

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007; Pohan, 2007). Kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Kemenkes RI (Shilvira, 2016). Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes adalah di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas Kemenkes RI (Shilvira, 2016).

Berdasarkan informasi pada tahun 2018 di Asia Tenggara, sekitar 45% klien layanan kesehatan menyatakan kepuasan terhadap layanan yang mereka terima, sementara sekitar 55% merasa kecewa (Septiadi, 2018). Data dari berbagai penelitian juga memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien di beberapa negara. Menurut Ndambuki (2013). Angka kepuasan pasien menurut penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa di Kenya mencapai 40,4%, di India mencapai 34,4%, sementara di Indonesia mencapai 42,8%. Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Di Indonesia sendiri tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di Jakarta dengan nilai 92,37%, sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di Kalimantan (40,4) dan di provinsi Lampung sendiri adalah (64,4%) (Shilvira, 2016). Dari hasil *pre survey* didapatkan sebesar 61,3% dari responden menunjukkan bahwa mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.

Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tentunya mengacu pada berbagai faktor. Muninjaya (2014) menyebutkan beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, khususnya dilihat dari aspek pelayanan kesehatan yaitu pemahaman, *empathy* (Sikap Peduli), penampilan fisik (*Tangibility*), jaminan keamanan (*Assurance*), keandalan (*Reliability*), cepat tanggap (*Responsiveness*) dalam konteks *responsiveness* atau ketanggapan, penting bagi petugas kesehatan, termasuk perawat, untuk merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan keluhan pasien. Jika pasien mengalami masalah atau memiliki pertanyaan, segera memberikan respons dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Cepat tanggap atau tidaknya petugas kesehatan terhadap keluhan pasien akan sangat mempengaruhi kepuasan dari pasien tersebut. Dampak dari ketidakpuasan pasien akan menyebabkan menurunnya citra perawat yang dianggap tidak profesional saat menjalankan tugasnya (Musrin, 2012).

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. Waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana klinik, pusat kesehatan, dan rumah sakit mengelola komponen layanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Laeliyah & Subekti, 2017). Bentuk pelayanan yang sering menimbulkan ketidakpuasan pasien adalah lamanya waktu tunggu. Waktu tunggu mengacu padaan durasi tenaga kesehatan di rumah sakit mengalokasikan waktu untuk memberikan layan kepada pasien. Lamanya waktu tunggu pasien berfungsi sebagai indikator pengelolaan komponen pelayanan rumah sakit sesuai dengan keadaan dan harapan khusus pasien (Esti & Rusmawati, 2012). Waktu sebagai penentu atau pengukur terpenting untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan, karena peningkatan kualitas pelayanan berkorelasi positif dengan kebahagiaan pasien (Romiko 2018).

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak ditemui pada pelayanan kesehatan dan salah satunya dapat menyebabkan ketidakpuasan,

dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan. Rumah sakit yang mengabaikan waktu tunggu pelayanan bahkan belum memiliki kebijakan regulasi tetap terkait waktu tunggu pelayanan berakibat banyaknya laporan komplain pasien kepada rumah sakit terkait lamanya waktu tunggu pelayanan. Sehingga secara kualitas rumah sakit tersebut dapat dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien (Laeliyah & Subekti, 2017).

Waktu tunggu yaitu waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Lama waktu tunggu pasien menggambarkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu operasi adalah tenggang waktu mulai dokter memutuskan untuk operasi yang terencana sampai dengan operasi mulai dilaksanakan menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/I/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Waktu tunggu lama merupakan salah satu komponen dari bentuk mutu pelayanan kesehatan yang sering dikeluhkan baik pasien maupun keluarga pasien. Dampak dari waktu tunggu yang lama dapat memicu kebosanan, kelelahan, iritabilitas yang dapat berpotensi munculnya reaksi emosional berupa kecemasan, lama waktu tunggu yang panjang dapat berdampak negatif pada kepuasan pasien dan kualitas pelayanan (Ayu & Dewi, 2022).

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Bedah RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024?”

B. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang ditentukan yaitu: “Apakah Ada Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Bedah RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. H Abdul Moeloek

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada pasien di RSUD Dr. H Abdul Moeloek.
- b. Mengetahui distribusi frekuensi lama waktu tunggu pelayanan di RSUD Dr. H Abdul Moeloek.
- c. Mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. H Abdul Moeloek.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis:

a. Bagi Institusi Pendidikan Poltekkes Tanjungkarang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi, rujukan, dan wawasan baru bagi akademisi untuk penelitian berikutnya dibidang manajemen perusahaan bidang penyedia jasa pelayanan kesehatan.

b. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait persepsi pasien, kebutuhan pasien, harapan pasien serta mempermudah rumah sakit dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan perawat.

c. Manfaat Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian, sekaligus sebagai persyaratan kelulusan dalam Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Tanjungkarang.

2. Manfaat Aplikatif

Penelitian ini diharapkan sebagai informasi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pada pasien post operasi.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini pada area keperawatan perioperative, jenis penelitian kuantitatif, menggunakan pendekatan penelitian analitik dengan desain penelitian *cross sectional* dengan menggunakan *chi-square* untuk melakukan analisis hubungan variabel kategorik dengan kategorik. Subjek penelitian pasien post operasi. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung pada 25 maret - 10 April tahun 2024. Dimana dalam penelitian ini peneliti membagikan kuesioner tingkat kepuasan kepada pasien untuk mengukur seberapa puasny pasien terhadap kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung.