

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Lama waktu tunggu yang telah tercatat baik dinegara maju maupun berkembang, sering kali menjadi sumber frustrasi utama dalam sistem pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, meningkatkan waktu tunggu pasien menjadi hal yang penting (Khan & Singh, 2021). Berdasarkan Keputusan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 waktu tunggu pelayanan rawat jalan merupakan waktu yang diperlukan oleh pasien dari mulai mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis dengan standar minimal yang sudah ditetapkan yaitu  $\leq 60$  menit.

Waktu tunggu pasien menjadi salah satu faktor utama yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Selain itu, waktu tunggu yang lama menunjukkan bagaimana rumah sakit mengelola layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Fingky et al., 2023). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan ini dinilai dari perbandingan antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima di rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien di rumah sakit bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, masih terdapat pelayanan yang belum memenuhi harapan pasien dan tingkat kepuasan masih belum sesuai standar yang diharapkan (Nursalam, 2011) dalam (Supandi & Imanuddin, 2021).

Hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan sangat signifikan. Jika waktu tunggu terlalu lama, pasien akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika waktu tunggu singkat atau sesuai, pasien akan merasa puas sehingga pasien yang puas akan kembali memberikan ulasan positif mengenai tempat pelayanan kesehatan tersebut (Fatriida & Saputra, 2019). Menurut Parasuraman et al dalam (Muninjaya, 2011) terdapat lima dimensi kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan antara lain: *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian), *tangible* (kenyataan).

Berbagai faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu meliputi jumlah petugas rekam medis dan tenaga medis yang belum memadai, banyaknya pasien yang datang bersamaan sehingga menyebabkan antrian di loket pendaftaran dan di poli, jam praktik dokter yang berbeda dengan jam pendaftaran diloket, kelalaian pasien saat pendaftaran seperti tidak membawahi kartu berobat atau surat-surat yang diperlukan (Fingky et al., 2023). Selain itu, praktik dokter diluar rumah sakit yang menyebabkan keterlambatan dokter, serta ketiadaan SOP yang menjadi pedoman bagi petugas pelayanan juga berkontribusi pada lamanya waktu tunggu (Wowor & Siswati, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sholihah et al., 2020) di Poliklinik Jantung Rs Islam Bogor diperoleh mayoritas responden mengalami waktu tunggu  $> 60$  menit sebanyak 94.9% sedangkan  $\leq 60$  menit sebanyak 5.1%, secara menyeluruh tingkat kepuasan pasien sebanyak 44.1% merasa puas sedangkan 55.9% merasa kurang puas, pada penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dewi et al., 2021) di Puskesmas Lubuk Begalung Padang diperoleh dari 110 responden 58 (52,7%) menyatakan waktu tunggu yang lama dan dari 110 responden 91 (82,7%) menyatakan tidak puas, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Jayapura merupakan rumah sakit dengan kategori kemampuan pelayanan tipe B yang berarti rumah sakit tersebut memiliki fasilitas kemampuan pelayanan medis yang terdiri dari sekurang-kurangnya 4 pelayanan medis dasar, pelayanan penunjang medis berjumlah 4 unit, 8 pelayanan spesialis serta didukung dengan 2 spesialis dasar.

Data kunjungan pasien rawat jalan RSUD Jayapura di beberapa poliklinik pada bulan Januari-Juni 2024 sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Jayapura 2024**

No	Bulan	POLIKLINIK						
		Ginekologi	Saraf	Bedah Urologi	Bedah Onkologi	Jantung	Penyakit Dalam	VCT
1	Januari	122	144	162	153	234	333	1,047
2	Februari	109	93	162	221	250	261	911
3	Maret	73	97	144	219	253	199	932
4	April	106	76	0	94	202	150	717
5	Mei	100	126	165	210	243	308	887
6	Juni	111	143	234	211	175	279	936
<b>Total</b>		<b>621</b>	<b>679</b>	<b>867</b>	<b>1,108</b>	<b>1,357</b>	<b>1,530</b>	<b>5,430</b>

Sumber: Instalasi Rekam Medis RSUD Jayapura (2024)

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa poliklinik penyakit dalam merupakan klinik dengan total kunjungan 1,530 pasien terbanyak dalam 6 bulan terakhir setelah poliklinik VCT sebanyak 5,430. Melihat kondisi tersebut maka peneliti memutuskan untuk mengambil sampel pada poliklinik penyakit dalam.

Hasil observasi awal kepada pasien pada tanggal 1 Juli 2024 peneliti mengamati banyaknya pasien yang menunggu di ruang pendaftaran, dan diruang pemeriksaan poliklinik penyakit dalam pasien ditemukan menunggu cukup lama sehingga menyebabkan mereka merasa bosan dan mengantuk, sedangkan hasil wawancara kepada 4 pasien yang berkunjung di poliklinik penyakit dalam RSUD Jayapura peneliti mendapatkan informasi bahwa pasien datang lebih awal untuk mendapatkan nomor antrian sedangkan pelayanan pendaftaran dibuka mulai jam 08.00 WIT dan pasien mengatakan bahwa dokter biasanya datang sekitar jam 10.30 WIT bahkan jam 12.00 WIT.

## **B. Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua?

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua
- b. Mengetahui kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua

- c. Menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua

#### **D. Manfaat**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Memberikan informasi mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Rumah Sakit**

Dapat memberikan informasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan

###### **b. Bagi Institusi Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Sebagai sumber referensi dan informasi mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua

###### **c. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua

## F. Keaslian Penelitian

**Tabel 1.2 Keaslian Penelitian**

NO	JUDUL/PENELITIAN/LOKASI	TAHUN	DESAIN	HASIL PENELITIAN
1	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS/Nurfaridah Sholihah, Siti Khodijah Parinduri/Poliklinik Jantung RS Islam Bogor Tahun 2019	2020	Kuantitatif dengan analisis studi deskriptif analitik rancangan studi cross sectional	Hasil penelitian ini menggambarkan mayoritas responden memiliki waktu tunggu tidak standar > 60 menit (94,9%) sedangkan sesuai standar ≤ 60 menit (5.1%). Secara menyeluruh tingkat kepuasan pasien sebanyak 44.1% merasa puas dan 55.9% merasa kurang puas.
2	Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien/Alfita Dewi, Eravianti, Delita Kumala Putri/ Puskesmas Lubuk Begalung Padang	2021	Cross sectional	Hasil penelitian diperoleh 52,7% pasien dengan waktu tunggu > 60 menit dan 82,7% pasien merasa tidak puas, dari hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien.
3	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien/Cyntia Sapta Anggraeni, Luluk Nur Aini, Nurul Anjarwati/Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Kab Malang	2021	Analitik Observasional	Hasil Penelitian ini menunjukkan p-value = 0,441 (p>0,05) yang berarti tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.
4	Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan/Ansye Yasinta Wowor, Siswati/Klinik Saraf Rs. St. Carolus Jakarta	2022	Deskriptif dengan pendekatan analisis kuantitatif	Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 74 sampel pasien pelayanan rawat jalan klinik saraf, terdapat 28 pasien (37.83%) waktu tenggunya sudah memenuhi standar ≤ 60 menit, sedangkan untuk 46 pasien (62.16%) belum memenuhi standar > 60 menit.
5	Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien/Rina Bab/Puskesmas Amban Distrik Manokwari Barat Provinsi Papua Barat	2022	Kualitatif (Observasional Study)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan di ruang tunggu pendaftaran selama 11,25 menit, dengan lama waktu tunggu pasien dikategorikan cepat. Rata-rata waktu tunggu di ruang tunggu pemeriksaan selama 18,39 menit dengan waktu terlama 36 menit (3,9%) dan waktu tercepat 8 menit (17,6%). Sehingga berdasarkan

NO	JUDUL/PENELITIAN/LOKASI	TAHUN	DESAIN	HASIL PENELITIAN
				kategori waktu tunggu, sebanyak 49 responden (96,1%) merasakan waktu tunggu pelayanan yang cepat. Sedangkan, rata-rata waktu tunggu pelayanan di ruang tunggu apotik yaitu selama 8,23 menit dengan waktu terlama 15 menit (5,9%) dan waktu tercepat 5 menit (39,3%). Sehingga, berdasarkan kategori waktu tunggu yaitu 51 responden (100%) merasakan waktu tunggu pelayanan cepat.
6	Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan/Fingky Rizky Wulandari, Puteri Fannya, Deasy Rosmala Dewi, Daniel Happy Putra/Poli Jantung RS Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2022	2023	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 74 sampel pasien, 23 pasien (31,08%) memiliki waktu tunggu dibawah waktu tunggu layanan minimum ( $\leq 60$ menit), sedangkan 51 pasien (68,92%) memiliki waktu tunggu yang tidak memenuhi standar ( $> 60$ menit), rata-rata waktu tunggu adalah 96 menit. Waktu tunggu tercepat yaitu 41 menit dan yang paling lama yaitu 173 menit.
7	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien/Feronika Kuddi/Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jayapura Provinsi Papua	2024	Cross sectional	Hasil penelitian ini diketahui waktu tunggu pelayanan mayoritas tidak sesuai standar ( $> 60$ menit) sebanyak 97.4% dan mayoritas merasa puas sebanyak 92.2% dan berdasarkan hasil uji chi-square didapatkan $p= 1000>0.05$ yang berarti tidak ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien.