

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Buhang (2007) dalam penelitian Laeliah & Subekti (2017) waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Dikaitkan dengan manajemen mutu, 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, sekaligus mencerminkan bagaimana rumah sakit mengolah komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Dalam segi konteks, waktu tunggu adalah masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, sering kali masalah waktu menunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit. Suatu rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien.

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai dengan mendapatkan obat. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai

dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien, dalam arti waktu tunggu beresiko menyebabkan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit menurun.

Menurut (Kemenkes, 2008) dalam penelitian Nugraheni (2017) waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Kategori antara jarak waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan di periksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh kementerian kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 adalah ≤ 60 menit.

Sikap diartikan juga sebagai suatu yang konstruktif untuk memungkinkan dilihat aktifitas. Walaupun pembentukan sikap seringkali tidak didasari oleh orang yang bersangkutan akan tetapi sikap bersifat dinamis dan terbuka terhadap kemungkinan perubahan karena interaksi seseorang dengan lingkungan di sekitarnya. Kemudian sikap hanya akan ada artinya bila ditampakan dalam bentuk pernyataan, perilaku baik perilaku lisan maupun perilaku perbuatan.

Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan fasilitas yang memadai bagi konsumennya agar mereka merasa

puas terhadap jasa yang mereka rasakan dan mereka mau menjadi pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono 2004 : 54). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan hubungan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan bagi para pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Sulisty 1999:10) Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, tetapi merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Kualitas dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas (Oliver dalam Sulisty 1999:10).

Menurut Tjiptono (2001), Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kepuasan pelanggan atau pasien merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap

pengembangan dan implementasi dari sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Citra pelayanan yang berkualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pasien. Pasien yang menggunakan fasilitas reservasi *online* yang menentukan kualitas layanan.

Semakin ketatnya persaingan dalam usaha jasa pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada mutu akan tetapi juga dalam kualitas pelayanan. Pelayanan dijadikan faktor penentu dalam persaingan yang semakin seru dengan pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat, tepat, dan memuaskan. Peningkatan kesadaran masyarakat akan kesehatan menuntut tersedianya jasa layanan memberikan pelayanan kesehatan yang nyaman dan berkualitas. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa seperti pelayanan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan diselenggarakan oleh berbagai instansi baik instansi pemerintah maupun swasta, guna pemenuhan harapan pelanggan.

RSUD Ibnu Sina Gresik berusaha memberikan suatu layanan kesehatan yang berkualitas pada masyarakat. Kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi yaitu *Reliability* (Keandalan) kualitas produk harus handal, dan kualitas petugas juga dapat diandalkan serta menguasai pekerjaannya, konsisten, dan akurat, *Responsiveness* (Responsif) pasien atau pelanggan tidak harus menunggu lama untuk dilayani, *Assurance*

(Kepastian) pasien atau pelanggan mengharapkan petugas sopan dan terpelajar, melalui tindakan, penampilan, dan kepercayaan diri, *Empati* (Empaty) petugas harus menunjukkan perhatian yang tulus pada pasien dan pelanggan. *Tangibles* (Berwujud) semua hal yang dapat dilihat pasien atau pelanggan saat proses pelayanan seperti fasilitas, petugas, perlengkapan dan peralatan.

Didalam sebuah Rumah Sakit terdiri dari berbagai profesi; yaitu Medik (Dokter Umum, Dokter Spesialis), Keperawatan (Perawat Klinik, Bidan) dan Profesi Lainnya (Farmasi, Analis, Radiografer, dll.) yang memiliki kebiasaan dan latar belakang masing masing profesinya. Namun untuk bekerja dalam melayani kebutuhan pasien dengan prinsip "patient center care", masing masing profesi tidak bisa bekerja sendiri sendiri, tetapi harus menjadi sebuah tim yang solid, kompak, serta bekerjasama. Untuk mewujudkan teamwork yang solid, kompak, saling bekerjasama, dibutuhkan komunikasi yang baik diantara sesama anggotanya.

RSUD Ibnu Sina Gresik merupakan penyedia jasa pelayanan kesehatan salah satunya adalah pendaftaran pasien rawat jalan. Tuntutan pelanggan atau pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan RSUD Ibnu Sina Gresik, selaku penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Reservasi *online* pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Ibnu Sina Gresik disebut inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan, karena pasien yang biasanya melakukan

pendaftaran harus datang pagi untuk mengambil nomor antrian, menjadi tidak perlu mengantri lama di bagian pendaftaran khusus pasien yang sudah memiliki Kartu berobat. Reservasi *Online* di RSUD Ibnu Sina Gresik melalui Aplikasi (*My IbnuSina*). Tujuan reservasi *online* RSUD Ibnu Sina Gresik, memberikan pelayanan kepada pasien, mudah, cepat sehingga pasien merasa nyaman dan berkas rekam medis pasien sudah tersedia sebelum tanggal kunjungan pasien ke poliklinik. Manajemen rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuan dan mutu pelayanan yang diberikan. Peningkatan mutu masing-masing unit yang terdapat di rumah sakit diantaranya adalah mutu pelayanan Pendaftaran Reservasi Online di RSUD Ibnu Sina Gresik .

Data Kunjungan pasien Rawat Jalan di RSUD Ibnu Sina Gresik tahun 2022 menunjukkan adanya konsistensi jumlah pasien lama ataupun pasien baru. Jumlah kunjungan pasien lama rata-rata 15.870 pasien dan kunjungan pasien baru rata-rata 2.329 pasien. Data Kunjungan pasien rawat jalan RSUD Ibnu Sina Gresik 3 bulan terakhir sebanyak 41.594 pasien kunjungan Oktober-Desember 2022.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang pengaruh waktu tunggu, sikap karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di klinik dalam RSUD Ibnu Sina Gresik.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah waktu tunggu berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik?
2. Apakah sikap karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Klinik Dalam Ibnu Sina Gresik?
4. Apakah waktu tunggu, sikap karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di uraikan di atas, penulis membatasi masalah pada Pengaruh Waktu Tunggu, Sikap Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui waktu tunggu berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik
2. Untuk mengetahui sikap karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik
4. Untuk mengetahui waktu tunggu, sikap karyawan dan kualitas pelayanan

berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1) Bagi Perusahaan

Sebagai masukan RSUD Ibnu Sina Gresik agar lebih memperhatikan dalam hal Pengaruh waktu tunggu, sikap karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik

2) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan memberi masukan dan bahan pertimbangan serta tambahan referensi bagi universitas untuk penelitian dimasa yang akan datang mengenai Pengaruh waktu tunggu, sikap karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik.

3) Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah bahan bacaan yang menyangkut dalam ilmu manajemen tentang Pengaruh waktu tunggu, sikap karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam menentukan waktu tunggu, sikap karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Klinik Dalam RSUD Ibnu Sina Gresik