

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Waktu tunggu yang lama merupakan sebuah permasalahan yang paling sering ditemukan pada fasilitas pelayanan kesehatan. Hampir seluruh fasilitas pelayanan kesehatan mendapat keluhan terkait panjangnya waktu tunggu. Total waktu tunggu didefinisikan sebagai total waktu yang dimulai dari loket pendaftaran hingga pasien meninggalkan fasilitas pelayanan kesehatan. Secara spesifik, waktu tunggu terdiri dari periode-periode waktu tunggu pada masing-masing jenis pelayanan yang dijumlahkan menjadi satu kesatuan (Biya *et al.*, 2022).

Penjumlahan waktu tunggu pelayanan dapat dilakukan dalam perhitungan waktu tunggu di instalasi rawat jalan. Sebagai contoh, Perhitungan waktu tunggu untuk bertemu dokter di instalasi rawat jalan didapatkan dari waktu memasuki ruang pemeriksaan dokter dikurangi waktu pasien meninggalkan meja pendaftaran dimana hasil pengurangan dibuat dalam satuan menit. Perhitungan waktu tunggu ini juga berlaku pada setiap layanan sesuai dengan alur pelayanan yang ada di masing-masing fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan atau yang diinginkan oleh pasien (Alarcon-Ruiz *et al.*, 2019).

Definisi waktu tunggu secara teori sangat berbeda dengan persepsi yang dimiliki oleh pasien. Bagi pasien, waktu tunggu adalah waktu yang dihitung dari awal waktu kedatangan hingga pasien tersebut meninggalkan fasilitas

pelayanan kesehatan. Waktu awal kedatangan masing masing pasien berbeda-beda, 30 menit sebelum jam buka pelayanan, 60 menit sebelum jam buka pelayanan bahkan ada pasien datang 120 menit sebelum jam buka pelayanan dengan tujuan mendapatkan nomor antrian yang terdepan (Biya *et al.*, 2022).

Waktu tunggu yang lama menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan ini memiliki korelasi positif jika dihubungkan dengan persepsi pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien akan semakin memberikan pengaruh positif terhadap persepsi pasien secara keseluruhan tentang sebuah fasilitas pelayanan kesehatan, begitu pula sebaliknya. Persepsi ini sangat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor contohnya seperti tingkat pendidikan dan pengalaman berkunjung ke beberapa fasilitas pelayanan kesehatan (Vainieri *et al.*, 2020).

Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pada sebuah fasilitas pelayanan kesehatan antara lain : proses administrasi, pendaftaran, ketepatan dimulainya jam pelayanan, jenis unit pelayanan, jenis permasalahan kesehatan, waktu konsultasi dokter, pemeriksaan penunjang dan proses peracikan resep yang dibutuhkan. Faktor-faktor tersebut saling berbeda antar individual dan tidak bisa dianggap sama antara individu satu sama lain (Al-Harajin *et al.*, 2019).

Penelitian yang dilakukan Alrasheedi (2019) menyatakan bahwa pasien tidak hanya mengharapkan pelayanan yang baik dari seluruh karyawan dan

tenaga kesehatan, namun pasien juga mengharapkan waktu tunggu yang singkat ketika menerima pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini berbanding lurus dengan kenyataan dilapangan dimana pasien mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat dan berbiaya rendah.

Kepuasan pasien muncul berdasarkan dari penilaian pasien itu sendiri terhadap sebuah fasilitas pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan oleh pasien ketika mendatangi sebuah fasilitas pelayanan kesehatan dengan apa yang pasien terima pada kenyataannya. Terdapat korelasi positif antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien, semakin pendek waktu tunggu semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Korelasi kedua hal tersebut akan semakin kuat jika dihubungkan lagi dengan faktor eksternal dan internal dari sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Al-Harajin *et al.*, 2019).

Faktor-faktor eksternal dari fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien antara lain : usia, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, konsultasi dokter, dan waktu tunggu. Pasien yang sudah berkunjung berulang kali memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang baru pertama kali berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan (Thu Quyen *et al.*, 2021).

Faktor-faktor internal dari fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien antara lain : profesionalitas dan keahlian sumber daya manusia, kelengkapan fasilitas dipelayanan

kesehatan, alur pelayanan, kecepatan pelayanan, lingkungan fasilitas pelayanan kesehatan dan kebersihan fasilitas pelayanan kesehatan. Luasnya ruang tunggu, tingkat kebisingan, pencahayaan, musik dan tayangan televisi diruang tunggu juga berdampak positif bagi tingkat kepuasan pasien (Y. Li et al., 2020; Xuan et al., 2021).

Beberapa pengaruh positif yang diakibatkan dari persepsi pasien yang baik adalah berupa peningkatan angka kunjungan, peningkatan pendapatan, peningkatan kepuasan pasien, tingginya angka kepercayaan, dan kemudahan dalam promosi fasilitas pelayanan kesehatan. Kemudahan dalam proses promosi fasilitas pelayanan kesehatan ini disebabkan oleh pasien yang merasa puas dan memiliki persepsi yang baik akan menceritakan pengalamannya ketika mendatangi sebuah fasilitas pelayanan kesehatan dan merekomendasikan fasilitas pelayanan kesehatan tersebut kepada orang lain (W. Xie et al., 2019).

Rumah sakit atau klinik termasuk dalam kategori bisnis penyedia jasa pelayanan dibidang kesehatan. Kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama bagi pelaku bisnis dibidang penyedia jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pengalaman yang dirasakan ketika pelanggan tersebut menggunakan sebuah jasa pelayanan. Pengalaman tersebut akhirnya akan menimbulkan persepsi terkait kualitas pelayanan yang diterima secara keseluruhan. Pengalaman yang baik terhadap pasien akan memberikan dampak positif terhadap keberlangsung bisnis penyediaan jasa

pelayanan dibidang kesehatan, begitu pula sebaliknya (Spechbach *et al.*, 2019).

Persaingan bisnis dalam bidang pelayanan kesehatan terus meningkat. Rumah sakit dan klinik bermunculan dengan memberikan berbagai macam inovasi dan teknologi terbaru dengan tujuan untuk mendapatkan persepsi yang baik terkait proses pelayanan kesehatan terhadap pasien. Persepsi pasien tentang sebuah pelayanan sangat berpengaruh terhadap berlangsungnya bisnis dibidang pelayanan kesehatan. Persepsi pasien terhadap sebuah fasilitas pelayanan kesehatan dapat dilihat melalui apakah pasien yang telah mencoba sebuah fasilitas pelayanan kesehatan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau mendatangi fasilitas pelayanan kesehatan tersebut (Nottingham *et al.*, 2018).

Unit rawat jalan merupakan sebuah unit pelayanan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan terhadap pengunjung fasilitas pelayanan kesehatan mulai dari konsultasi dokter, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang hingga rehabilitasi medik yang menjadi satu kesatuan dalam keseluruhan total waktu tunggu pelayanan. Pelayanan ini tidak didapatkan secara bersamaan jika dibandingkan dengan unit pelayanan rawat inap di rumah sakit. Lengkapnya jenis pelayanan kesehatan yang ada di unit rawat jalan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan memberikan kemudahan tersendiri terhadap pasien dan peneliti dikarenakan unit rawat jalan menjadi pintu masuk kedua bagi fasilitas pelayanan kesehatan dan memiliki berbagai

macam jenis permasalahan kesehatan selain unit gawat darurat (Y. Li et al., 2020).

Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Efram Harsana Iswahyudi menjadi tempat dilaksanakannya penelitian ini, poli klinik penyakit dalam menjadi poli rawat jalan pilihan peneliti dikarenakan memiliki jumlah angka kunjungan tertinggi 7.352 (15,22%) dari total angka kunjungan dari seluruh poli klinik instalasi rawat jalan periode Januari – Desember 2022 sebesar 48.290 kunjungan. Poli klinik penyakit dalam juga menjadi poli klinik yang paling sering mengirimkan pasiennya untuk dilakukan pemeriksaan penunjang baik itu laboratorium 4.151 (56,46%) maupun radiologi 211 (2,86%) pada periode yang sama.

Kepuasan dan persepsi pasien berdasarkan waktu tunggu menjadi fokus peneliti dikarenakan pasien harus menunggu sejak jam 06.00 wib untuk mendapatkan nomor antrian melalui mesin antrian otomatis sedangkan pelayanan poli klinik penyakit dalam baru dimulai pukul 10.00 wib - selesai. (website RSAU, 2022). Pasien mengantri sejak jam 06.00 wib dikarenakan pasien takut tidak mendapatkan kuota pasien harian yang dibatasi maksimal 30-35 pasien perhari.

Panjangnya durasi waktu antara kedatangan pasien sejak jam 6 pagi hingga bertemu dengan dokter pada poli klinik penyakit dalam menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien terkait waktu tunggu di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Efram Harsana Iswahyudi. Sebagian besar pasien yang datang berobat ke poli klinik penyakit dalam

Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Efram Harsana Iswahyudi memiliki persepsi terkait waktu tunggu yang dihitung mulai dari kedatangannya dirumah sakit hingga dilakukan pemeriksaan oleh dokter poli klinik penyakit dalam bukan dihitung mulai dari pasien ketika meninggalkan meja pendaftaran hingga dilakukannya pemeriksaan oleh dokter poli penyakit dalam Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Efram Harsana Iswahyudi sesuai dengan definisi waktu tunggu yang tercantum pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit maksimal 60 menit.

Hasil data (Kuesioner 2022) yang dilakukan setiap 1 bulan sekali didapatkan sampel pasien instalasi rawat jalan RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahyudi periode bulan januari-juni 2022 sebesar 480 pasien yang diminta dan bersedia mengisi survey kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat ini dibuat dan dilakukan analisa data berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN-RB RI) nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil survey tersebut menyatakan 96,67% menyatakan sangat puas dengan keseluruhan pelayanan Instalasi Rawat Jalan namun belum secara spesifik menyebutkan kepuasan berdasarkan durasi waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan hasil survei tersebut didapatkan rerata jumlah pasien yang mengajukan kritik dan saran sebanyak 4-5 pasien perbulan yang

merasakan waktu tunggu terlalu lama pada unit admisi (pendaftaran pasien rawat jalan) dan waktu tunggu mulai poli klinik penyakit dalam. Hampir seluruh pasien yang menyampaikan kritik dan saran memberikan saran terkait penambahan petugas admisi dan memajukan jam buka pelayanan poli klinik penyakit dalam menjadi lebih awal lagi (Kuesioner, 2022).

Penyedia layanan kesehatan berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan semaksimal mungkin agar dapat memberikan pengalaman terbaik dan sesuai dengan persepsi atau harapan pasien yang berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan, hal ini juga akan mempengaruhi kepuasan dan persepsi dari pasien itu sendiri. Cepat atau lambat, pasien akan mulai memahami bahwa pasien dapat menilai secara mandiri dan menentukan kepuasannya berdasarkan harapan dibandingkan dengan pengalaman yang pasien terima. Perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi secara menyeluruh terkait kepuasan dan persepsi pasien penting untuk dilakukan oleh pihak manajemen rumah sakit (Jalili *et al.*, 2020).

#### B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien?
2. Adakah pengaruh waktu tunggu terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan berdasarkan waktu tunggu?
3. Adakah pengaruh kepuasan pasien terhadap persepsi pasien tentang pelayanan yang berdasarkan waktu tunggu?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

- A. Mengetahui pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.
- B. Mengetahui pengaruh waktu tunggu terhadap persepsi pasien tentang pelayanan berdasarkan waktu tunggu.
- C. Mengetahui pengaruh kepuasan terhadap persepsi pasien tentang pelayanan berdasarkan waktu tunggu.

### 2. Tujuan Khusus

- A. Menganalisis rerata waktu tunggu pelayanan poli klinik penyakit dalam.
- B. Menganalisis kepuasan pasien poli klinik penyakit dalam berdasarkan waktu tunggu.
- C. Menganalisis persepsi pasien tentang kualitas pelayanan poli klinik penyakit dalam berdasarkan waktu tunggu.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Aspek Teoritis

- A. Tesis ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan terkait manajemen pelayanan pasien di rumah sakit.
- B. Tesis ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam menganalisis pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.
- C. Tesis ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam menganalisis pengaruh waktu tunggu terhadap persepsi pasien tentang pelayanan berdasarkan waktu tunggu.

## 2. Aspek Praktis

- A. Manfaat tesis ini dapat digunakan sebagai pedoman dalam penentuan pelayanan yang efektif pada poli rawat jalan rumah sakit.
- B. Manfaat tesis ini dapat digunakan sebagai pedoman dalam mencari solusi untuk meningkatkan kepuasan pasien.
- C. Manfaat tesis ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam kebijakan pengambilan keputusan pihak manajemen terkait pelayanan pasien.
- D. Manfaat tesis ini dapat digunakan sebagai pedoman dalam mengukur kepuasan pasien.
- E. Manfaat tesis ini dapat digunakan sebagai pedoman dalam mengetahui persepsi pasien tentang pelayanan.