

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Tingkat kepuasan pasien adalah indikator penting yang dipakai guna menilai kemampuan sebuah rumah sakit. Pengalaman pasien dimulai dari saat pertama kali mereka tiba di rumah sakit hingga saat mereka pulang. Kepuasan pasien tercapai melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi. Faktor yang paling berpengaruh dalam kualitas pelayanan adalah petugas yang memberikan layanan tersebut. Sehingga setiap Sumber Daya Manusia (SDM) di rumah sakit harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang cara memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien mereka (Gultom dkk., 2021).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan, “Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”. Dari World Health Organization (WHO) pada Esty dkk., (2023), Rumah sakit merupakan elemen penting dalam suatu organisasi sosial dan kesehatan. Fungsinya mencakup penyediaan layanan kesehatan yang paripurna (komprehensif), termasuk tindakan pencegahan penyakit (preventif) maupun penyembuhan penyakit (kuratif) bagi masyarakat. Rumah sakit diartikan sebagai fasilitas kesehatan yang menjalankan layanan medis dengan merata. Fokus utamanya ialah

usaha pemulihan kesehatan serta penyembuhan penyakit yang dilakukan dengan terintegrasi serta harmonis melalui usaha pencegahan penyakit serta peningkatan kesehatan. Pada sebuah sistem rujukan yang terstruktur, rumah sakit tidak hanya melayani pasien, tetapi juga berfungsi sebagai tempat bagi penelitian serta pendidikan tenaga kesehatan (Ramadhani dkk., 2021).

Pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilaksanakan dengan kolektif ataupun mandiri pada sebuah instansi kesehatan. Tujuan utamanya ialah guna memelihara kondisi kesehatan, mencegah penyakit, meningkatkan kesehatan, serta memberikan kesembuhan penyakit bagi kelompok, individu, masyarakat, atau keluarga (Mishbahuddin, 2020). Definisi pelayanan kesehatan menurut Notoatmojo dalam Kenre & Fitriani (2022), yakni aspek dari sub sistem pelayanan kesehatan, yang berfokus terhadap promotif (peningkatan kesehatan) serta pelayanan preventif (pencegahan) bagi masyarakat. Pelayanan ini mempunyai keterkaitan dengan upaya memberikan rasa puas bagi pelanggan. Pelanggan nantinya merasa puas serta dihargai ketika diberikan pelayanan yang baik.

Kepuasan pasien merupakan hasil atau "outcome" dari pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, meningkatkan mutu pelayanan kesehatan ialah salah satu tujuan utama untuk mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien merujuk pada taraf kepuasan yang dirasakan pasien menjadi hasil dari pelayanan kesehatan yang diterima, sesudah dibandingkan dengan harapan mereka (Soumokol dkk., 2021).

Waktu tunggu mempengaruhi secara positif penilaian terhadap pelayanan dan pengalaman menunggu pasien, yang merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan pasien (Simarmata dkk., 2021). Waktu tunggu pelayanan merujuk pada masa yang dihabiskan oleh pasien dari saat pendaftaran hingga masuk ke ruang pemeriksaan dokter guna menerima pelayanan kesehatan.

Tenaga Dokter spesialis ialah ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat di fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut. Adapun di Indonesia jumlah tenaga dokter spesialis jauh sangat minim daripada perbandingan di negara-negara maju ataupun di negara ASEAN yang lain, dalam hal ini juga berpengaruh terhadap waktu tunggu yang menyebabkan antrian panjang. Sebagai hasilnya, banyak rumah sakit di tingkat kotamadya dan kabupaten di Indonesia, baik swasta maupun pemerintah, masih menghadapi kebutuhan akan dokter spesialis yang cukup. Kurangnya total lulusan dokter spesialis (DSP) tiap tahun adalah penyebab utama dari rasio yang rendah ini (Rosita Dewi dkk., 2023).

Ada berbagai faktor yang berperan dalam kekurangan dokter spesialis di Indonesia. Distribusi dokter spesialis menjadi krusial dalam upaya meningkatkan mutu layanan kesehatan di rumah sakit di berbagai kabupaten dan kota di Indonesia. Namun, informasi terperinci mengenai distribusi dokter spesialis masih sangat terbatas (Ilyas, 2006).

Menurut Ilyas, (2006) Diperlukan intervensi manajemen yang komprehensif guna mengatur distribusi dokter spesialis ke RSUD di seluruh

kabupaten Indonesia. Langkah pertama adalah kolaborasi antara Pemerintah Provinsi, Depkes RI, serta Pemerintah Kabupaten guna mengadakan beasiswa pendidikan kepada calon dokter spesialis, serta memberikan prioritas kepada putra-putri daerah. Langkah kedua melibatkan pembuatan Peraturan Presiden ataupun Peraturan Pemerintah menjadi landasan hukum untuk implementasi Wajib Kerja Dokter Spesialis (WKDS). Adapun langkah ketiga mencakup pemberian tunjangan kesehatan serta sosial, insentif finansial maupun fasilitas kerja, hunian, ataupun transportasi yang memadai bagi dokter spesialis saat mereka menjalani WKDS di RSUD kabupaten tersebut. Hal ini akan meminimalisir kelangkaan dokter spesialis pada rumah sakit dan tidak terjadi tumpukan pasien yang terlalu panjang yang bisa menyebabkan pasien menunggu lama.

Dari Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 menyatakan bahwa terdapat adanya hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan dalam unsur pelayanan atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan. Hasil penelitian menurut Ginting dkk., (2023), waktu tunggu mempunyai pengaruh atas kepuasan pasien dikarenakan adanya fase tunggu pada waktu yang lama mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) rekam medis lama maka memberikan pengurangan rasa nyaman pasien serta memberikan pengaruh terhadap citra rumah sakit yang bisa berpengaruh kepada utilitas pasien dimasa yang akan datang. Menurut Simarmata dkk., (2021), pengaruh waktu tunggu atas kepuasan pasien amat signifikan.

Pasien nantinya puas jika pelayanan yang diterima berlangsung dengan cepat. Namun, jika pasien mengalami waktu tunggu yang lama dari pendaftaran hingga menerima pelayanan, mereka sering merasa tak puas dengan layanan yang didapatkan.

Menurut Maulana dkk., (2019), hasil penelitian ini juga menunjukkan jika responden yang mengalami waktu tunggu lama mengungkapkan ketidakpuasan mereka, terutama terkait lamanya waktu tunggu di loket pelayanan. Menurut Fatrida & Saputra (2019), ada korelasi antara waktu tunggu dan kepuasan pasien yang signifikan. Jika pasien harus menunggu terlalu lama, hal ini cenderung meningkatkan tingkat ketidakpuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Namun, waktu tunggu yang singkat atau sesuai akan meningkatkan kepuasan pasien, yang kemudian dapat berdampak positif dalam memberikan umpan balik positif tentang layanan kesehatan yang diberikan. Menurut Harfika & Abdullah (2017), satu dari sumber ketidakpuasan yang kerap dirasakan pasien terhadap layanan kesehatan ialah lamanya waktu yang mereka habiskan menunggu saat melaksanakan kunjungan. Beberapa penelitian mencatat jika terdapat korelasi diantara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien yang menurun. Hubungan ini telah tercatat dengan baik dalam berbagai keadaan di mana pasien harus menunggu.

Berdasarkan paparan diatas dan hasil penelitian sebelumnya maka dapat dikatakan jika ada keterkaitan yang signifikan diantara waktu tunggu atas kepuasan pasien. Hal ini lah yang melatar belakangi peneliti guna

melaksanakan penelitian mengenai waktu tunggu atas kepuasan pasien di salah satu rumah sakit yang berlokasi di Kota Banjarbaru. Di Kota Banjarbaru ada banyak memiliki rumah sakit swasta dan salah satunya RSI Sultan Agung yang diantara rumah sakit swasta itu pasti terjadi banyak persaingan yang ketat terhadap permintaan pasien saat menentukan rumah sakit yang nantinya mereka datangi, dari persaingan itu salah satunya adalah dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan pendaftaran dirawat jalan.

Berdasarkan masalah yang peneliti dapat ialah pada ulasan google maps di RSI Sultan Agung terdapat keluhan pasien terhadap pelayanan lamanya waktu tunggu bukan hanya satu ataupun dua orang yang mengeluhkan hal tersebut tetapi beberapa dan salah satu dari mereka ada yang sudah beberapa kali berkunjung menurut pasien tersebut pelayanannya tetap sama. Berdasarkan data pada studi pendahuluan RSI Sultan Agung diketahui bahwa jumlah kunjungan rawat jalan pada bulan Mei s.d juli ada mengalami naik turun.

Maka dari itu peneliti ingin mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di lokasi pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). Hasil riset diharapkan bisa menjadi masukan atau saran bagi manajemen dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan pada pelayanan kepada pasien.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang penelitian selanjutnya peneliti membuat rumusan masalah yakni:

- a. Bagaimana waktu tunggu pendaftaran di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru?
- c. Bagaimana hubungan waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Guna melihat hubungan waktu tunggu pendaftaran atas kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSI Sultan Agung Banjarbaru.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

Berdasarkan rumusan masalah maka peneliti membuat tujuan penelitian yakni:

- a. Mengidentifikasi waktu tunggu pendaftaran di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru.
- c. Menganalisis hubungan waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien di TPPRJ RSI Sultan Agung Banjarbaru.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Dapat menambah referensi serta wawasan untuk peneliti berikutnya dengan topik serupa selama perkuliahan di Prodi Administrasi Rumah Sakit Universitas Borneo Lestari Banjarbaru.

### **1.4.2. Bagi Institusi**

Hasil riset ini sebagai rujukan untuk lembaga pendidikan sebagai referensi atau tambahan informasi dan sarana belajar.

### **1.4.3. Bagi Instansi**

Hasil riset ini sebagai pertimbangan dan masukan rumah sakit saat memberikan peningkatan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien.

