

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, baik rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, ditetapkan sebagai rumah sakit berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016. WHO mendefinisikan rumah sakit sebagai komponen integral dari sistem sosial dan medis yang menawarkan serangkaian layanan pencegahan, diagnostik, pengobatan, dan rehabilitasi kepada komunitasnya. Selain menyediakan layanan biososial, rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat pendidikan bagi para profesional medis masa depan. Perkembangan informasi kesehatan memerlukan keterlibatan profesi rekam medis, karena semua fasilitas kesehatan wajib memberikan akuntabilitas atas pelayanan yang diberikan. Departemen rekam medis bertanggung jawab atas segalanya mulai dari mengumpulkan informasi dasar pasien hingga mengirimkan data tersebut. (Sobrina, 2011).

Rumah Sakit diartikan sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara menyeluruh, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Memberikan layanan berkualitas tinggi berhubungan langsung dengan kebahagiaan pasien, yang pada gilirannya membuat pasien percaya

bahwa rumah sakit benar-benar peduli terhadap mereka sebagai individu.

Pasien yang meminta terapi rawat jalan maupun rawat inap diterima oleh Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) yang merupakan salah satu komponen pelayanan kesehatan. Sebagai pelanggan, layanan rawat jalan mempunyai fungsi penting dalam memberikan kesan pertama pada pasien dengan menjadi pintu masuk ke rumah sakit (Wahyuningsih, 2009).

Ketika penyedia layanan kesehatan memberikan hasil yang memenuhi atau melampaui harapan pasien, hal ini dikenal sebagai kepuasan pasien (Pohan, 2002). Hasil penilaian pasien terhadap efektivitas pelayanan penyedia layanan kesehatan adalah tingkat kepuasannya, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Nomor 30 Tahun 2022. Kepuasan pelanggan, jika dikaitkan dengan model persyaratan, dicapai ketika produk atau layanan dikonsumsi mampu memenuhi keinginan, aspirasi, dan harapan pasien (Nursalam, 2014).

Pemilihan poli penyakit dalam didasari oleh berbagai pertimbangan, termasuk tingginya rasio antara jumlah petugas dan tingkat kunjungan pasien pada periode Mei-Agustus 2023. Di dalam poliklinik tersebut, terdapat 3 poli gabungan yang di sebut klinik parida (paru, geri, dan dalam), dimana hanya 1-2 dari 3 dokter yang praktik dalam seharinya. Selain itu, keteraksesan data untuk mencari responden dari 4 poli tersebut selama jangka waktu penelitian lebih memungkinkan di poli penyakit dalam karena penggabungan 3 poli menjadi satu klinik, sehingga keteraksesan untuk mencari responden dapat di pastikan.

Semua langkah yang dilakukan pasien setibanya di poliklinik umum—mulai dari check in di loket, menunggu antrian, hingga mendapatkan anamnesa dan pemeriksaan oleh dokter termasuk dalam perkiraan waktu antara menunggu dan pemeriksaan, yang menentukan apakah pasien merasa puas atau tidak puas, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 - 60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat) (Kementerian Kesehatan, 2008).

Berdasarkan data studi pendahuluan di unit rawat jalan RSD Idaman Banjarbaru pada periode Mei-Agustus 2023, indeks kepuasan pasien mencatatkan nilai 78,57% secara keseluruhan. Sedangkan standar kepuasan pasien di unit rawat jalan RSD Idaman Banjarbaru target capaiannya harus $\geq 90\%$. Berdasarkan data tersebut tingkat kepuasan pasien belum memenuhi target standar rumah sakit.

Berdasarkan penelitian kepuasan pasien sebelumnya yang dilakukan oleh Susilawati (2022), dimana, karena kendala terkait layanan, kepuasan pasien masih rendah. Ketiga pasien yang harus menunggu layanannya merasa tidak senang karena hal tersebut. Akibatnya, hanya satu dari empat responden yang merasa senang dengan layanan yang mereka terima dari rumah sakit dan klinik yang menjadi bagian dari penelitian ini.

Pada rumah sakit rawat jalan yang diteliti, penelitian Lestari (2020) menemukan adanya korelasi antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan nilai p kurang dari 0,05 dan $r = 0,290$, 39,0% dari 59 sampel melaporkan puas dan 61,0% melaporkan tidak puas. Ketepatan

waktu, daya tanggap, dan pembukaan poliklinik tepat waktu merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit, menurut Pohan (2012) dalam Lestari (2020). Berdasarkan temuan Fatrida dan Saputra (2019), fasilitas kesehatan pada penelitian ini menemukan korelasi yang signifikan secara statistik antara kepuasan pasien dan waktu tunggu layanan.

Berdasarkan fenomena penelitian pada hasil penelitian terdahulu dan berdasarkan data studi pendahuluan bahwa masih ada ketidakpuasan pasien terhadap waktu tunggu di unit rawat jalan RSD Idaman Banjarbaru, maka penulis tertarik dan berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan (poli penyakit dalam) RSD Idaman Banjarbaru”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka rumusan masalah yang dapat di rumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana waktu tunggu layanan rawat jalan (poli penyakit dalam) RSD Idaman Banjarbaru?
2. Bagaimana kepuasan pasien terhadap layanan TPPRJ di RSD Idaman Banjarbaru?
3. Bagaimana pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di RSD Idaman Banjarbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan

pasien di unit rawat jalan (poli penyakit dalam) di RSD Idaman Banjarbaru tahun 2024.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi waktu tunggu layanan rawat jalan (poli penyakit dalam) di RSD Idaman Banjarbaru.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan (poli penyakit dalam) di RSD Idaman Banjarbaru.
3. Menganalisis pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan (poli penyakit dalam) RSD Idaman Banjarbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Institusi Universitas Borneo Lestari Banjarbaru

1. Dapat memberikan data kepada entitas sektor kesehatan, khususnya mengenai pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan.
2. Dapat memberikan referensi penelitian bagi mahasiswa lainnya.

1.4.2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan dalam mendukung penelitian dengan topik serupa.

1.4.3. Bagi masyarakat

Memperluas pemahaman kita tentang bagaimana waktu tunggu berdampak pada kepuasan pasien di unit rawat jalan RSD Idaman Banjarbaru.