

## BAB 1 : PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat untuk tetap bisa melaksanakan aktivitas sehari-hari. Berbagai macam sarana pelayanan kesehatan telah disediakan pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan seperti rumah sakit. Rumah sakit adalah salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan yang secara garis besar memberikan pelayanan berupa pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, rehabilitasi medis dan pelayanan perawatan serta juga menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yaitu pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.<sup>(1,2)</sup>

Rumah sakit baik itu milik pemerintah atau swasta mempunyai misi yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan berkualitas serta berkesinambungan serta terjangkau dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Seperti keramahan petugas, cepat tanggap pelayanan, penyediaan peralatan pengobatan, tenaga medis yang berkualitas hingga fasilitas pendukung lainnya seperti ruang tunggu, kantin, apotik, tempat parkir dan sebagainya sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.<sup>(3)</sup> Pada umumnya pasien yang datang berobat biasanya melalui instalasi gawat darurat (IGD) dan unit rawat jalan. Namun, unit rawat jalanlah yang menyumbang pasien terbanyak sebagai pintu masuk pertama rumah sakit.<sup>(4)</sup>

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan spesialistik yang dilaksanakan di rumah sakit yang ketersediaan pelayanannya disesuaikan dengan spesifikasi dari

rumah sakit tersebut. Minimal harus ada pelayanan klinik anak, klinik penyakit dalam, klinik kebidanan, dan klinik bedah.<sup>(5)</sup> Kecenderungan masyarakat terhadap poliklinik semakin meningkat untuk mendapatkan pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu juga mendapatkan pelayanan yang lengkap (*one day care*).<sup>(6)</sup> Namun, masyarakat sekarang ini sering menjadikan waktu sebagai hal yang sangat berharga, sehingga waktu menunggu pun menjadi pertimbangan seseorang untuk memilih dan datang ke suatu rumah sakit.

Waktu tunggu pasien didefinisikan sebagai lamanya waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis.<sup>(5)</sup> Waktu tunggu yang lama merupakan faktor ketidakpuasan kedua setelah ketidakbersahabatan dan keramahan petugas. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Hal yang dirasakan pasien dalam menunggu pelayanan di Rumah Sakit merupakan perasaan yang tidak menyenangkan, karena keduanya sangat tidak diinginkan.<sup>(7)</sup>

Kualitas pelayanan kesehatan hendaknya harus dicermati dan disikapi sebaik mungkin agar pelanggan tetap setia terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah aspek pelayanan rawat jalan.<sup>(8)</sup> Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dengan memperhatikan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Pasien tidak hanya mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik.<sup>(9)</sup>

Lama waktu tunggu ini sudah tidak menjadi permasalahan baru lagi bagi berlangsungnya pelayanan di unit rawat jalan sebuah rumah sakit. Idealnya lama waktu tunggu pasien yang dihitung mulai dari pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan oleh dokter adalah tidak lebih dari satu jam. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit, disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan  $\leq 60$  menit.<sup>(5)</sup>

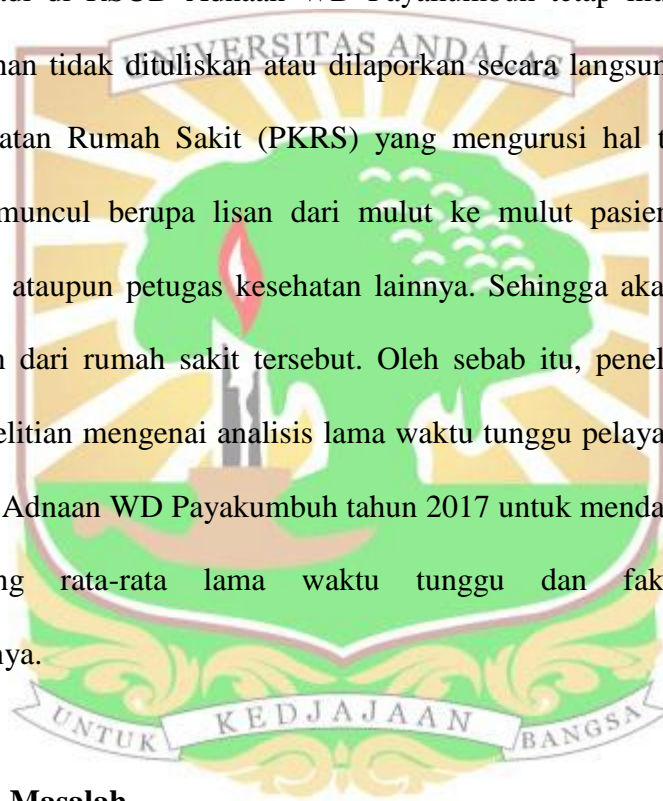
Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, menurut Jerald Young dalam Sinaga (2006), terdapat empat alasan mengapa pasien yang tidak puas beralih ke pusat pelayanan yang lain. 54% karena merasa tidak nyaman, 23% waktu pelayanan yang lama, dan 23% karena kualitas pelayanan yang buruk. Melina (2011) meneliti faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu di lima poliklinik RSUD Pasar Rebo karena jumlah pasien yang menunggu lebih dari 60 menit meningkat 14% dari 30% menjadi 44% dalam waktu tiga bulan. Iksan (2012) mendapatkan hasil penelitiannya mengenai lama waktu tunggu pasien rawat jalan (pagi) di poli penyakit dalam, paru, jantung RSUD Pasar Rebo dengan rata-rata 171 menit. Yamani (2013) mendapatkann hasil penelitiannya di klinik dr. Kartili Bogor mengenai lama waktu tunggu rata-rata adalah 63 menit. Legowo (2013) juga meneliti hal yang sama di RS dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor mendapatkan hasil rata-rata waktu tunggu yang dialami pasien pada lima poliklinik adalah 124 menit.

Rumah Sakit Adnaan WD Payakumbuh merupakan salah satu rumah sakit daerah yang masih tergolong tipe C. Ini berarti masih mengalami kekurangan baik dari segi kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan. Pada tahun 2016 terjadi beberapa kasus mengenai pelayanan di rumah sakit tersebut, seperti antrian yang

lama, pelayanan yang tidak prima, tenaga medis yang mengabaikan pasien. Rumah Sakit Adnaan WD yang berdiri di Kota Payakumbuh sejak tahun 1923, merupakan salah satu rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas, serta menerima pelayanan rujukan dari puskesmas. Kunjungan rawat jalan yang terjadi di RSUD Adnaan WD pada tahun 2016 berjumlah 75.843 pasien dengan rata-rata kunjungan perbulannya adalah 8.640 pasien. Sehingga, dengan jumlah pasien yang banyak rumah sakit ini juga tidak lepas dari permasalahan waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan.<sup>(4)</sup>

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan kepala ruangan rawat jalan RSUD Adnaan WD, waktu tunggu pelayanan yang pasien alami memang tergolong cukup lama, karena dipengaruhi oleh beberapa faktor. Untuk mendapatkan pelayanan, pasien harus mengambil nomor antrian terlebih dahulu sebelum melakukan pendaftaran. Bagi pasien lama setelah melakukan pendaftaran biodata akan dikirim ke bagian rekam medis untuk dicari berkasnya, sedangkan bagi pasien baru akan dibuatkan kartu kunjungan berobat terlebih dahulu. Dokumen rekam medis akan didistribusikan ke masing-masing poli untuk dilakukan pemeriksaan pasien oleh dokter spesialis. Banyak pasien yang datang dipagi hari hanya sekedar mengambil nomor antrian agar tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan walaupun pelayanan baru buka jam 07.30 WIB. Namun, tidak sedikit pasien yang terpaksa harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Selain itu, hasil observasi terhadap 20 pasien yang dilakukan, 18 orang diantaranya mengalami waktu tunggu dari pendaftaran hingga selesai mendapatkan pelayanan dokter spesialis lebih dari 60 menit dengan rata-waktu tunggu 96 menit. Angka ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yaitu kurang dari 60 menit.

Kunjungan pasien yang ramai terjadi pada saat pagi hari yaitu pada pukul 07.30-11.00 WIB, terlihat padatnya didalam ruang tunggu maupun diluar gedung untuk menunggu antrian. Walaupun pada ruang tunggu pasien disediakan berbagai fasilitas pendukung seperti tempat duduk, televisi dan lainnya agar pasien merasa nyaman saat menunggu, hal tersebut tetap tidak bisa menghilangkan kejenuhan pasien dalam menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Keluhan menunggu terlalu lama yang terjadi di RSUD Adnaan WD Payakumbuh tetap muncul setiap hari. Meskipun keluhan tidak dituliskan atau dilaporkan secara langsung kepada bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) yang mengurus hal tersebut. Namun, keluhan yang muncul berupa lisan dari mulut ke mulut pasien hingga kepada perawat, dokter ataupun petugas kesehatan lainnya. Sehingga akan mempengaruhi mutu pelayanan dari rumah sakit tersebut. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD. Adnaan WD Payakumbuh tahun 2017 untuk mendapatkan gambaran konkret tentang rata-rata lama waktu tunggu dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.



## **1.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Unit Rawat Jalan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2017?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

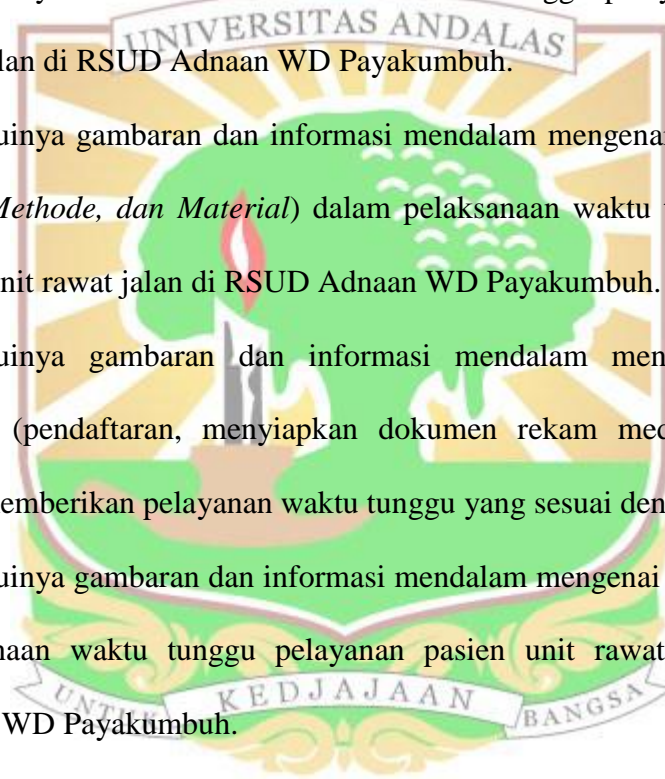
#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini untuk mengetahui informasi dan menganalisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Unit Rawat Jalan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2017?

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah:

1. Diketuainya frekuensi rata-rata lama waktu tunggu pelayanan pasien unit rawat jalan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh.
2. Diketuainya gambaran dan informasi mendalam mengenai komponen *input* (*Man, Methode, dan Material*) dalam pelaksanaan waktu tunggu pelayanan pasien unit rawat jalan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh.
3. Diketuainya gambaran dan informasi mendalam mengenai komponen *process* (pendaftaran, menyiapkan dokumen rekam medis, pemeriksaan) untuk memberikan pelayanan waktu tunggu yang sesuai dengan standar.
4. Diketuainya gambaran dan informasi mendalam mengenai komponen *output* pelaksanaan waktu tunggu pelayanan pasien unit rawat jalan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh.



### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Bagi Peneliti**

Dapat menambah wawasan dan pengalaman tentang lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Adnan WD Payakumbuh serta

mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama mengikuti kegiatan perkuliahan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.

2. Bagi RSUD Adnan WD Payakumbuh

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang positif bagi Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik sehingga bisa memngembangkan pelayanan kesehatan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh.

3. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Unand

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, terutama mahasiswa/i Fakultas Kesehatan Masyarakat Unand yang meneliti tentang lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh pada bulan Desember 2016-Juni 2017 mengenai analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien unit rawat jalan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh pada pasien BPJS yang mendaftar ke 4 poli pelayanan medis standar yaitu poli anak, poli penyakit dalam, poli kandungan dan poli bedah.

