

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang konsep dasar yang melandasi penelitian diantaranya 1) Konsep Waktu Tunggu Pelayanan, 2) Konsep Kepuasan Pasien, 3) Konsep Rawat Jalan, 4) Kerangka Teori, 5) Kerangka Konseptual dan 6) Hipotesa Penelitian.

#### **2.1. Konsep Waktu Tunggu Pelayanan**

##### **2.1.1. Pengertian**

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan oleh dokter di poliklinik tujuan, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan yaitu rata-rata  $\leq 60$  menit (Kemenkes, 2008). Waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kesehatan sampai mendapat resep dari dokter, menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien/pelanggan (Supandi & manudin, 2021).

Waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan merupakan suatu hal yang sangat penting yang akan menentukan citra awal Penyedia jasa layanan kesehatan. Waktu tunggu pasien adalah salah satu komponen potensial yang mempengaruhi ketidakpuasan. Waktu tunggu yang lama mencerminkan bagaimana rumah sakit mengatur manajemen pelayanan sesuai oleh situasi dan harapan pasien (Esti, 2012 dalam Tienneke, 2016). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan

kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (Dewi, 2015).

### **2.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu**

Tujuh faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu menurut Herlambang, (2016) yaitu :

- 1) Waktu tunggu pelayanan yang panjang
- 2) Pola kedatangan pasien
- 3) Pasien tidak datang pada waktu perjanjian (Noshow rate)
- 4) Jumlah pasien yang datang tanpa perjanjian
- 5) Pola kedatangan dokter
- 6) Terputusnya pelayanan pasien karena keinginan dokter untuk berhenti sebentar selama jam praktek

### **2.1.3. Indikator Lama Waktu Tunggu Pasien**

Indikator lama waktu tunggu yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Pohan & Widyastuti (2015) yaitu :

- 1) Waktu buka dan tutup tepat waktu
- 2) Waktu layanan tepat waktu
- 3) Petugas kesehatan datang dan pulang tepat waktu
- 4) Perjanjian tepat waktu

## **2.2. Konsep Kepuasan Pasien**

### **2.2.1. Pengertian**

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan menurut model kebutuhan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi (Nursalam, 2020). Kepuasan juga merupakan suatu tingkat perasaan yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan harapan (Pohan & Widyastuti, 2015).

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono, 2017).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan. Jadi puas atau tidak puasnya adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

### **2.2.2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Ada beberapa Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien menurut Muninjaya (2016) yaitu :

#### **1) Kualitas Produk**

Kualitas produk atau jasa jika produk atau jasa yang digunakan berkualitas maka Pasien akan merasa puas dan dari hasil evaluasi mereka menyatakan cukup puas.

#### **2) Harga**

Harga yang termasuk didalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

### 3) Kinerja

Kinerja Wujud dari kinerja ni misalnya kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutamapelayanan keperawatan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperlihatkan kebersihan, keramahan, dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

### 4) Estetika

Estetika adalah suatu daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh pancaindra. Misalnya keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya.

### 5) Karakteristik produk

Produk ni merupakan kepemilikan rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas sekamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

### 6) Pelayanan

Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. nstitusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan berawal dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.seperti pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

#### 7) Lokasi

Lokasi Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih nstitusi pelayanan kesehatan. Lokasi meliputi letak rumah sakit umumnya semakin dekat dengan lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi, dan lingkungan yang baik akan menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.

#### 8) Fasilitas

Kecukupan fasilitas rumah sakit juga dapat menentukan penilaian kepuasan pasien. contoh fasilitas kesehatan baik sarana maupun prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan kamar rawat nap lengkap. Fasilitas yang demikian dapat mempengaruhi Kepuasan pasien, oleh karena tu stitusi pelayanan kesehatan juga perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategis untuk menarik konsumen.

#### 9) Image

Image Merupakan cara reputasi dan kepedulian rumah sakit terhadap lingkungan. mage juga memegang peranan penting terhadap kepuasan pasien dimana pasien memandang rumah sakit mana yang akan sangat dibutuhkan dalam proses penyembuhan. Pasien dalam menginterpretasikan rumah sakit dimulai dari cara pandang melalui panca ndera yaitu nformasi-informasi yang didapatkan dan pengalaman baik juga hal positif dari orang lain maupun diri sendiri sehingga menghasilkan anggapan yang positif terhadap rumah sakit tersebut, meskipun harganya tinggi. Pasien akan tetap setia menggunakan jasa rumah sakit tersebut jika harapan-harapannya yang diinginkan pasien terpenuhi.

#### 10) Komunikasi

Komunikasi merupakan tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. perawat terutama sekali sebagai pemberi bantuan terhadap keluhan pasien di harapkan dapat memberikan Komunikasi dan tata cara informasi yang baik dan sopan kepada pihak penerima jasa pelayanan (pasien). Bagaimana keluhan keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa.

#### 11) Suasana

Suasana meliputi keamanan, keakraban dan tata lampu. suasana juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, yang mana suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan ndah akan mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya.

#### 12) Waktu tunggu

Waktu tunggu juga mempengaruhi kepuasan pasien. Yang mana waktu tunggu yang cukup lama dapat membuat pasien merasa bosan jenuh dan gelisah.

#### 13) Desain Visual

Desain Visual, meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruangan dan dekorasi kut menentukan suatu kenyamanan suatu nstitusi rumah sakit. Maka oleh sebab tu disain dan visual harus diikut sertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen

### 2.2.3. Penyebab Ketidakpuasan Pasien

Menurut Nursalam (2020), ada 6 faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pada pelanggan terhadap suatu produk yaitu :

- 1) Ketidak sesuaian harapan dan kenyataan
- 2) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- 3) Perilaku personil kurang memuaskan
- 4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang
- 5) Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu yang terbuang dan harga tidak sesuai
- 6) Promosi klan tidak sesuai dengan kenyataan

Sedangkan menurut Pohan & Widyastuti (2015) Aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain yaitu :

- 1) Kesembuhan
- 2) Ketersediaan obat rumah sakit
- 3) Keleluasan pribadi atau privasi sewaktu berda dalam kamar periksa
- 4) Kebersihan rumah sakit
- 5) Mendapatkan nformasi yang menyeluruh
- 6) Mendapatkan jawaban yang dapat dimengerti terhadap pertanyaan pasien, artinya pasien memahami jawaban yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pertanyaan yang diajukannya oleh pasien
- 7) Memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, artinya apakah petugas kesehatan memberikan waktu atau kesempatan kepada pasien untuk bertanya
- 8) Penggunaan bahasa daerah, apakah petugas kesehatan menggunakan bahasa daerah dalam melayani pasien, sehingga pasien mudah mengerti dengan ucapan petugas kesehatan

- 9) Kesenambungan petugas kesehatan, apakah setiap kali pasien datang rumah sakit akan dilayani petugas kesehatan yang sama
- 10) Waktu tunggu, yaitu waktu yang diperlukan sebelum kontak dengan petugas kesehatan, bukan dengan petugas kartu atau rekam medis
- 11) Tersedianya toilet, yaitu apakah rumah sakit menyediakan toilet yang dapat digunakan oleh pasien dengan layak
- 12) Biaya pelayanan
- 13) Kursi untuk pasien menunggu giliran panggilan dokter tersedia cukup

#### **2.2.4. Indikator Kepuasan Pasien**

Menurut Arifin et al., (2021) ada 4 indikator untuk mengukur kepuasan pasien yaitu :

- 1) Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan
- 2) Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan
- 3) Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia
- 4) Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

#### **2.2.5. Pengukuran Kepuasan Pasien**

Cara untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Lupiyoadi, (2016) antara lain: Sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, pembeli banyangan, analisis kehilangan pelanggan Menurut Leonart L. Barry dan pasuraman dalam Nursalam (2020) “*Marketing servis competin through quality*”. Tjiptono (2017) mengidentifikasi lima komponen karakteristik yang dapat

digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa pelayanan, diantaranya yaitu :

- 1) Responsiveness (ketanggapan) Yaitu dari pengusaha dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat (time s money) serta mendengar dan mengatasi dari keluhan konsumen.
- 2) Reliability (keandalan/jaminan) Merupakan kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten
- 3) Assurance (kepastian/jaminan) Yaitu kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen
- 4) Empathy (empati) Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen
- 5) Tangible (kenyataan) Yaitu Merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan materi komunikasi yang menarik

Menurut Kotler (2005) dalam Muninjaya, (2016) ada berbagai metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) Sistem keluhan dan saran

Pemberi pelayanan memberikan kepuasan pada pelanggan dengan cara menerima saran, keluhan masukan mengenai produk atau jasa layanan. Jika penanganan keluhan, masukan dan saran ini baik dan cepat, maka pelanggan akan merasa puas, sebaliknya jika tidak maka pelanggan akan merasa kecewa. Contohnya dengan menggunakan formulir, kotak saran, kartu komentar.

2) Riset kepuasan pelanggan

Model ini berusaha menggali tingkat kepuasan dengan survei kepada pelanggan mengenai jasa yang selama ini mereka gunakan. Survei akan mencerminkan kondisi lapangan yang sebenarnya mengenai sikap pelanggan terhadap produk atau jasa yang digunakan.

3) *Ghost shopping*

Yaitu model yang mirip dengan *marketing intelligence* yaitu pihak pemberi jasa dari pesaingnya dengan cara berpura-pura sebagai pembeli atau pengguna jasa dan melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan cara memahami kelemahan dan kekuatan produk jasa atau cara pesaing dalam menangani keluhan.

4) Analisa pelanggan yang hilang

Analisa pelanggan tertentu yang berhenti menggunakan produk jasa dan melakukan studi terhadap bekas pelanggan mereka. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan public. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih diantara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam

mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

## **2.3. Konsep Rawat Jalan**

### **2.3.1. Pengertian**

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu Unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien dengan berobat jalan termasuk seluruh prosedur diagnostik serta terapeutik (Purnomo et al., 2021). Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien dengan berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik serta terapeutik. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Rawat jalan adalah cerminan dari suatu pelayanan yang diterima pelanggan dari rumah sakit (Simarmata et al., 2021). Pelayanan rawat jalan menurut Keputusan Menteri Kesehatan pada Nomor 560/SK/Menkes/SK/IV/2003 adalah tentang pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di Rumah Sakit, baik yang berobat Rawat Jalan atau yang akan dirawat di Rumah Sakit. Perawatan di Rawat Jalan pertama dilakukan di loket karcis sampai selesai pemberian pelayanan oleh dokter di poli rawat jalan. Sarana dan fasilitas Rawat Jalan akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan terhadap masyarakat, sarana yang memadai dan akses yang mudah dan fasilitas Rumah Sakit yang lengkap akan memberikan pengaruh

terhadap kepuasan pasien pengguna jasa layanan kesehatan (Amirah & Ramadhani, 2021).

### **2.3.2. Standar Pelayanan Rawat Jalan**

Menurut Kemenkes, (2008) Pelayanan rawat jalan ditinjau dari SPM berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar minimal rawat jalan adalah sebagai berikut :

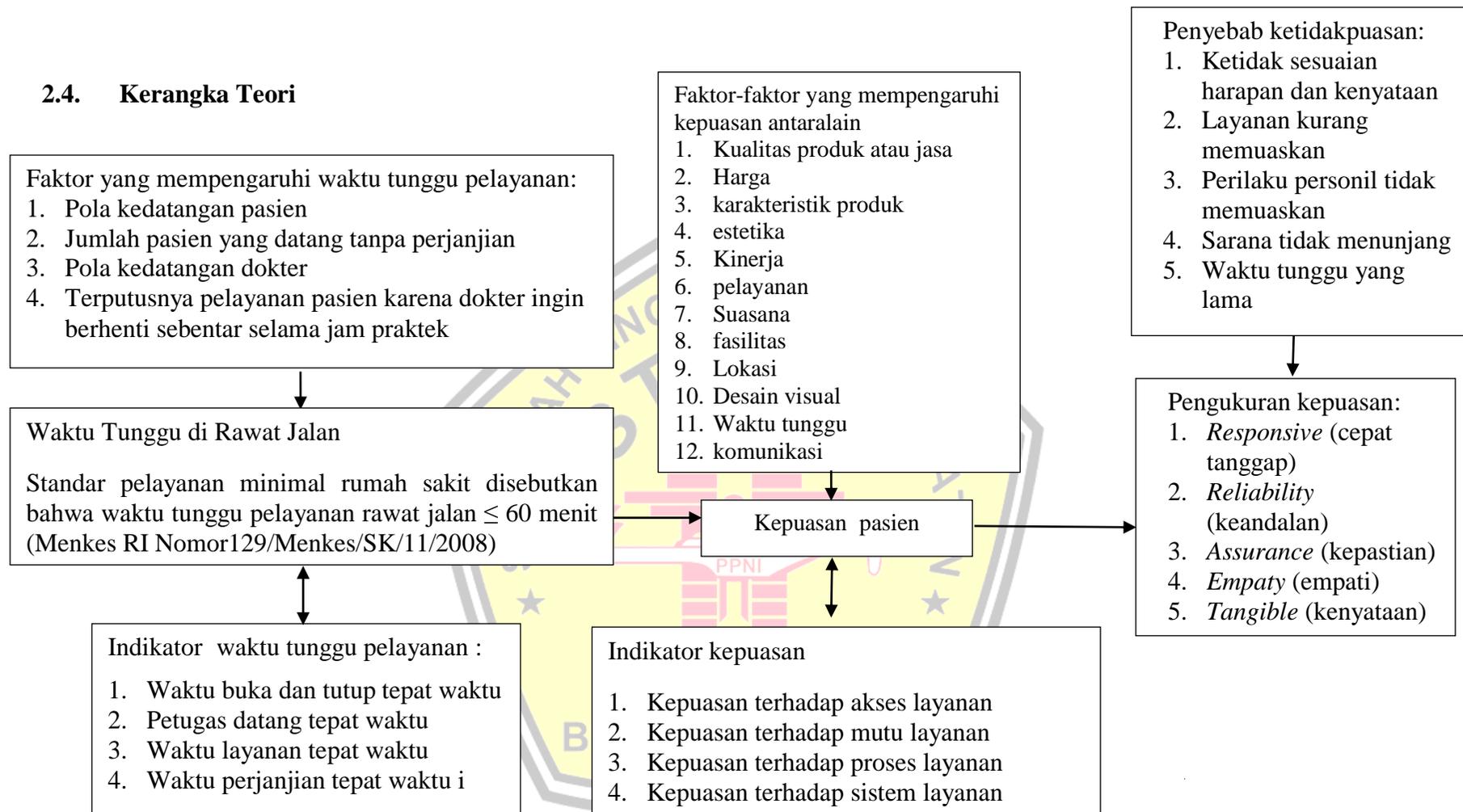
- 1) Dokter yang melayani pada Poliklinik Spesialis harus 100 % dokter spesialis
- 2) Rumah sakit setidaknya harus menyediakan pelayanan klinik anak, klinik penyakit dalam, klinik kebidanan, dan klinik bedah
- 3) Jam buka pelayanan adalah pukul 08.00 –13.00 setiap hari kerja, kecuali hari jumat pukul 08.00 –11.00
- 4) Waktu tunggu untuk rawat jalan tidak lebih dari 60 menit
- 5) Kepuasan pelanggan lebih dari 90 %

Guna terwujudnya pelayanan rawat jalan yang Kepuasan pelanggan rawat jalan yang mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, maka penyelenggara pelayanan rawat jalan harus menerapkan :

- 1) Survey kepuasan pasien dengan periode analisa setiap 3 bulan sekali
- 2) Jumlah kumulatif rerata penilaian kepuasan pasien rawat jalan yang disurvei minimal ( n=50 )
- 3) Standar kepuasan  $\geq 90\%$

- 4) Penanggungjawab kepala nstalasi rawat jalan/ tim mutu/ panitia mutu



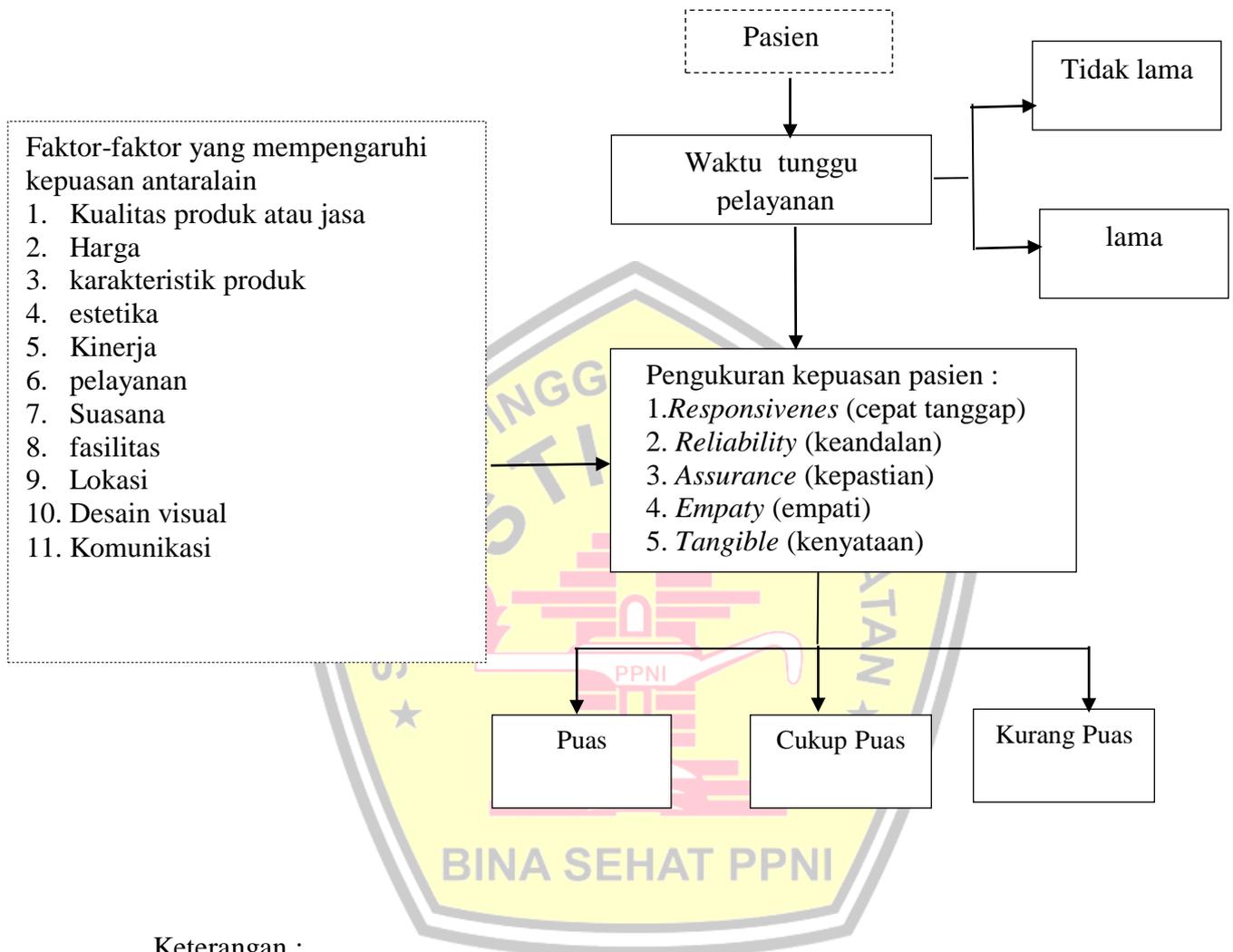


Gambar 2.1 Kerangka Teori Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung

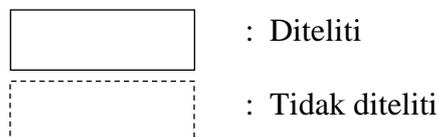
## 2.5. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah merupakan fokus penelitian yang akan diteliti.

Adapun kerangka konsep dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



Keterangan :



Gambar 2.2 Kerangka konsep hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum UPT Puskesmas Kedundung

## 2.6. Hipotesis Penelitian

Setiadi (2013) mengartikan hipotesis sebagai pendapat yang kebenarannya masih dangkal dan perlu diuji.

H1 : Ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di rawat jalan UPT Puskesmas Kedundung. Jika hasil analisa data menunjukkan nilai  $\rho < \alpha$  artinya terdapat hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

