

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia, karena kesehatan merupakan hal yang utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Aktivitas akan berjalan dengan baik apabila seseorang memiliki tubuh dan jiwa dalam keadaan sehat. Pelayanan kesehatan adalah tempat dan alat yang digunakan sebagai penyelenggara upaya pelayanan kesehatan, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat (Gurning, 2018).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan pasal 1 ayat 1). Kemudian pada pasal 29 huruf b UU Nomor. 44 Tahun 2009, disebutkan bahwa rumah sakit berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, tidak diskriminatif serta berhasil guna, dan mengutamakan kebutuhan pasien sesuai dengan standar pelayanan yang ada di rumah sakit.

Berdasarkan data WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di Negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2020). Dapat diperkirakan bahwa dengan kualitas pelayanan yang tinggi dapat mencegah 2,5 juta kematian akibat penyakit

kardiovaskular, 900.000 kematian akibat tuberculosi, 1 juta kematian bayi baru lahir, dan setengah dari semua kematian ibu setiap tahunnya. Kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan hilangnya produktivitas masyarakat di Negara tersebut sehingga dapat diperkirakan akan mengalami kerugian sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun setiap tahunnya (WHO, 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan dari masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan tersebut. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas, dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan pasien merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di suatu instansi, karena tingginya tingkat kepuasan pasien, jika pelayanan yang diperoleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut (Tambunan, 2021).

Setiap orang berhak mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan sebagaimana didalam UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat 1, menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik serta berhak memperoleh pelayanan Kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan wujud perasaan pasien dan tingkatan perasaan yang muncul sebagai respon umpan balik dari layanan kesehatan yang mereka peroleh. Kepuasan akan tercapai apabila ekspektasi pasien terpenuhi oleh kenyataan layanan yang mereka terima. Terdapat 5 dimensi yang mewakili persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan jasa layanan kesehatan yaitu; keandalan/*reliability* yang mengukur kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, ketanggapan/*responsiveness* yaitu kemampuan memberikan layanan secepat

mungkin, jaminan/*assurance* yang dihubungkan dengan memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien, *empathy* yaitu kemampuan memberikan perhatian pribadi yang tulus kepada pasien dan berwujud/*tangible* di mana pemberi layanan dituntut untuk dapat menampilkan sumber daya maksimal dalam pelayanannya baik dalam hal peralatan maupun pemberi jasa layanan. Selain itu, diduga berbagai hal dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap suatu layanan jasa, di antaranya adalah usia yang lebih tua, jenis kelamin wanita, dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, di mana hal tersebut cenderung meningkatkan ekspektasi dari pasien (Arnaya, 2020).

Berdasarkan hasil rekapitulasi data rumah sakit terkait jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama triwulan ketiga Juli-September Tahun 2023 di Rumah Sakit Prima Husada diketahui mengalami kenaikan sebesar 3%, namun angka kunjungan ke poli spesialis bedah umum mengalami penurunan 2% secara terus menerus selama 3 bulan berturut-turut (Data Rumah Sakit Prima Husada Sukorejo, 2023).

Dalam mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Prima Husada Sukorejo, peneliti melakukan survey pada bulan November 2023 kepada 10 pasien didapatkan 5 pasien tidak puas (50%) dan 5 pasien puas (50%). Ketidakpuasan pasien disebabkan oleh beberapa faktor, untuk yang pertama karena kurangnya pengelolaan dalam waktu kerja dalam melakukan pelayanan misalnya dokter datang tidak sesuai dengan jam kerja. Berdasarkan data rekapitulasi bulan Oktober 2023 Angka Keterlambatan DPJP Poliklinik Spesialis Bedah Umum didapatkan 50% tidak datang tepat waktu. Sebab kedua yakni total waktu tunggu layanan poli yang bertambah,

Berdasarkan data survey monitoring rata rata waktu tunggu layanan di Poliklinik Spesialis Bedah Umum Rumah Sakit Prima Husada Sukorejo dari (BPJS Kesehatan Cabang Pasuruan, 2023) didapatkan rata rata pelayanan Bulan Agustus 1 jam 21 menit 2 detik, Bulan September 01 jam 17 menit 48 detik dan Oktober 01 jam 20 menit 40 detik. Hal ini belum sesuai dengan Kepmenkes 129/Menkes/SK/II/2008 bahwa waktu tunggu di rawat jalan < 60

menit. Kemudian untuk faktor yang lain disebabkan karena attitude karyawan maupun staff yang kurang sopan, tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan, ditemukan juga staff sering berbincang-bincang, tertawa terbahak bahak dengan petugas lainnya, sehingga waktu tunggu pemberian layanan kesehatan bertambah. Sarana dan prasarana juga ditemukan masih belum memadai, misalnya ruang tunggu yang tidak nyaman atau panas karena AC mati, dan tempat duduk yang penuh sehingga pasien menunggu sambil berdiri sembari menunggu pemanggilan pemeriksaan kesehatan dengan dokter spesialis.

Kepuasan pasien merupakan variable yang sangat penting didalam melihat atau mengevaluasi kinerja yang dilakukan oleh Rumah Sakit. Faktor paling utama terlihat dari pemberian kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Maka dari itu peneliti ingin melihat seberapa besar pengaruh waktu tunggu pelayanan dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan akan dilihat dari dimensi pelayanan berupa: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/keyakinan (*assurance/confidence*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*) terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis bedah umum di Rumah Sakit Prima Husada Sukorejo.

Dari kronologi permasalahan diatas, maka respontime pelayanan perlu ditingkatkan kembali, hal tersebut bisa dimulai dengan melakukan pendekatan dengan perbaikan efisiensi manajemen operasional rumah sakit seperti peninjauan ulang standar operasional *procedure* (SOP) yang berlaku di unit tersebut (Ratnawati dan Pribadi, 2020) peningkatan jumlah staff atau redistribusi SDM yang ada serta tidak lupa melakukan pelatihan yang lebih intensif terkait komunikasi dan disiplin kepada pasien, terakhir dengan melakukan survey dan evaluasi secara berkala terhadap kepuasan pasien dengan mendengarkan umpan balik secara aktif sehingga dapat dilakukan perbaikan yang lebih tepat dan terukur (Faturahmah dan Susanti, 2022). Dengan demikian perbaikan pada waktu tunggu pelayanan di poliklinik bisa

berkurang dan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan harapan pasien, sehingga tingkat kepuasan pasien akan bertambah.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Spesialis Bedah Umum di Rumah Sakit Prima Husada Sukorejo.”

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan suatu masalah yang akan diteliti yakni, bagaimana pengaruh waktu tunggu pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis bedah umum di rumah sakit prima husada sukorejo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis bedah umum di rumah sakit prima husada sukorejo?

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan poliklinik spesialis bedah umum di Rumah Sakit Prima Husada Sukorejo?
- b. Untuk mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliable, responsiveness, assurance dan empathy*) poliklinik spesialis bedah umum di rumah sakit prima husada sukorejo?
- c. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien poliklinik spesialis bedah umum di rumah sakit prima husada sukorejo ?
- d. Menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis bedah umum di rumah sakit prima husada sukorejo?

- e. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis bedah umum di rumah sakit prima husada sukorejo?
- f. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis bedah umum di rumah sakit prima husada sukorejo?
- g. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis bedah umum di rumah sakit prima husada sukorejo?
- h. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis bedah umum di rumah sakit prima husada sukorejo?
- i. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis bedah umum di rumah sakit prima husada sukorejo?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan dan pengalaman serta keterampilan dalam melakukan penelitian dan memperoleh pengetahuan tentang pengaruh waktu tunggu pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis bedah umum di rumah sakit prima husada sukorejo.

2. Manfaat Praktisi

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Rumah Sakit sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Prima Husada Sukorejo.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian terdahulu terkait pengaruh waktu tunggu pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki orijinilitas masing masing. Berikut beberapa rujukan referensi penelitian sebelumnya.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Variable	Yang membedakan dengan penelitian ini
1.	Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia (Made Ayu Iely, Tati Suryati, Vebby Amelia)	Variabel Bebas : Pendidikan, Pekerjaan dan Kepesertaan JKN Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Desain: Cross Sectional	Variabel Bebas : Waktu Tunggu Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Desain: Cross Sectional
2.	Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam Di Rsud Dr Muhammad Zein Painan (2019)	Variabel Bebas : Lama waktu tunggu layanan Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Desain/ Metode : Cross Sectional ,Deksriptif Analitik,	Variabel Bebas : Waktu Tunggu Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Desain/ Metode : Cross Sectional, Kuantitatif

3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung (2021)	Variable Bebas : Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Tarif Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Desain/Metode : Asosiasi, Kuantitatif Populasi Penelitian : Pasien Rawat Inap	Variable Bebas : Waktu Tunggu Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Desain/Metode : Cross Sectional, Kuantitatif Populasi Penelitian : Pasien Rawat Jalan
4.	Analisis Mutu Layanan Instalasi Rawat Inap Menggunakan Metode Servqual Fuzzy Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Jasa Kesehatan di RS PBA Bandar Lampung (2019)	Variable Bebas : Kualitas Pelayanan Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Desain/Metode/Pengukuran Dimensi Kepuasan : Survey, Kuantitatif, Metode Fuzzy Populasi Penelitian : Pasien Rawat Inap	Variable Bebas : Waktu Tunggu Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Desain/Metode/Pengukuran Dimensi Kepuasan : Cross Sectional, Kuantitatif, Metode SERVQUAL Populasi Penelitian :

			Pasien Rawat Jalan
5.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng (2019)	Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Desain/ Metode : <i>Cross Sectional</i> , Kuantitatif, Tempat Penelitian : Puskesmas	Variabel Bebas : Waktu Tunggu Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Desain/ Metode : <i>Cross Sectional</i> , Kuantitatif Tempat Penelitian : Rumah Sakit