

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1. Latar Belakang

Semakin tinggi tingkat pendidikan dan kesejahteraan masyarakat, tuntutan akan pelayanan kesehatan yang bermutu pun semakin meningkat. Berdasarkan Undang-Undang No. 36 / 2009 tentang kesehatan yang menjadi landasan hukum yang kuat untuk pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Ditindaklanjuti juga dalam PerMenKes no.12 th 2012 tentang pelaksanaan akreditasi Rumah Sakit untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ruang pemeriksaan (Kepmenkes RI No. 129 Tahun 2008). Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, tidak terkecuali RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu.

SOP (*Standard Operating Procedur*) yang ada, bahwa waktu tunggu untuk pemeriksaan HBs Ag hanya tercatat 45 menit (Kebijakan RS), waktu yang sebenarnya cukup singkat. Pemeriksaan HBs Ag yang dimaksud adalah pemeriksaan HBs Ag menggunakan rapid tes sebagai *screening* penyakit Hepatitis B untuk pasien yang membutuhkan tindakan segera, yaitu pasien yang perlu segera dilakukan tindakan operasi. Pemeriksaan Hbs Ag termasuk daftar pemeriksaan laboratorium yang masuk dalam nilai kritis.

Instalasi laboratorium klinik RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu melayani pasien IGD, pasien rawat jalan maupun rawat inap. Adapun data pasien rawat jalan yang datang berkunjung ke Instalasi laboratorium Klinik RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu adalah bulan Januari 2017 sebanyak 370 pasien, bulan Februari 2017 sebanyak 372 pasien, bulan Maret 2017 sebanyak 423 pasien.

Hasil survey kepuasan pasien dengan IKM tahun 2017 semester 1 (6 bulan) di instalasi Laboratorium RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu didapatkan hasil 74, 8% responden merasa puas dan 25,2 % responden tidak puas disebabkan karena waktu tunggu pasien lama, dokter datang tidak tepat waktu juga menyatakan antrian diloket yang panjang (Data sekunder tim IKM RS).

Berdasarkan survey awal penulis terhadap 10 orang pasien poliklinik bedah rawat jalan yang mendapat pelayanan pemeriksaan Hbs Ag di instalasi laboratorium RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu sebagai berikut: lama waktu tunggu < 45 menit ada 8 orang dan 2 orang lagi dengan lama waktu tunggu >45 menit yang menyatakan waktu tunggu lama karena dokternya datang tidak tepat waktu.

Hasil penelitian tentang persepsi lamanya waktu pelayanan yang menyatakan puas dengan pelayanan (82,25%), dan yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan (17,75%). Hasil analitik menunjukkan ada hubungan antara jenis pekerjaan dan persepsi lama waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa rawat jalan di RS Bethesda Yogyakarta (Wahyono, 2007).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas sehingga penulis ingin mencoba menganalisis bagaimana “Hubungan Waktu Tunggu Pemeriksaan

Hbs Ag Dengan Kepuasan Pasien Poliklinik Bedah Rawat Jalan di Instalasi Laboratorium RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu”.

I.2. Rumusan Masalah

Bagaimana Hubungan waktu tunggu pemeriksaan Hbs Ag dengan kepuasan pasien poliklinik bedah rawat jalan di instalasi laboratorium klinik RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu?

I. 3. Batasan Penelitian

Batasan-batasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian di Instalasi Laboratorium Klinik RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu.
2. Yang di teliti adalah waktu tunggu hasil pemeriksaan HB sAg dan kepuasan pasien poliklinik bedah rawat jalan.
3. Penelitian ini penulis melakukan analisa dengan pengambilan dan pencatatan data.

I. 4. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pemeriksaan Hbs Ag dengan kepuasan pasien poliklinik bedah rawat jalan instalasi laboratorium klinik RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu.

2. Tujuan khusus

- a. Mendeskriptifkan waktu tunggu pemeriksaan HBs Ag pasien poliklinik bedah rawat jalan.
- b. Mendeskriptifkan kepuasan pasien poliklinik bedah rawat jalan
- c. Menganalisis hubungan waktu tunggu pemeriksaan Hbs Ag dengan kepuasan pasien poliklinik bedah rawat jalan diinstalasi laboratorium klinik RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu.

I. 5. Manfaat Penelitian

I. 5. 1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu untuk merancang strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui penerapan manajemen mutu rumah sakit. Rumah sakit juga mendapatkan masukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan sehingga lebih optimal.

I. 5. 2. Bagi Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM)

Penelitian ini supaya dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan , juga menambah pengalaman bagi kepentingan profesionalisme ATLM di masa yang akan datang.

I. 5. 3. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi dan wawasan tentang hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan yang akan didapat.

I. 6. Orisinalitas Penelitian

Tabel 1. Orisinalitas Penelitian

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Tahun	Hasil penelitian
1.	faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pemberantasan penyakit Menular (BTKLPPM) Yogyakarta	Murwani	2009	Korelasi antara tarif / harga jasa pelayanan dan ketepatan waktu penyerahan sertifikat hasil uji menunjukkan hasil positif.
2.	Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan BGA (Blood Gas Analyzer) Di RSUP Dr. Kariadi Semarang	Sri Lestari	2009	Terdapat korelasi antara pH, PCO ₂ , dan HCO ₃ - vena dengan arteri ($p < 0,05$). Tidak terdapat korelasi antara PO ₂ arteri dan vena ($p > 0,05$).

Penelitian – penelitian diatas adalah meneliti tentang kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien. Sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian, waktu penelitian dan subyek penelitian.