

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Berdasarkan MenKes RI Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit (RS) dinyatakan sebagai lembaga kesehatan yang disediakan secara individu dan lengkap yang terdiri dari rawat jalan, rawat inap dan perawatan darurat. (Kemenkes RI, 2020).

Instalasi rawat jalan sebagai jenis pelayanan kesehatan di rumah sakit diperlukan aspek penilai yang berkualitas. Selain itu tenaga kesehatan terutama perawat menjadi bagian yang sangat penting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit. Data kunjungan rawat jalan di DKI Jakarta pada tahun 2020 yang tercatat sebanyak 393.572 pasien dengan berbagai macam kasus penyakit. Data kunjungan rawat jalan di RSUD Budhi Asih di tahun 2020 tercatat yaitu 183.555 pasien dengan berbagai macam kasus penyakit.

Kepuasan pasien ialah evaluasi atas pelayanan yang diterima yang diberikan oleh pasien (Susanti and Kusniawati, 2019). Kepuasan pasien yakni salah satu faktor yang berperan penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan perawatan di rumah sakit (Yunita and Hariadi, 2019). Kepuasan pasien yaitu suatu hasil evaluasi dari pasien berupa rasa senang dan puas dikarenakan terpenuhinya harapan dalam menggunakan serta menerima pelayanan kesehatan (Maila, 2021).

Kemenkes RI tahun 2016 menjelaskan bahwa standar kepuasan pasien pelayanan kesehatan minimal diatas 95%. Apabila ditemukan tingkat kepuasan pasien dibawah 95% terhadap pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap tidak berkualitas atau tidak memenuhi syarat minimal yang telah ditentukan (Kemenkes RI, 2016).

Tingkat kepuasan pasien di wilayah 7 provinsi di Indonesia tahun 2018 menyatakan sebesar 80% puas dengan sampel pasien rawat jalan (Lely and Suryati, 2018). Menurut penelitian Ernawati *et al.*, (2018) didapatkan data kepuasan dengan menggunakan sampel pasien rawat jalan sebanyak 183 orang dan hasilnya 92% pasien merasa puas. Berdasarkan data tersebut, maka tingkat kepuasan pasien saat ini masih berada pada rentang dibawah standar kepuasan pasien pelayanan

kesehatan yang telah ditentukan, sehingga kepuasan pasien menjadi suatu permasalahan rumah sakit.

Penanganan yang akan diberikan kepada pasien di instalasi rawat jalan memiliki respon *time* yang tidak sama. Hal tersebut sesuai dengan penelitian White, Levin and Rispel (2020) sebanyak 54,6% pasien melaporkan bahwa jumlah waktu untuk kunjungan mereka tepat. Namun hampir sepertiga (30,0%) mengeluh tentang waktu lama yang mereka habiskan di fasilitas kesehatan. Keluhan tentang waktu tunggu juga muncul dalam komentar berupa kualitatif seperti mereka tiba pada hari sebelumnya, tetapi harus kembali, dan menunggu lagi.

Respon *time* yakni waktu ketika pasien datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dimulai ketika selesai melakukan pendaftaran sampai masuk ke ruang tempat pemeriksaan dan diperiksa oleh perawat di poliklinik (Maila, 2021). Respon *time* ialah waktu yang diperlukan pasien untuk memperoleh jasa kesehatan dari perawat yang berkompeten sehingga mampu memberikan penanganan secara cepat maupun tepat (Mufidah, Wijaya and Yosdimiyati, 2018).

Menurut Keputusan Menkes No.129 Tahun 2008 tentang waktu tunggu di instalasi rawat jalan yakni ≤ 1 jam (Kemenkes RI, 2008). Ada pun kategori dari waktu tunggu berupa jarak ketika pasien baru datang, mendaftar ke loket pendaftaran, menunggu antrian untuk di panggil ke tempat pemeriksaan poliklinik, dan diperiksa oleh perawat ataupun dokter. Kategori tersebut dibagi menjadi tiga yaitu lama > 90 menit, sedang 30-60 menit, dan cepat < 30 menit (Ernawati *et al.*, 2018). Terdapat waktu pendaftaran pasien yang normal maksimal 10 menit (Kemenkes RI, 2008).

Menurut penelitian Fatrida and Saputra (2019) didapatkan waktu tunggu tidak cepat sebanyak 55,1% (49 responden) dan merasa puas terhadap pelayanan sebanyak 52,8% (57 responden). Selain itu, sebesar 85,7% responden memiliki respon *time* tidak cepat serta pasien merasa tidak puas. Peneliti menggunakan uji *chi-square* didapatkan hasil p-value = 0,000 kurang dari 0,05, berarti terdapat hubungan antara dengan respon *time* kepuasan pasien.

Menurut penelitian Simandalahi *et al.* (2019) dengan menggunakan instrumen kuesioner dan observasi didapatkan hasil p-value = 0.039 kurang dari 0,05 bahwa terdapat hubungan antara respon *time* dengan tingkat kepuasan pasien.

Menurut Penelitian Rönnerstrand (2020) menjelaskan bahwa penurunan respon *time* mengakibatkan terjadinya peningkatan kepuasan pelayanan rumah sakit. Tingkat kepuasan rata-rata layanan seluruh periode ialah 3,72 dengan skala maksimal 5.

Menurut penelitian Kumaladewi (2021) menggunakan metode literature review dan dari sepuluh jurnal yang teridentifikasi. Ada tujuh jurnal kuantitatif, lima jurnal yang menyatakan ada hubungan antara response time dengan kepuasan pasien, dan dua jurnal yang menyatakan tidak ada hubungan antara response time dengan kepuasan pasien karena ada yang lain. faktor. Selain itu, tiga jurnal kualitatif menyatakan bahwa waktu respon dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Respon *time* akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan keluarga yang didasarkan terpenuhinya pelayanan kesehatan. Respon *time* juga berperan penting dalam menangani pasien karena akan menimbulkan rasa saling percaya dan rasa puas dari pasien. Jika pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien tidak sesuai dengan harapannya, sehingga akan menimbulkan ketidakpuasan, hilang kepercayaan pasien dan keluarga terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga mengakibatkan kunjungan pasien berobat akan mengalami penurunan (Marlisa, 2016).

Hasil studi penelitian dilakukan oleh peneliti di RSUD Budhi Asih menunjukkan data jumlah instalasi rawat jalan sebanyak 16 poliklinik. Jadwal instalasi rawat jalan di RSUD Budhi Asih dibuka setiap hari senin sampai jumat. Respon *time* pelayanan kesehatan rata-rata yang didapatkan pasien di instalasi rawat jalan yakni 80 menit. Data kepuasan pasien rawat rata-rata di instalasi rawat jalan bulan januari hingga April tahun 2022 sebanyak 87%, hal ini masih belum standar kepuasaan pasien pelayanan kesehatan minimal diatas 95%.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui Hubungan Respon *Time* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih

I.2 Rumusan Masalah

Data jumlah perawat di instalasi rawat jalan RSUD Budhi Asih sebanyak 46 perawat. Jumlah dokter dan perawat di setiap poliklinik berbeda-beda yakni poli

penyakit dalam ada 5 orang dokter dan 3 orang perawat, poli bedah ada 3 orang dokter dan 5 orang perawat, dan poli paru ada 4 dokter dan 1 orang perawat. Data kunjungan di instalasi rawat jalan dengan periode 01 Desember 2021 sampai dengan 29 Maret 2022 sebanyak 68.077 pasien dengan berbagai macam jenis pembayaran. Pada penelitian ini akan mengambil data dari tiga poliklinik yaitu penyakit dalam (10.345 pasien), paru (4.341 pasien), dan bedah (8.732 pasien) dengan berbagai macam jenis pembayaran. Kunjungan rata-rata pasien setiap hari di tiga poliklinik yaitu penyakit dalam (86 pasien), paru (36 pasien), dan bedah (73 pasien).

Rendahnya respon *time* yang dialami perawat akan mempengaruhi kinerja perawat sehingga akan berdampak terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Dalam memberikan pelayanan kesehatan tentu kepuasan pasien menjadi sangat penting agar pasien dapat menggunakan jasa pelayanan kesehatan kembali saat sedang sakit atau berobat di instalasi rawat jalan. Lamanya menunggu untuk mendapatkan jasa pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh pasien akan menghasilkan suatu ketidakpuasan pasien dan mengakibatkan citra rumah sakit yang buruk.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui “Apakah ada Hubungan Respon *Time* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih?”.

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana hubungan respon *time* perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Budhi Asih

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pada pasien seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis pembayaran di instalasi rawat jalan RSUD Budhi Asih
- b. Mengetahui gambaran respon *time* perawat sejak pasien datang sampai masuk ke tempat pemeriksaan di instalasi rawat jalan RSUD Budhi Asih

- c. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Budhi Asih
- d. Menganalisis hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Budhi Asih.
- e. Menganalisis hubungan respon *time* perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Budhi Asih

I.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Rumah Sakit.
Sebagai salah satu bahan evaluasi dan acuan untuk lebih meningkatkan respon *time* perawat, kualitas dan mutu pelayanan rumah sakit sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.
- b. Bagi Perawat
Sebagai salah satu bahan masukan bagi perawat agar dapat menjadi acuan untuk lebih meningkatkan respon *time* perawat secara kecepatan dan ketepatan kepada pasien
- c. Bagi Akademis
Sebagai salah satu rekomendasi untuk pendidikan khususnya mahasiswa keperawatan untuk dapat termotivasi dalam melakukan respon *time* perawat kepada pasien
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya
Sebagai salah satu rekomendasi atau sumber untuk penelitian yang selanjutnya tentang respon *time* perawat terhadap kepuasan pasien
- e. Bagi Masyarakat Umum
Penelitian ini bermanfaat sebagai wadah untuk menyampaikan pendapat pasien terkait evaluasi terhadap respon *time* perawat yang diberikan oleh rumah sakit