur pada kesehatan masyarakat di tingkat negara. Target tiga miliar adalah untuk memastikan pada tahun 2023 yaitu satu miliar lebih orang mendapat manfaat dari cakupan kesehatan UHC, satu miliar lebih orang terlindungi dengan lebih baik dari keadaan darurat kesehatan dan satu miliar lebih orang menikmati kesehatan dan kesejahteraan yang lebih baik dan berkualitas.⁽¹⁾ Menurut WHO, suatu layanan kesehatan yang berkualitas harus efektif, aman, berpusat pada orang, tepat waktu, adil, terintegrasi dan efisien.⁽²⁾

Menurut Pasal 28H ayat 1 UUD 1945, setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Berdasarkan pasal tersebut dapat diketahui bahwasanya setiap orang memiliki hak memperoleh layanan kesehatan yang baik agar terwujudnya derajat kesehatan yang diinginkan. Dalam upaya peningkatan layanan kesehatan rumah sakit perlu memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas layanan adalah suatu cara sebagai pengawasan yang selalu melakukan pemantauan ataupun pengaturan layanan yang didasari

pada kebutuhan pasien maupun persepsi pasien. Terlaksananya layanan yang sesuai standar atau keinginan pasien merupakan tujuan dari kualitas layanan dalam kesehatan.⁽³⁾

Waktu tunggu rawat jalan adalah waktu yang diperlukan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter.⁽⁴⁾ Waktu tunggu termasuk faktor terpenting yang menentukan citra awal suatu rumah sakit dan salah satu komponen yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan kesehatan. Lama waktu tunggu pelayanan dihitung mulai pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan dari dokter sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal (SPM) Rumah Sakit yang menyatakan standar waktu tunggu rawat jalan < 60 menit.⁽⁴⁾ Waktu tunggu termasuk faktor terpenting yang menentukan citra awal suatu rumah sakit dan salah satu komponen yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan kesehatan. Pasien akan beranggapan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan buruk jika mengantri dalam waktu yang lama serta menimbulkan ketidaknyamanan pasien.⁽⁵⁾

Kepuasan pasien merupakan suatu rasa senang ataupun kecewa seseorang dikarenakan adanya perbedaan antara kinerja/hasil dari suatu produk/jasa dengan harapannya.⁽⁶⁾ Menurut Muninjaya dalam ada 5 dimensi pengukuran kepuasan pasien yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty*.⁽⁷⁾

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, menurut Laeliah (2017) menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu rata-rata 70,18 menit dan pada aspek dimensi mutu ditemukan hanya satu yang puas akan pelayanan yang ada. Selain itu juga terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di

rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat RSUD Kabupaten Indramayu.⁽⁸⁾ Pada penelitian Tory dkk (2016) mengatakan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung rata-rata 157,13 menit yang tergolong lama. Sedangkan hasil analisis kepuasannya menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan waktu tunggu.⁽⁹⁾ Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Dedi, (2019) mengatakan adanya hubungan yang kuat antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien yang dibuktikan nilai dari uji statistik *chi-square*.⁽¹⁰⁾

Berdasarkan hasil penelitian Aulia dkk, (2022) dinyatakan bahwa terdapat hubungan antara karakteristik pasien seperti jenis kelamin, dan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan secara signifikan, sedangkan hubungan antara usia dengan kepuasan pasien rawat jalan tidak signifikan. Namun pada hasil penelitian Syamsul Arifin dkk, (2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai $p = 0,030$; $OR = 2,674$, dan juga terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai $p = 0,0001$; $OR = 9,211$.⁽¹¹⁾⁽¹²⁾

Dalam Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Barat tahun 2021 menyatakan bahwa 40, 74% masyarakat mengunjungi praktik Dokter atau bidan dan 25,59% ke klinik/praktik dokter bersama untuk berobat jalan. Sedangkan persentase kunjungan rawat jalan ke FKTP seperti Puskesmas dan Rumah Sakit Pemerintah sebesar 27,22% dan 6,45% berobat ke Rumah Sakit Swasta, pengobatan tradisional lainnya. Dari data ini tersebut dapat dilihat hanya 27,22% kunjungan rawat jalan ke Puskesmas dan Rumah Sakit Pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat tidak berobat melalui pusat layanan kesehatan seperti Rumah Sakit Pemerintah dan Puskesmas. Mereka

lebih memilih mengunjungi praktik dokter atau bidan namun tidak dilakukan dirumah sakit, puskesmas dan pusat kesehatan lainnya. Hal ini disebabkan oleh adanya *unmet need* dari pelayanan kesehatan. Salah satu *unmet need* pelayanan yang menyebabkan ketidakpuasan pasien akan layanan yang didapatkannya yaitu waktu tunggu pelayanan yang lama.⁽¹³⁾

Rumah Sakit Umum Daerah Muaralabuh merupakan rumah sakit umum daerah milik pemerintah dan merupakan satu-satunya rumah sakit tipe C yang ada di Kabupaten Solok Selatan, Sumatera Barat dengan visi “*Menjadikan Rumah Sakit yang Maju, Mandiri, dan Terdepan dalam Pelayanan*”. Kunjungan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Muaralabuh tahun 2021 sebesar 51.275 kunjungan dengan rata-rata perbulan sebesar untuk rata-rata setiap bulan sebanyak 4.273 pasien.⁽¹⁴⁾

Berdasarkan hasil survey awal dan wawancara pada bulan november 2022, didapatkan 14 dari 20 orang pasien merasa tidak puas dengan layanan RSUD Muara labuh Solok Selatan dan 12 dari 20 orang pasien memperoleh waktu tunggu yang lebih dari 60 menit. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien mendapatkan waktu tunggu yang lama dan juga merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Muaralabuh Solok Selatan. Dalam wawancara singkat dengan pasien, pasien menyatakan keluhan terhadap pelayanan yang diterima baik dari waktu tunggu yang lama, antrian yang tidak sesuai, dan tenaga kesehatan yang kurang ramah. Peneliti juga melakukan observasi terhadap karakteristik pasien berupa usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

Berdasarkan uraian masalah diatas, peneliti perlu untuk meneliti tentang **“Hubungan lama waktu tunggu dan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muara labuh Kabupaten Solok Selatan tahun 2023”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana hubungan lama waktu tunggu dan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muara labuh Solok Selatan Tahun 2023?”

1.3 Tujuan Penelitian

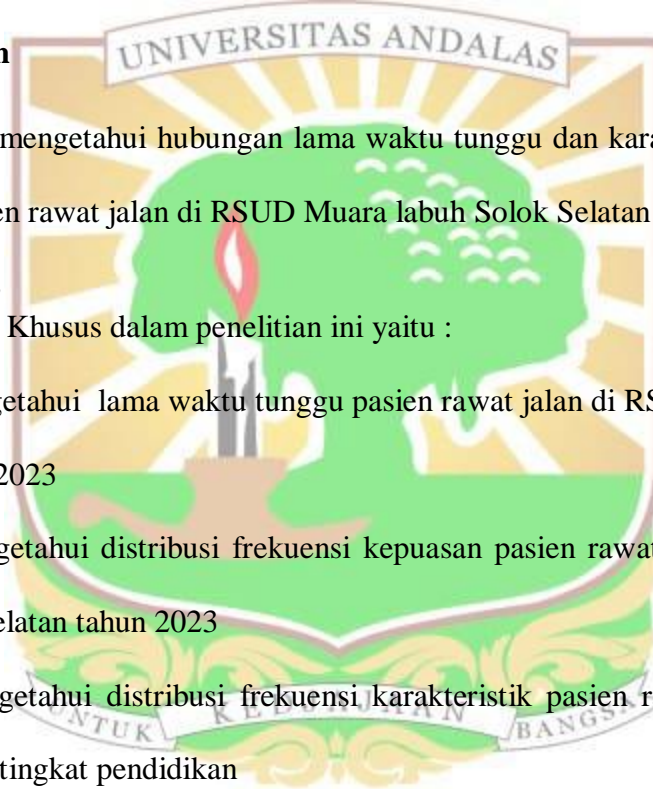
1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu dan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muara labuh Solok Selatan Tahun 2023

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui lama waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Muara labuh Solok Selatan tahun 2023
2. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muara labuh Solok Selatan tahun 2023
3. Untuk mengetahui distribusi frekuensi karakteristik pasien rawat jalan berupa usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan
4. Untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muara labuh Solok Selatan tahun 2023
5. Untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muara labuh Solok Selatan tahun 2023



1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi terkait waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan sehingga dapat diketahui upaya yang dapat dilakukan agar pasien merasa puas akan layanan yang didapatkannya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pengambil kebijakan maupun manajemen puncak dibidang kesehatan khususnya dinas kesehatan Kabupaten Solok Selatan dan pemerintah daerah Kabupaten Solok Selatan.

1.4.3 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan berupa ide dan konsep-konsep yang berkaitan dengan waktu tunggu, dan kepuasan pasien demi terwujudnya layanan yang sesuai standar dan kebijakan yang berlaku.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu dan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muaralabuh Solok Selatan. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan mei-juni 2023 di Instalasi rawat jalan RSUD Muaralabuh Solok Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *cross sectional*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat dirawat jalan di RSUD Muaralabuh dengan jumlah 54.466 ditahun 2022 dengan rata-rata setiap bulannya 4.539. Jumlah sampel 103 pasien dengan teknik pengambilan sampel *proportional sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari waktu tunggu dan karakteristik pasien berupa usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Sedangkan variabel dependennya yaitu kepuasan pasien.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat.

