

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mendefinisikan rumah sakit merupakan institusi yang memberikan pelayanan kesehatan serta menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang pada dasarnya menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes 2018). Regulasi kesehatan yaitu undang undang No 44 tahun 2009 Pasal 4 yang membahas tentang rumah sakit, menerangkan bahwa rumah sakit memiliki tugas melaksanakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna, dalam melaksanakan tugasnya rumah sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 Undang Undang No 44 tahun 2009, dalam menjalankan tugasnya rumah sakit memiliki beberapa fungsi pokok yaitu menyelenggarakan berbagai macam pelayanan pengobatan serta pemulihan kesehatan yang sesuai dengan standart pelayanan rumah sakit, menyelenggarakan pelayanan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis, menyelenggarakan pelayanan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan, serta menyelenggarakan pelayanan penelitian dan pengembangan serta penampisan penggunaan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Rumah sakit memberikan pelayanannya secara paripurna, baik dalam area pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, dengan demikian rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanannya secara profesional dan bermutu, yaitu dengan memberikan pelayanan yang sesuai standart, hal ini sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan di masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional dan sesuai dengan standart. Pelayanan rumah sakit secara profesional dan bermutu adalah bagaimana menciptakan sebuah solusi bagi pasien yang mengalami permasalahan atau gangguan kesehatan, yang dimana permasalahan tersebut dapat teratasi melalui berbagai unsur pelayanan yang dimiliki rumah sakit. Masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang profesional dan bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan dilaksanakan dengan

cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyembuhkan keluhan, serta mencegah berkembang penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan dalam pengobatan dan pasien akan datang berobat kembali (Oroh 2014)

Rawat inap merupakan salah satu area pelayanan rumah sakit, rawat inap merupakan pemeliharaan kesehatan rumah sakit dimana penderita tinggal / mondok sedikitnya satu hari berdasarkan rujukan dari pelaksana pelayanan kesehatan atau rumahsakit pelaksana kesehatan lain, *pelayanan rawat inap* adalah *pelayanan pasien* untuk *observasi, diagnosis*, pengobatan, rehabilitasi dan atau *pelayanan* kesehatan lainnya dengan *menginap*, pelayanan rawat inap merupakan pelayanan medis yang utama di rumah sakit dan merupakan tempat untuk berinteraksi antara pasien dan rumah sakit dan berlangsung dalam waktu yang cukup lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter dan perawat dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit, rawat inap dalam memberikan pelayanannya serta untuk menjaga kualitas pelayanannya, rawat inap diatur oleh standard pelayanan minimal yang dikemas dalam regulasi peraturan menteri kesehatan (PMK) yaitu PMK No 129 Tahun 2008 tentang standart pelayanan minimal, dimana didalam PMK tersebut mengatur secara khusus pelayanan area rawat inap, dimana salah satu komponen penting yang diatur adalah waktu pelayanan, salah satu komponen penting adalah waktu tunggu.

Waktu tunggu pasien pulang adalah waktu dimana pasien dinyatakan boleh pulang oleh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) sampai dengan Pasien menerima Discard summary atau Resume pasien pulang. Aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan. Pada pelayanan pasien pulang terdapat beberapa alur proses pelayanan yakni proses pelayanan administrasi dan pelayanan obat pulang. Waktu tunggu pelayanan pasien pulang telah diatur standarnya oleh PMK No 129 Tahun 2008 tentang standart pelayanan minimal yaitu ≤ 2 jam untuk waktu tunggu pemberian informasi tentang tagihan pasien rawat inap atau proses administrasi, dan ≤ 30 menit untuk pelayanan obat pulang (Kemenkes 2008). Sehingga total waktu tunggu pasien pulang yang sesuai standart pelayanan minimal adalah maksimal $\leq 2,5$ Jam. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai

dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan (Arini 2019). Pada penelitian (Sima Ajami 2017) di Iran tentang rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien pulang didapatkan hasil penelitian rata – rata waktu tunggu adalah 5 jam 33 menit, pada penelitian (Supriadi 2020) di wilayah kota tangerang jawa barat didapatkan data penelitian rata-rata waktu tunggu pemulangan pasien pasien BPJS adalah 57,6 menit sedangkan waktu tunggu pemulangan pasien dengan jaminan asuransi swasta lebih lama yaitu 152,3 menit, pada penelitian (Yofa and Vionalita 2020) di wilayah kota Jakarta barat DKI Jakarta mengemukakan bahwa RS Hermina Daan Mogot memiliki rata-rata waktu dalam proses administrasi pemulangan pasien dengan jaminan pribadi yaitu sebesar 2 jam 48 menit 27 detik, berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh penulis pada bulan februari 2022 terhadap 10 orang pasien rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien pulang adalah 3 jam 36 menit

Kepuasan adalah merupakan tingkat perasaan yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2018). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi beberapa faktor antara lain ; Kualitas produk atau jasa, Harga, Emosional, Kinerja, Estetika, Karakteristik produk, Pelayanan, Lokasi, Fasilitas, Image, Komunikasi, Suasana, Waktu tunggu. Sedangkan dimensi yang digunakan untuk mengukur Kepuasan dalam metode *Service and Quality* adalah Keandalan (*reability*): Cepat Tanggap (*responsiveness*): Kepastian (*assurance*):Empati (*empathy*): Berwujud (*tangibles*). Kepuasan pasien sangat penting bagi rumah sakit, dimana rendahnya angka kepuasan pasien sangat berdampak terhadap perkembangan rumah sakit itu sendiri, pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, akan berpotensi memutuskan untuk berpindah ke rumah sakit lain yang memberikan pelayanan yang jauh lebih baik, demikian sebaliknya jika nilai kepuasan pasien tinggi akan menimbulkan potensi pasien kembali berobat atau *readmission* (Yunita sari 2017). Hal ini didukung oleh beberapa hasil penelitian antara lain pada penelitian (Vandhitya, Sajidin, and Peni 2020) didapatkan hasil penelitian minat pasien untuk *readmission* sebesar 72,1% dengan minat sedang dan 27,9% dengan minat tinggi pada pasien yang merasa puas dengan pelayanan rumah sakit. Sedangkan pada penelitian (moch J. Arifin 2017) didapatkan hasil adanya pengaruh langsung

kepuasaan terhadap loyalitas pasien untuk menggunakan kembali jasa layanan rumah sakit yaitu sebesar 53,2% sedangkan sisanya 46,8% dipengaruhi faktor lain.

Standart kepuasan pasien diatur dalam *regulasi* Standart pelayanan minimal yang yaitu PMK No 129 Tahun 2008 mengatur standart kepuasan pasien rawat inap adalah $\geq 90\%$ dimana angka ini cukup tinggi untuk standart capaian kepuasan pasien, hal ini menunjukkan betapa pentingnya kepuasan pasien didalam keberlangsungan rumah sakit yaitu tentang minat kembali pasien dalam menggunakan layanan kesehatan. Dalam penelitian (Wahyu 2018) tingkat kepuasan RS Siloam Asri dalam 3 tahun rata-rata 79.1% dimana angka ini menggambarkan adanya pengaruh positif kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri. Sedangkan data tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien dapat diketahui pada penelitian di Kenya (Ndambuki 2013) tentang tingkat kepuasan pasien menyatakan 40,4% pasien puas dengan pelayanan rumah sakit, (Sara 2019) tentang waktu tunggu pelayanan di wilayah padang sumatera barat hasil analisa sebanyak 59,7% responden yang mempersepsikan lamawaktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standart dan 62,9% responden merasa tidak puas dengan pelayanan, pada penelitian (Fatrida et al. 2019) didapatkan data pasien yang mendapatkan pelayanan merasa tidak puas sebanyak (85,7%), sedangkan menurut survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Hukormas RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten pada bulan mei 2022 didapatkan data 83,08 % pasien merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit.

Studi pendahuluan yang dilakukan penulis terhadap 10 pasien yang dinyatakan boleh pulang oleh DPJP di ruang dahlia III RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten pada bulan februari 2022 rata – rata waktu tunggu pasien pulang adalah 3 jam 36 menit dimana waktu tunggu pelayanan pasien pulang ini melebihi standart pelayanan minimal, dan dalam laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan maret 2021 terdapat komplain pasien mengenai lamanya waktu tunggu pasien pulang (HUKORMAS 2021). Hasil penelitian (Sara 2019) di poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan terhadap 62 orang pasien, menyatakan waktu tunggu lama dan didapatkan kesimpulan sebagian besar responden (62,9 %) menyatakan kurang puas dengan pelayanan. Pada penelitian ini didapatkan hasil ada hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan. Penelitian (Wulandari 2020) didapatkan

kesimpulan Penelitian, maka tidak adanya hubungan yang berarti antara Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien. Dari wawancara dan observasi langsung yang dilakukan dipuskesmas Pakuan Baru Jambi waktu tunggu pasien rawat jalan dimana rata-rata waktu tunggu pasien dalam kategori cepat 31,90 menit dan 5% pasien mengatakan tidak puas.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan waktu tunggu pelayanan pasien pulang dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dahlia RSUP. Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten”

B. Rumusan masalah

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan penulis terhadap 10 pasien yang dinyatakan boleh pulang oleh DPJP di ruang dahlia III RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten rata – rata waktu tunggu pasien pulang adalah 3 jam 36 menit, dimana waktu tunggu melebihi standart pelayanan minimal, dan didapatkan data Dalam laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan maret 2021 terdapat komplain pasien mengenai lamanya waktu tunggu pasien pulang

Berdasarkan rumusan masalah dapat dimunculkan pertanyaan penelitian yaitu “adakah hubungan lama waktu tunggu pelayanan pasien pulang dengan kepuasan pasien di ruang dahlia RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten?”

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan pasien pulang dengan kepuasan pasien di ruang dahlia RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden di ruang dahlia RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Pada Tahun 2022
- b. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan pasien pulang di ruang dahlia RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Pada Tahun 2022

- c. Mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang dahlia RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Pada Tahun 2022
- d. Mengetahui hasil analisis hubungan lama waktu tunggu pasien pulang dengan kepuasan pasien di ruang dahlia RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Pada Tahun 2022

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang keperawatan tentang waktu tunggu pelayanan pasien pulang dan kepuasan pasien
- b. Sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut terkait pengetahuan dan kecemasan dengan metode kuantitatif

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman bagi peneliti sebagai penerapan ilmu yang didapat selama pendidikan dan penelitian ini bermanfaat sebagai jawaban atas fenomena yang terjadi

2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini menjadi bahan masukan bagi seluruh mahasiswa, staf, dosen dan juga para pengunjung perpustakaan Universitas Muhammadiyah Klaten dan juga dapat di jadikan sebagai landasan acuan dan data atau hasil penelitian yang mendukung untuk penelitian selanjutnya..

3. Bagi Rumah sakit

Penelitian ini memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak manajemen rumah sakit dalam membuat regulasi / SOP AP pelayanan pasien pulang dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terhadap waktu tunggu pelayanan pasien pulang dengan kepuasan pasien

4. Bagi masyarakat / pelanggan

Penelitian ini digunakan untuk menemukan solusi atas ketidakpuasan terhadap waktu tunggu pelayanan pasien pulang

E. Keaslian Penelitian

1. (Nurkhalizah, 2021), judul penelitian “ Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten“

Penelitian ini merupakan Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah survei analitik dengan menggunakan rancangan cross sectional, teknik accidental sampling dengan jumlah responden 100 orang yang berobat ke Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang. Uji statistik yang digunakan adalah uji wilcoxon. Diperoleh nilai p-value $0,000 > 0,05$, yang artinya terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang. Dengan nilai kekuatan pengaruh sangat rendah pada kedua variabel Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tehnik sampling, obyek penelitian, instrumen penelitian, dan uji analisis data. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas waktu tunggu pelayanan poli rawat jalan sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu waktu tunggu pelayanan pasien pulang pada rawat inap dimana pada standar pengukuran waktu tunggu yang berbeda, kemudian teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling, pada obyek penelitian dan instrumen penelitian, penelitian sebelumnya berfokus pada area pelayanan rawat jalan sedangkan pada penelitian ini berfokus pada area rawat inap. Penelitian yang akan dilakukan akan menggunakan uji analisis data dengan menggunakan uji Kendall's tau

2. (Wulandari 2020) judul penelitian “ Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi “

Penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan rancangan cross sectional, teknik pengambilan data purposive sampling. Subyek penelitian adalah 95 orang responden rawat Jalan di Puskemas Pakuan Baru Kota Jambi Tahun 2020. Penelitian ini dianalisa dengan Uji chi-square diperoleh nilai P-Value sebesar $0.322 > 0.05$ maka tidak adanya hubungan yang berarti antara Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien.

Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tehnik sampling, obyek penelitian, instrumen penelitian, dan uji analisis data. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas waktu tunggu pelayanan poli rawat jalan sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu waktu tunggu

pelayanan pasien pulang pada rawat inap dimana pada standar pengukuran waktu tunggu yang berbeda, Pada obyek penelitian dan instrumen penelitian, penelitian sebelumnya berfokus pada area pelayanan rawat jalan sedangkan pada penelitian ini berfokus pada area rawat inap. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling Penelitian yang akan dilakukan akan menggunakan uji analisis data dengan menggunakan uji Kendall's tau

3. (Fatrida et al. 2019) judul penelitian “ Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan ”

Penelitian ini merupakan pendekatan penelitian kuantitatif yaitu *deskriptif analitik* dengan desain penelitian *cross sectional study*. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah non probability random sampling dengan quota sampling, data pada penelitian ini didapatkan langsung dari observasi dan wawancara pada responden dengan Hasil: hasil analisis uji statistik *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dan kepuasan pasien dengan $p\text{ value}=0,000$ ($p \leq 0,05$)

Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tehnik sampling, obyek penelitian, instrumen penelitian, dan uji analisis data. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas waktu tunggu pelayanan poli rawat jalan sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu waktu tunggu pelayanan pasien pulang pada rawat inap dimana pada standar pengukuran waktu tunggu yang berbeda, Pada obyek penelitian dan instrumen penelitian, penelitian sebelumnya berfokus pada area pelayanan rawat jalan sedangkan pada penelitian ini berfokus pada area rawat inap. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling Penelitian yang akan dilakukan akan menggunakan uji analisis data dengan menggunakan uji Kendall's tau