

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan, khususnya rawat jalan, penting bagi kesejahteraan masyarakat. Meski kualitas layanan ditingkatkan, waktu tunggu yang lama masih menjadi keluhan utama. Hal ini berdampak pada pengalaman pasien dan dapat menurunkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima di fasilitas kesehatan (Wildan et al, 2024).

Waktu tunggu di layanan kesehatan adalah jeda antara kedatangan pasien dan tindakan medis. Di poli rawat jalan, antrian panjang, tenaga medis terbatas, dan sistem administrasi tidak efisien memperpanjang waktu tunggu, memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Khasanah ert al, 2024).

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan peningkatan tingkat stres dan kecemasan pada pasien, yang pada gilirannya dapat mengurangi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Waktu tunggu yang lama juga dapat berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap profesionalisme tenaga medis dan kualitas fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, manajemen waktu tunggu menjadi salah satu aspek penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit atau puskesmas (Suisilawati et al, 2024).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Tahun 2008, standar minimal kepuasan pasien adalah >90% (Hidayah et al, 2021). Jika tingkat kepuasan di

bawah ambang tersebut, pelayanan dianggap tidak memenuhi standar. Di RSAB Harapan Kita, unsur sarana dan prasarana mendapat skor terendah, yaitu 79,23 (RSAB Harapan Kita, 2024).

Prevalensi terjadinya lama waktu tunggu di poli rawat jalan dipengaruhi oleh tingginya jumlah pasien, keterbatasan tenaga medis dan administrasi, serta sistem pendaftaran yang kurang efisien. Kondisi ini sering menyebabkan waktu tunggu berlebihan, meningkatkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan (Hanifah et al, 2021).

Kepuasan pasien mencerminkan pemenuhan harapan dan kebutuhan selama pelayanan kesehatan. Ini penting untuk menilai kualitas layanan, meningkatkan loyalitas, dan reputasi fasilitas. Faktor utama meliputi komunikasi efektif, kenyamanan fasilitas, responsivitas, dan waktu tunggu yang efisien dalam menunjang pengalaman pasien (Tamara & Paramatra, 2024).

Data WHO (2021) menunjukkan tingkat kepuasan pasien tertinggi di Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), dan Norwegia (90,75%), terendah di Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Negara dengan cakupan kesehatan universal seperti Swiss dan Jerman memiliki waktu tunggu lebih singkat dibanding AS (OECD, 2020).

Data Nasional berdasarkan hasil Survey Kepuasan Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) Kemenkes RI Triwulan 3 Tahun Anggaran 2023, tingkat kepuasan pasien sangat tinggi. Dari 355 responden, 351 orang (99%) merasa puas dengan pelayanan yang diterima, sementara 4 orang (1%) merasa tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa hampir seluruh pasien memberikan

penilaian positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh UPK (Kemenkes RI, 2023).

Di tingkat nasional masih banyak rumah sakit yang mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit untuk pelayanan di poliklinik, meskipun Kemenkes RI telah menetapkan standar waktu tersebut sejak 2007. Penyebab utama keterlambatan ini meliputi lamanya proses penyediaan berkas rekam medis, durasi pemeriksaan pasien yang lama, antrian pendaftaran yang menumpuk, dan keterlambatan dokter. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan berpotensi memicu komplain. Oleh karena itu, rumah sakit perlu merancang sistem atau aturan baru untuk memperbaiki layanan dan meminimalkan waktu tunggu di poliklinik (Setiyawati, 2024).

Di Provinsi Aceh, khususnya di RSUD dr. Zainoel Abidin menunjukkan bahwa mayoritas pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Zainoel Abidin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari 684 responden, 82,2% (562 responden) merasa puas, sedangkan 17,3% (118 responden) sangat puas. Hanya 0,6% (4 responden) yang merasa kurang puas, dan tidak ada pasien yang merasa tidak puas. Secara keseluruhan, sebagian besar pasien memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi di rumah sakit tersebut (RSUDZA, 2018).

Waktu tunggu yang dialami pasien di poli penyakit dalam RSUD Aceh Besar kerap menjadi sorotan dalam pengalaman berobat mereka. Kondisi ini mencerminkan tantangan nyata dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang responsif. Dengan menelaah keterkaitan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien, studi ini menghadirkan pemahaman yang lebih dalam terhadap

dinamika pelayanan di tingkat fasilitas lokal. Temuan yang dihasilkan diharapkan dapat memberi arah dalam penyusunan langkah-langkah strategis demi perbaikan mutu layanan dan peningkatan kenyamanan pasien dalam menerima perawatan.

Data Provinsi Aceh menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama menjadi alasan signifikan sebagian penduduk Aceh, khususnya di Aceh Tenggara (0,39%), Aceh Timur (0,73%), dan Aceh Utara (0,71%), enggan berobat meski sakit. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi sistem layanan kesehatan (BPS Aceh, 2021).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama dapat berkontribusi terhadap rendahnya tingkat kepuasan pasien. Pasien yang harus menunggu lama merasa waktu mereka tidak dihargai, yang menyebabkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Sebaliknya, jika waktu tunggu dapat diminimalkan, pasien cenderung merasa lebih dihargai dan berpotensi untuk memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan (Percunda et al, 2024).

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi di RSUD Bogor dan RS Santa Elisabeth Medan menemukan bahwa semakin cepat pelayanan, semakin tinggi kepuasan pasien. Meta-analisis juga menyebut waktu tunggu singkat meningkatkan kepuasan hingga 2,14 kali (Tambunan & Pujiati, 2025).

Selain itu, pengurangan waktu tunggu juga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Ketika waktu tunggu lebih singkat, tenaga medis dapat lebih fokus pada penanganan pasien tanpa terganggu oleh antrian yang panjang.

Ini tidak hanya menguntungkan pasien, tetapi juga meningkatkan produktivitas tenaga medis dan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Zein et al, 2024).

Beberapa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu antara lain adalah jadwal kedatangan pasien, jumlah tenaga medis yang tersedia, sistem administrasi, serta pengelolaan antrian. Jika rumah sakit atau puskesmas tidak memiliki sistem yang efisien dalam mengatur kedatangan dan pendaftaran pasien, maka antrian akan menjadi lebih panjang, yang mengakibatkan waktu tunggu yang lama (Wildan et al, 2024).

Selain faktor internal rumah sakit atau puskesmas, faktor eksternal juga dapat berpengaruh terhadap waktu tunggu, seperti jumlah pasien yang datang pada hari tertentu, keparahan kondisi medis, dan waktu yang dibutuhkan untuk prosedur medis tertentu. Dalam hal ini, manajemen waktu tunggu yang baik memerlukan kolaborasi antara pihak administrasi, tenaga medis, serta pemahaman yang baik mengenai kebutuhan dan ekspektasi pasien (Anwar & Paramarta, 2024).

Penelitian Wijayanti et al. (2023) menunjukkan waktu tunggu <45 menit signifikan meningkatkan kepuasan pasien ( $p = 0,005$ ). Penelitian Fatrida & Saputra (2019) juga menunjukkan hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien di Puskesmas Kambang ( $p = 0,000$ ). Hasil ini menekankan pentingnya peningkatan mutu pelayanan, supervisi, dan monitoring untuk mendukung profesionalisme tenaga medis serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Data awal menunjukkan bahwa pada tahun 2024 terdapat 8.407 kunjungan ke Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar, didominasi

perempuan. Kasus terbanyak adalah diabetes mellitus tipe 2 (1.937 kunjungan). Pelayanan dilakukan oleh 3 dokter dan 4 perawat, aktif pukul 08.30–16.00 WIB dengan jeda ISHOMA (Istirahat, Sholat, dan Makan).

Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui lama waktu tunggu pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar.
3. Untuk menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya mengenai

hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan dan peneliti lain dalam mengembangkan kajian teoritis maupun penelitian lanjutan yang berkaitan dengan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar sebagai dasar untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem pelayanan, khususnya dalam pengelolaan waktu tunggu pasien. Temuan ini juga dapat mendorong peningkatan efisiensi operasional dan kualitas layanan, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan pasien dan citra rumah sakit.