

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2022, pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Dengan adanya tujuan pembangunan kesehatan tersebut maka perlu ditunjang dengan penyedia fasilitas kesehatan yang baik dan bermutu. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan harus sesuai dengan standar supaya kepuasan pengguna pelayanan dapat terpenuhi.

Pelayanan adalah tindakan yang diberikan ke pelanggan baik berupa materi maupun non materi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar menyelesaikan permasalahan pelanggan. Salah satu bentuk penyedia pelayanan di bidang kesehatan yaitu rumah sakit (Irawan & Sitanggang, 2020).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat yang diselenggarakan secara paripurna. Rumah sakit dituntut untuk memberikan jasa pelayanan kesehatan yang bermutu bagi pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan semakin baik agar tetap eksis di tengah persaingan global dan menjadi strategi utama bagi pelayanan kesehatan (Taufiq et al., 2022). Rumah sakit sebagai penyelenggara kesehatan dalam pelaksanaannya dituntut untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas seperti yang tercantum pada UU RI No 36 tahun 2009 bab 4 pasal 54 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan kesehatan dilakukan secara aman, bermutu, bertanggung jawab, merata dan non diskriminatif (Aqil, 2020).

Salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit yaitu rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan jenis pelayanan kesehatan yang menjadi pintu masuk pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya. Pelayanan rawat jalan harus memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasien agar dapat mempertahankan pelanggan yang telah ada karena pelayanan rawat jalan menjadi perhatian utama rumah sakit karena masyarakat cenderung mencari pelayanan pengobatan yang sekali datang dan langsung diberi pelayanan yang lengkap (*one day care*). Pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan pasien dan meningkatkan minat kembali untuk memanfaatkan jasa pelayanan (Ahmad et al., 2022). Salah satu upaya agar rumah sakit berkualitas yaitu mengikuti Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM), menurut keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia no 129 disebutkan bahwa standar kepuasan pasien rawat jalan yaitu $\geq 90\%$.

Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas secara fisik, sarana prasarana yang mendukung, proses pelayanan itu sendiri serta kompensasi yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada pasien (Yanuarti et al., 2021).

Dampak yang ditimbulkan jika rumah sakit dinilai tidak berkualitas yaitu kepuasan dan loyalitas pasien menurun. Kepuasan dan loyalitas pasien merupakan indikator utama mutu sebuah rumah sakit (Anathasia & Mulyanti, 2023). Secara umum loyalitas pasien dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang terhadap produk (barang dan jasa tertentu). Loyalitas pasien merupakan perwujudan dan kelanjutan dari kepuasan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, dan selalu menjadi pasien rumah sakit tersebut. Setiap pasien memiliki basis loyalitas yang berbeda tergantung pada objektivitas masing-masing (Sudrajat, 2023).

Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan

adalah akses terhadap pelayanan yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan dari mulai pendaftaran sampai masuk ke pemeriksaan dokter (Lestari et al., 2020).

Waktu tunggu suatu pelayanan merupakan masalah umum dalam praktik pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu faktor potensial ketidakpuasan, dimana waktu tunggu yang lama membuat pasien menjadi tidak puas. Dikaitkan dengan manajemen mutu, aspek waktu tunggu pasien untuk menggunakan layanan medis merupakan salah satu hal penting dan menentukan kualitas layanan medis yang diberikan oleh suatu layanan kesehatan dan mencerminkan bagaimana rumah sakit menangani komponen layanan tersebut sesuai dengan keadaan dan harapan pasien (Gaurifa, 2019).

Waktu tunggu merupakan masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, masalah waktu tunggu pelayanan ini seringkali tidak mendapat perhatian yang semestinya dari pihak manajemen rumah sakit. Suatu rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien (Gaurifa, 2019). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit menyebutkan bahwa waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan ≤ 60 menit.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soekardjo merupakan salah satu badan pelayanan umum daerah Kota Tasikmalaya dan juga sebagai salah satu sarana pelayanan publik bidang kesehatan, dituntut untuk mewujudkan tujuan pembangunan dibidang perumahsakitan yaitu untuk meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan serta mewujudkan pelayanan yang bermutu. Menurut bidang sekretariat RSUD Dr. Soekardjo tahun 2020 hasil indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya untuk seluruh pelayanan sebesar 78,23%, kemudian pada

tahun 2021 hasilnya menunjukkan kenaikan sebesar 0,20%. Hasil indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2021 sebesar 78,43%, dan pada tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 3,5% dengan nilai sebesar 74,95%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di rumah sakit daerah Dr. Soekardjo mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dan mutu pelayanan di RSUD Dr. Soekardjo bernilai C dalam kategori kurang baik.

Ada banyak jenis pelayanan yang terdapat di RSUD Dr. Soekardjo salah satunya yaitu poliklinik penyakit dalam. Poliklinik ini mempunyai kepuasan pasien dalam kategori kurang baik yaitu sebesar 73,04% dan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien nya belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu $\geq 90\%$.

Berdasarkan data laporan yang diperoleh pada bidang pelayanan pada tahun 2022 waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Dr. Soekardjo dengan rata rata waktu tunggu rawat jalan pendaftaran *offline* yaitu 120 menit. Hal tersebut berarti belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu ≤ 60 menit. Menurut data dari Bidang Sekretariat, pada laporan survei kepuasan pasien 2022 menyebutkan bahwa tingkat perbandingan kepuasan pasien pada tahun 2021 dan 2022 dalam hal waktu tunggu pelayanan itu menurun, yaitu dari nilai 3,30 menjadi 2,86 dari yang seharusnya bernilai 4, dengan kategori kurang baik.

Pelayanan pendaftaran di rumah sakit kini kian berkembang dan semakin maju serta mengalami perubahan yang baik. Salah satu bentuk perubahan yaitu dengan adanya sistem pendaftaran *online* di rumah sakit. lamanya waktu tunggu dan menumpuknya jumlah antrian menjadi salah satu faktor pendukung penggunaan pendaftaran *online* sehingga lebih efektif dan efisien (Salshabilah & Al Aufa, 2020). Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soekardjo telah ditunjang dengan fasilitas pelayanan pendaftaran *online*. Dimulai sejak bulan Desember tahun 2022 yaitu melalui *website* Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya (untuk pasien umum) dan menggunakan aplikasi JKN Mobile (untuk pasien pengguna BPJS).

Menurut survei awal yang dilakukan pada bulan April 2023 di Rumah Sakit Daerah Dr. Soekardjo terhadap 20 orang pasien di poliklinik penyakit dalam, diketahui dari 10 pasien yang mendaftar secara *offline* rata rata waktu tunggu adalah 115,4 menit dan dari 10 pasien yang mendaftar secara *online* rata rata waktu tunggu adalah 72,5 menit. Hal tersebut berarti belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu ≤ 60 menit.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jannah dkk (2020), di pelayanan rawat jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura menyebutkan bahwa ada perbedaan waktu tunggu pelayanan yang signifikan antara kelompok pasien yang melakukan pendaftaran secara *online* dan pasien yang melakukan pendaftaran secara *offline*. Rata rata waktu tunggu pasien *online* sebesar 50,3 menit dengan kepuasan sebesar 107,31 (99,37%) sedangkan rata rata pasien yang melakukan pendaftaran secara *offline* sebesar 165,46 menit dengan kepuasan 105,89 (87,51%) (Jannah et al., 2020).

Hasil penelitian Saputra dkk (2020), yang dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, menyatakan bahwa terdapat hubungan antara penggunaan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien. Sebanyak 47 orang 74,6% menyatakan pelayanan baik dan sebanyak 37 orang 58,7% menyatakan puas terhadap pendaftaran *online* (Kes et al., 2020).

Dari hasil penelitian sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa pendaftaran *online* lebih efektif dari pendaftaran *offline*. Hal ini dikarenakan waktu tunggu lebih cepat dan pasien banyak yang lebih nyaman dengan pendaftaran *online*, serta pasien juga merasa lebih puas terhadap sistem pendaftaran *online*. Dikarenakan sistem pendaftaran *online* masih baru diterapkan di RSUD DR. Soekardjo sehingga belum diketahui berapa lama rata-rata waktu tunggu. Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukannya penelitian dengan judul "Perbedaan Waktu Tunggu Berdasarkan Jenis Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah perbedaan waktu tunggu berdasarkan jenis pendaftaran pelayanan rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis perbedaan waktu tunggu berdasarkan jenis pendaftaran pelayanan rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis rata rata waktu tunggu pendaftaran *offline* pelayanan rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
- b. Menganalisis rata rata waktu tunggu pendaftaran *online* pelayanan rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
- c. Menganalisis perbedaan waktu tunggu berdasarkan jenis pendaftaran rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1) Lingkup Masalah

Lingkup masalah dalam penelitian ini adalah perbedaan waktu tunggu berdasarkan jenis pendaftaran (*online* atau *offline*) pada pelayanan rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

2) **Lingkup Metode**

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*.

3) **Lingkup Keilmuan**

Penelitian ini termasuk kedalam lingkup kesehatan masyarakat sebagai bahan kajian bidang administrasi kebijakan kesehatan.

4) **Lingkup Tempat**

Penelitian ini dilaksanakan di poliklinik penyakit dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

5) **Lingkup Sasaran**

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan sistem pendaftaran *offline* dan *online* di poliklinik penyakit dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

6) **Lingkup Waktu**

Penelitian ini dilakukan pada bulan september sampai dengan selesai.

E. Manfaat Penelitian

1) **Bagi Peneliti**

Dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan penelitian serta menambah informasi terkait bidang pelayanan mengenai kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

2) **Bagi Akademik**

Diharapkan hasil penelitian ini menambah wawasan serta referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya dibidang administrasi kebijakan kesehatan.

3) Bagi RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya

Sebagai bahan saran, masukan, dan evaluasi terkait perbedaan waktu tunggu berdasarkan jenis pendaftaran di poliklinik penyakit dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.