

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat (Fatrida & Saputra, 2019)

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh kementerian kesehatan (kemenkes) melalui standar pelayanan minimal berdasarkan pada pelayanan rawat jalan indikator waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. (Wardani, 2021)

Waktu tunggu terlama di rumah sakit secara umum terjadi di unit rawat jalan. Waktu tunggu adalah masalah mendesak karena seiring waktu penggunaan fasilitas rawat jalan di rumah sakit Indonesia telah meningkat. Salah satu tantangan terpenting yang dihadapi rumah sakit dalam mencapai efisiensi biaya adalah dengan mengurangi waktu tunggu (*waiting time*). Sejumlah konsep manajemen dan metode

ataupun pendekatan untuk perbaikan telah digunakan dalam bidang perawatan kesehatan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas penggunaan waktu, tenaga kerja, ruang dan sumber daya lainnya. (Kurniasih et al., 2021)

Pelayanan kesehatan primer di Provinsi Sulawesi Selatan, hampir sama dengan permasalahan nasional, selain jumlah dan kualitas sarana dan prasarana, juga sumber daya tenaga kesehatan yang masih kurang dan tidak merata, pelayanan juga masih cenderung melamban, kurang responsive dan waktu tunggu. Dimana Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan (Permana, 2019)

Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana fasilitas pelayanan kesehatan tersebut mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. (Ivan Permana, Noor L, 2022)

Waktu tunggu yang lama di antara pasien paling sering terlihat di semua layanan kesehatan dan memainkan peran penting dalam

berbagai masalah kesehatan masyarakat yang mencakup berkurangnya akses ke layanan perawatan kesehatan, gangguan pola kerja di pusat layanan kesehatan, dan ketidakpuasan pasien. Waktu tunggu yang lama memimpin ketidakpuasan pasien dan pada akhirnya dapat mengakibatkan kerugian dalam sistem layanan kesehatan yang kompetitif. Itu juga bisa menyebabkan kepuasan pasien yang buruk dengan instruksi yang diberikan di Rumah Sakit. Kepuasan pasien memainkan peran penting dalam menentukan. (Alrasheedi et al., 2019)

Dari penelitian Kurniawati et al (2021) yang berjudul Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien Di RSUD Kota Makassar survey awal di RSUD Kota Makassar, diketahui bahwa dari 10 pasien, menunjukkan bahwa ada 7 (70%) pasien memiliki waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang lebih besar dari standar yaitu  $56-75=4$  menit dan 3 (30%) memiliki waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang kurang dari 60. Berdasarkan hasil penelitian, waktu tunggu Rawat Jalan Pasien yang paling banyak tidak sesuai yakni 44 (51,2%) pasien dan paling sedikit adalah sesuai yakni 42 (48,8%) pasien. Dimana waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien melebihi standar, lama waktu tunggu yang disebabkan berkas-berkas pasien Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) maupun Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) belum lengkap, tidak bawa kartu berobat (paisen lama), surat rujukan yang sudah tidak berlaku lagi, keterlambatan dokter dan

distribusi BRM (Berkas Rekam medis) pasien lambat sampai dipoliklinik. Selain itu kurangnya petugas SDM diloket pendaftaran.

Waktu tunggu pelayanan dalam konteks pelayanan kesehatan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien, yang seringkali diukur melalui jumlah kunjungan yang datang. Berdasarkan data awal yang diperoleh pada periode Januari hingga Maret 2023, jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada poliklinik sebanyak 7190 dimana jumlah pasien berdasarkan cara pembayaran secara (umum) sebanyak 109 pasien dan (BPJS) sebanyak 6993 ini mencerminkan tingginya permintaan layanan kesehatan rawat jalan. Namun, pada periode April hingga Juni 2023, jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada poliklinik mengalami penurunan menjadi 6592 dimana jumlah pasien berdasarkan cara pembayaran secara (umum) sebanyak 124 pasien dan (BPJS) sebanyak 6404. Ini dapat diartikan sebagai perubahan dalam dinamika pelayanan salah satunya yaitu waktu tunggu pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan survei langsung yang dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI di Kota Makassar diketahui bahwa 10 responden (pasien rawat jalan) yang diamati menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien antara 100-200 menit yaitu 6 responden (60%) menilai merasa kurang puas dengan waktu tunggu yang lebih dari standar (>60 menit) sedangkan 4 responden (40%) menilai puas dengan waktu tunggu di rawat jalan yang sesuai standar yaitu ( $\leq$  60 menit). Tidak jarang pasien

langsung menyampaikan keluhannya karena menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pemeriksaan oleh dokter, dimana waktu bertemu untuk diperiksa dokter dirasakan terlalu singkat jika dibandingkan dengan waktu yang dihabiskan untuk menunggu panggilan diperiksa oleh dokter

waktu tunggu selama periode ini dapat membantu mengidentifikasi penyebab penurunan jumlah kunjungan dan mengukur dampaknya terhadap kepuasan pasien. Meskipun angka kunjungan yang tinggi dapat menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan tersebut, penting juga untuk mempertimbangkan waktu tunggu pelayanan selama periode tersebut. Jika waktu tunggu dikelola dengan baik, tingkat kepuasan pasien dapat ditingkatkan. Peningkatan jumlah kunjungan dapat diartikan sebagai kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang disediakan. Hubungan antara waktu tunggu dan jumlah kunjungan menjadi relevan karena pasien cenderung lebih puas dengan pelayanan yang memberikan waktu tunggu yang minimal.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Ibnu sina yw-umi kota makassar Tahun 2024?

2. Apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pemeriksaan dokter di poliklinik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Ibnu sina yw-umi kota makassar Tahun 2024?
3. Apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu Pelayanan pengambilan obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Ibnu sina yw-umi kota makassar Tahun 2024?

### **C. Tujuan**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Ibnu sina yw-umi kota makassar Tahun 2024

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Ibnu sina yw-umi kota makassar Tahun 2024
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pemeriksaan dokter di poliklinik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Ibnu sina yw-umi kota makassar Tahun 2024
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu Pelayanan pengambilan obat dengan tingkat kepuasan

pasien rawat jalan di rumah sakit Ibnu sina yw-umi kota  
makassar Tahun 2024

#### **D. Manfaat**

##### 1. Manfaat Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan wawasan mengenai hubungan waktu tunggu pasien di terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan.

##### 2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada instansi yang berwenang atau yang bersangkutan untuk digunakan sebagai bahan pertimbangan dan menentukan kebijakan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan

##### 3. Manfaat Praktis

Dapat memberikan informasi kepada institusi dalam bidang kesehatan khususnya mengenai hubungan waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien