

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan lengkap bagi individu, termasuk perawatan inap, rawat jalan, dan layanan darurat. Rumah sakit merupakan salah satu penyedia layanan jasa kesehatan yang bergerak dibidang kesehatan dan yang menerima pelayanan dari para medis yaitu pasien. Sebagai konsumen layanan kesehatan, pasien berharap menerima pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan mereka terhadap realitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan fasilitas rumah sakit. Namun, karena harapan tiap pasien berbeda-beda, tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit dapat bervariasi. Oleh karena itu, untuk menilai tingkat kepuasan pasien, rumah sakit perlu melakukan pengukuran yang sesuai agar dapat meningkatkan citra dan layanan kesehatan di rumah sakit yang diberikan dikemudian hari.

Dengan pertumbuhan bisnis yang cepat, jumlah rumah sakit meningkat pesat, memperluas persaingan di sektor jasa. Oleh karena itu, rumah sakit harus mampu menyediakan layanan berkualitas tinggi. Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap rumah sakit, yang pada gilirannya meningkatkan berbagai layanan yang ditawarkan kepada masyarakat

untuk memenuhi kebutuhan mereka. Masyarakat mengharapkan baik dari pelayanan rumah sakit, baik itu milik pemerintah maupun swasta, untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi setiap pengunjung dan pasien. Pasien menginginkan fasilitas yang baik, keramahan dari staf rumah sakit, serta profesionalisme dan kesungguhan dari tenaga medis. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kepuasan layanan mereka. Rumah sakit berupaya meningkatkan mutu layanan kesehatan yang terjangkau bagi masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Beberapa masalah umum di rumah sakit termasuk waktu tunggu pelayanan yang panjang, ketidaktepatan informasi atau janji pelayanan, serta keluhan terkait penanganan, pengaduan, saran, dan masukan yang kurang efektif. Oleh sebab itu, meningkatkan kualitas layanan di bagian pendaftaran adalah langkah krusial yang perlu diambil oleh rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien yang memanfaatkan layanan tersebut.. Bagi masyarakat, kesan pertama terhadap rumah sakit sering kali ditentukan oleh kualitas layanan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan dan interaksi petugas pendaftaran dengan pasien.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya tentang pemberian medis yang efektif tetapi juga melibatkan pengalaman pasien yang positif. Kepuasan pasien dalam konteks ini menjadi acuan dalam peningkatan kualitas rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien tidak hanya tentang kesehatan tetapi juga

mencakup aspek-aspek seperti empati, komunikasi antar penyedia layanan dan pasien dan responsitas.

Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) adalah gerbang utama rumah sakit yang memiliki peran krusial dalam memberikan kesan kepada pasien sebagai konsumen. Pasien mengharapkan pelayanan yang berkualitas untuk mencapai kepuasan yang diinginkan. Kepuasan pasien merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan pasien sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan yang mereka terima setelah dibandingkan dengan harapan mereka (Sihite, 2020). Pasien akan merasa puas jika kinerja layanan yang mereka terima memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka.

Waktu tunggu adalah interval waktu yang diperlukan oleh pasien mulai dari proses pendaftaran hingga diperiksa oleh dokter spesialis. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 mengenai standar pelayanan minimal rumah sakit, disebutkan bahwa waktu tunggu untuk pelayanan rawat jalan seharusnya tidak melebihi 60 menit. Waktu tunggu ini mengacu pada waktu yang diperlukan pasien dari saat mendaftar dan antri hingga bertemu dengan tenaga medis, terlepas dari reputasi dan kualifikasi tenaga medis yang memberikan pelayanan tersebut. Waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. (Yadav, 2017).

Lama waktu tunggu pelayanan seringkali menjadi sumber keluhan bagi pasien. Durasi menunggu ini menunjukkan bagaimana rumah sakit mengelola

layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan aktual pasien. Pelayanan yang efektif dan berkualitas terlihat dari kesan yang ramah, responsif, dan nyaman.. Menunggu terlalu lama dapat mengakibatkan ketidakpuasan terhadap pelayanan. Kepuasan pasien adalah evaluasi perasaan seseorang setelah membandingkan harapan mereka dengan pengalaman nyata dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Dalam penelitian Alfita (2023) yang berjudul “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalun” menyatakan bahwa Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Dari hasil observasi, diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas, di mana mereka harus menunggu lebih dari 60 menit, yang dianggap lama dan menyebabkan ketidakpuasan. Penelitian menunjukkan bahwa 52,7% pasien menyatakan waktu tunggu lama, dan 82,7% pasien menyatakan ketidakpuasan. Terdapat hubungan antara Lama waktu tunggu dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan (P-value 0,000). Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa ada korelasi antara durasi waktu tunggu pasien dengan tingkat kepuasan mereka.

Dalam penelitian Momen (2021) yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021” Waktu tunggu

adalah durasi yang dihabiskan pasien untuk mendapatkan layanan rawat jalan, mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu faktor yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain studi potong lintang (cross-sectional). Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 85 pasien di instalasi rawat jalan RSUD Luwuk Banggai. Analisis data dilakukan dengan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi pendaftaran mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan ( $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ ). Sumber daya manusia (SDM) juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan ( $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ ), dan sarana prasarana berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan ( $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ ). Rata-rata waktu tunggu pasien dari pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan dokter adalah 64,82 menit.

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 28 November 2023 di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru diketahui bahwa dari bulan Juli-September ada 8696 kunjungan Jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru mencapai 831 pasien. Dari jumlah tersebut, terdapat 33 pasien yang memberikan pendapat tentang pengalaman mereka selama mendapatkan perawatan di rumah sakit umum nirwana melalui *google form* diantaranya ada pasien yang merasa puas dan ada juga pasien yang merasa tidak puas, berdasarkan data yang dihitung penulis ada 0,57 % pasien

merasa puas dan ada 0,42 % pasien yang merasa tidak puas akan layanan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru. Data yang ada diatas menunjukkan bahwa masih adanya pasien yang merasa tidak puas akan pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru oleh karena itu penulis tertarik akan mengukur kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang ingin diteliti adalah "Apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru?"

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru?

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a) Untuk mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan di bagian pendaftaran di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru.

- b) Untuk mengidentifikasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru.
- c) Menganalisis Hubungan Waktu tunggu Pelayanan Pendaftaran terhadap Kualitas layanan Pasien Rawat Jalan Rumah di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan mengenai hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran pasien rawat jalan.

- a) Bagi Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi rutin untuk menjaga dan meningkatkan kualitas proses pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru.
- b) Bagi Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, bahan bacaan, dan literatur untuk memperluas wawasan mahasiswa UNBL khususnya, serta masyarakat umum.
- c) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman, memperdalam pemahaman tentang pelayanan pendaftaran di rumah sakit, dan menambah wawasan yang berguna untuk karier di masa mendatang