

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Rumah sakit merupakan institusi penyedia layanan kesehatan yang memberikan pelayanan menyeluruh kepada pasien, mulai dari rawat inap, rawat jalan, hingga layanan gawat darurat. Sebagai sebuah organisasi yang kompleks, rumah sakit dijalankan oleh tenaga profesional yang terlatih dan didukung oleh penggunaan peralatan medis modern sesuai standar ilmiah. Seluruh tim bekerja secara kolaboratif untuk menangani berbagai permasalahan kesehatan dengan tujuan utama memberikan perawatan serta pemulihan medis yang optimal (Febiana, 2021).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/I/2011, klinik merupakan sarana pelayanan kesehatan perorangan yang menyelenggarakan tindakan medis dasar maupun spesifik, dengan berbagai bentuk layanan kesehatan, serta dipimpin oleh tenaga ahli (Menkes RI, 2001). Sementara itu, sesuai Peraturan Menteri Nomor 920/Menkes/Per/XIII/1986, poliklinik gigi adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan perawatan mulut dan gigi kepada masyarakat (Utoyo, 2008).

Waktu tunggu merupakan salah satu aspek yang sering menjadi keluhan pasien di berbagai fasilitas kesehatan. Lamanya waktu tunggu mencerminkan sejauh mana layanan kesehatan mampu mengelola proses pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Pelayanan yang baik biasanya ditandai dengan sikap ramah, cepat tanggap, serta memberikan rasa nyaman (Rusnoto et al., 2019). Dengan demikian, waktu tunggu pasien dapat menjadi indikator penting dalam menilai bagaimana suatu layanan kesehatan menyesuaikan tindakannya dengan kebutuhan dan ekspektasi pasien (Laeliyah & Subekti, 2017). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.

129/Menkes/SK/IV/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, waktu tunggu maksimal untuk pelayanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit. Apabila durasi waktu tunggu melebihi 60 menit, maka hal tersebut dikategorikan lama karena tidak sesuai dengan standar yang berlaku (Minister of Health, 2020).

Menurut Laeliah dan Subekti (2017), tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan bervariasi pada setiap dimensi. Pada dimensi berwujud (tangible), kepuasan pasien tergolong tinggi dengan persentase 77,62%. Sementara itu, pada dimensi keandalan (reliability), tingkat kepuasan mencapai 73,24%. Pada aspek daya tanggap (responsiveness), kepuasan pasien berada pada angka 71,43% yang menunjukkan kategori memuaskan. Namun, pada dimensi keandalan yang lebih mendalam, jaminan atau keyakinan (assurance), serta kepedulian (empathy), tingkat kepuasan pasien hanya berada pada kategori cukup puas. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Apabila durasi menunggu tidak dikelola dengan baik, hal ini berpotensi menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut juga dapat mengurangi kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan, bahkan mendorong mereka untuk mencari alternatif layanan kesehatan lain yang dianggap lebih baik (Jaya & Apsari, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti dkk. (2023) di Klinik Mitra Sehat Karanganyar menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian Dewi dkk. (2021) di Puskesmas Lubuk Begalung, yang menyatakan bahwa terdapat hubungan bermakna antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubeg Padang tahun 2020. Selain itu, studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho pada bulan Maret mencatat jumlah pengunjung sebanyak 178 pasien dengan rentang usia 17–65 tahun. Berdasarkan pengalaman peneliti sendiri, waktu tunggu mencapai ≥ 60 menit dari saat pasien datang hingga bertemu dengan dokter. Hasil wawancara terhadap 10 pasien juga

menunjukkan bahwa 5 di antaranya mengalami waktu tunggu cukup lama, yaitu sekitar 65–75 menit sebelum akhirnya mendapatkan pelayanan dari dokter gigi.

Penelitian mengenai hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien belum pernah dilakukan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho Yogyakarta. Berdasarkan hasil angket kepuasan pasien poliklinik yang mencakup aspek layanan rumah sakit, termasuk waktu tunggu, diketahui bahwa pada bulan Februari sebanyak 80% pasien menyatakan puas, namun pada bulan Maret angka tersebut menurun menjadi 70%. Berdasarkan temuan dari hasil observasi dan data angket kepuasan tersebut, penulis merasa perlu melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho Yogyakarta”.

1.2 Rumusan masalah

Adakah hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho

1.3.2 Tujuan khusus

1.3.2.1 Mengetahui karakteristik pasien terkait jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, asuransi yang digunakan

1.3.2.2 Mengetahui lama waktu tunggu pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho

1.3.2.3 Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho

1.3.2.4 Mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho

1.4 Manfaat

1.4.1 Teoritis

Sebagai bahan kajian, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan mahasiswa mengenai hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan pemahaman tersebut, mahasiswa akan lebih siap ketika terjun langsung ke lapangan kerja dan mampu memberikan pelayanan kesehatan secara profesional.

1.4.2 Praktis

Sebagai sumber masukan bagi pengembangan praktik pelayanan kesehatan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Panti Nugroho, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada pasien.