

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat (Jalilah & Prapitasari, 2021). Setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan dan negara berkewajiban menyediakan fasilitas kesehatan (Adhani, 2021). Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 tahun 2021, rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan berupa pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Pemerintah RI, 2021).

Rumah sakit sebagai suatu industri jasa tentunya harus memperhatikan mutu dalam pelayanan jasanya yaitu pelayanan kesehatan (Sholihah & Parinduri, 2021). Masyarakat yang merupakan pengguna jasa tersebut menganggap bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan yang dilaksanakan dengan sopan dan santun, cepat dan tepat, menyembuhkan serta mencegah berkembangnya penyakit. Namun, tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa hal tersebut dapat mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit (A. N. Sari, 2021). Kualitas pelayanan yang kurang cepat dan tepat menjadi salah satu masalah yang sering terjadi dalam pemberian

pelayanan di rumah sakit yang mengakibatkan lamanya waktu tunggu pasien dalam pelayanan (Permana & Yulia, 2022).

Waktu tunggu pasien pada pelayanan kesehatan diidentifikasi oleh *World Health Organization* (WHO) sebagai salah satu ukuran utama dari sistem kesehatan yang responsif. Waktu tunggu rawat jalan merupakan waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan mulai dari pendaftaran hingga masuk ruang pemeriksaan dokter. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) No.129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM-RS) yang harus dipenuhi oleh setiap rumah sakit di Indonesia yaitu tentang kepuasan pelanggan dan waktu tunggu pelayanan. Standar pelayanan waktu tunggu minimal pelayanan rawat jalan di rumah sakit yaitu ≤ 60 menit (Kementerian Kesehatan RI, 2008).

Berdasarkan data dari *Centers for Disease Control and Prevention* (CDC) setiap rumah sakit di dunia memiliki lama waktu tunggu yang berbeda karena adanya perbedaan latar belakang, jumlah pasien, serta jumlah dan kompetensi tenaga medis. Pasien rawat jalan rumah sakit Amerika memiliki waktu tunggu tercepat yaitu 15 menit dan paling lama yaitu 40 menit. Waktu tunggu rata-rata rumah sakit di Afrika yaitu 90-180 menit, hal tersebut disebabkan oleh jumlah tenaga medis yang tidak sesuai dengan jumlah pasien. Sedangkan di Indonesia, penelitian yang dilakukan di 3 provinsi berbeda ditemukan bahwa waktu tunggu rawat jalan di Kediri selama 55 Menit, Manado selama 100-200 menit, dan Indramayu selama 100 menit (Nugraheni & Kumalasari, 2020; Walakandou, Ratag, & Korompis, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Oktari (2019) di RSUD TK.III dr. Reksodiwiryono Padang, 105 pasien (97,2%) mengalami waktu tunggu dari pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan oleh dokter spesialis >60 menit dan 3 pasien (2,8%) mengalami waktu tunggu ≤60 menit. Hal ini sejalan pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi, Machmud, dan Lestari (2020) di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki dimana waktu tunggu rawat jalan pada poliklinik kebidanan yaitu 100,8 menit, penyakit dalam 74,4 menit, bedah 108,2 menit dan anak 78,8 menit.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutrisna (2020) di RS TK IV Zainul Arifin didapatkan lama waktu tunggu pelayanan pasien sebanyak 30 pasien (71,5%) menunggu selama >60 menit dan 12 pasien (28,5%) menunggu selama ≤60 menit. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya tenaga kesehatan, pendaftaran masih manual, lambatnya berkas rekam medis yang diantar ke ruang poliklinik tujuan pasien. Sehingga berdampak dengan banyaknya pasien yang mengeluhkan pelayanan dan terkadang banyak pasien yang marah.

Pada tanggal 11 Maret 2020, terdapat suatu fenomena penyakit menular yang sangat tinggi sehingga dalam beberapa bulan telah menyebar hampir ke seluruh dunia yang disebut dengan Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) dan *World Health Organization* (WHO) menetapkan fenomena tersebut sebagai pandemi global (WHO, 2020). Indonesia menetapkan COVID-19 sebagai bencana nasional sejak 14 Maret 2020. Terhitung hingga tanggal 10 Juli 2022, didapatkan total kasus terkonfirmasi 6,21 juta dengan 157 ribu kematian. Untuk Provinsi Sumatera Barat, total kasus terkonfirmasi 105 ribu dengan 2,3 ribu

kematian, sedangkan untuk Kota Padang total kasus terkonfirmasi 42,9 ribu dengan 555 kematian (Satuan Tugas Penanganan COVID-19, 2021).

Kasus COVID-19 di Sumatera Barat mengalami peningkatan pada tahun 2020 yang menyebabkan rumah sakit mengalami peningkatan permintaan layanan kesehatan sehingga mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan dianggap baik jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan kebutuhan pasien. Mutu juga diartikan sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP). Semua rumah sakit memberlakukan skrining selama masa pandemi COVID-19 sehingga mengakibatkan bertambah lamanya waktu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, bahkan dapat terjadi penundaan apabila pasien menjadi suspek atau terkonfirmasi COVID-19 (Nurani, Kaseke, & Mongan, 2021).

RSUD dr. Rasidin merupakan salah satu rumah sakit umum yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2012 yang tergolong dalam rumah sakit tipe C yang terletak di Kota Padang. Rumah sakit ini memiliki jam buka pendaftaran poliklinik sebagai berikut: hari senin-kamis pada jam 08.00 s/d 12.00, jum'at pada jam 08.00 s/d 10.30, dan sabtu pada jam 08.00 s/d 11.00. Bertepatan tanggal 1 April 2020, Pemerintah Kota Padang menetapkan RSUD dr. Rasidin menjadi rumah sakit khusus COVID-19 sehingga tidak menerima pasien umum. Namun, mulai tanggal 1 Maret 2021, RSUD dr. Rasidin membuka kembali semua jenis pelayanan dan tetap memberikan pelayanan terhadap pasien COVID-19 sehingga alur pelayanan

rawat jalan mengalami perubahan yaitu dilakukannya skrining awal sebelum pasien mengambil nomor antrian. Skrining ini dilakukan untuk mengetahui apakah pasien tersebut termasuk pasien COVID-19 atau bukan. Selama masa pandemi, belum dilakukan kembali survei SPM-RS terkhususnya mengenai waktu tunggu rawat jalan.

Menurut Anggraeni, Aini, & Anjarwati (2021), sebagian besar masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, terutama pada waktu tunggu yang lama dalam mendapatkan pelayanan. Kinerja pelayanan yang rendah dapat membangun citra yang buruk bagi rumah sakit, dimana pasien yang tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya, begitu sebaliknya kinerja pelayanan yang tinggi akan membangun citra yang baik bagi rumah sakit. Bila waktu tunggu pelayanan rawat jalan lama, hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan dapat mempengaruhi minat pasien berkunjung kembali dimasa mendatang. Berdasarkan hasil survei Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM-RS) RSUD dr. Rasidin Kota Padang tahun 2019, dapat dilihat bahwa waktu tunggu terlama pasien yaitu pada Poliklinik Jantung (156 menit), Poliklinik Penyakit Dalam (151 menit) serta Poliklinik Bedah (123 menit).

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara kepada 20 pasien rawat jalan RSUD dr. Rasidin didapatkan data dari 20 pasien tersebut 17 diantaranya mengatakan waktu tunggu pelayanan cukup lama. Dari 17 pasien 13 diantaranya mengatakan waktu tunggu di ruang pendaftaran lebih dari 10 menit, hal tersebut biasanya terjadi karena lambatnya proses input rekam

medis pasien dan 15 diantaranya mengatakan waktu tunggu di poliklinik tujuan >60 menit, hal tersebut terjadi karena lambatnya kedatangan dokter spesialis pada poliklinik tujuan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara tersebut dapat menggambarkan bahwa lama waktu tunggu pasien pada pelayanan rawat jalan belum mencapai standar pelayanan minimal rawat jalan yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melihat gambaran waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien RSUD dr. Rasidin Kota Padang.

B. Penetapan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian melalui pertanyaan penelitian berikut ini adalah “Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien RSUD dr. Rasidin Kota Padang?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui gambaran waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien RSUD dr. Rasidin Kota Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui karakteristik pasien rawat jalan RSUD dr. Rasidin Kota Padang.
- b. Diketahui distribusi frekuensi lama waktu tunggu pasien rawat jalan RSUD dr. Rasidin Kota Padang.
- c. Diketahui waktu pelayanan berdasarkan alur yang menyebabkan lamanya waktu tunggu rawat jalan RSUD dr. Rasidin Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pendidikan Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bukti dasar yang dapat digunakan dalam pembelajaran keperawatan khususnya mengenai mata kuliah manajemen keperawatan.

2. Bagi Institusi Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan maupun informasi bagi para perawat untuk dapat meningkatkan kualitas kerjanya dalam bidang manajemen di ruang lingkup kerjanya.

3. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai gambaran waktu tunggu pelayanan rawat jalan pada pasien yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan program kebijakan terkait waktu tunggu pelayanan rawat jalan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi, penambahan referensi dan acuan untuk melaksanakan penelitian-penelitian lebih lanjut.

