

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Munculnya rasa puas pada diri seorang pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu karena sifat pelayanan yang diterima dapat memberikan rasa puas, sikap petugas yang memberikan pelayanan kesehatan itu sendiri serta bentuk komunikasi dan pelayanan yang diberikan.⁽¹⁾

Pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh institusi penyedia layanan kesehatan adalah jasa. Bentuk akhir dari jasa layanan kesehatan adalah peningkatan status kesehatan individu atau kelompok masyarakat setelah menerima jasa layanan kesehatan. Efektivitas sebuah jasa pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi mutu interaksi dan komunikasi verbal dan non verbal antara penyedia dan pengguna jasa pelayanan kesehatan serta lamanya waktu tunggu pasien di ruang tunggu.⁽²⁾

Waktu tunggu merupakan waktu yang diperlukan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran atau loket sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter.⁽³⁾ Waktu tunggu yang lama pada pelayanan, salah satu masalah yang sering muncul di instalasi pelayanan rawat jalan sebuah rumah sakit. Lama waktu tunggu dihitung mulai dari pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan oleh dokter 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 di pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit.⁽⁴⁾

Pelayanan rawat jalan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar

dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pemasukan keuangan yang besar yang dapat mengimbangi pemasukan dari rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu, dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap pilihan pasien biasanya dimulai dari rawat jalan.⁽⁵⁾

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang merupakan salah satu rumah sakit daerah yang tergolong tipe C. Data kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2014 sebesar 33.347 pasien, tahun 2015 sebesar 37.188 pasien, tahun 2016 sebesar 56.367 pasien, dan tahun 2017 sebesar 62.944 pasien berasal dari 13.560 pasien umum dan 49.384 pasien BPJS kesehatan dengan rata-rata perbulannya 5245 pasien. Pada tahun 2017 hasil survey terhadap standar pelayanan minimal rumah sakit, waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan yaitu 82,43 menit. Kelebihan lama waktu tunggu disebabkan oleh dokter yang terlambat datang, antrian pasien yang cukup panjang untuk menunggu giliran di beberapa poliklinik dan antrian panjang di tempat pendaftaran.⁽⁶⁾

Hasil survey awal wawancara pendahuluan dengan kepala instalasi rekam medis RSUD dr. Rasidin, waktu tunggu pelayanan pasien relatif lama. Alur pelayanan untuk rawat jalan dimulai dengan pengambilan nomor antrian sebelum pendaftaran. Untuk pasien lama setelah pendaftaran maka akan dikirim ke pelaporan rekam medis untuk di cari berkasnya, sedangkan pasien baru dibuatkan dahulu kartu kunjungan berobat. Dokumen rekam medis akan dikirim ke masing-masing poliklinik untuk pemeriksaan pasien oleh dokter spesialis.

Peneliti melakukan studi pendahuluan terhadap 10 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang didapatkan 8 dari 10 pasien mengatakan waktu tunggu pelayanan dimulai dari pendafrtran hingga diperiksa dokter

tergolong relatif lama, lebih dari satu jam dimana standar waktu tunggu pelayanan rumah sakit yaitu ≤ 60 menit. Berdasarkan observasi terhadap 10 responden tersebut, rerata waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan adalah 93,7 menit.

Waktu pelayanan untuk instalasi rawat jalan di mulai pukul 07.30 WIB, tetapi pasien sudah datang sebelum loket pendaftaran di buka. Pasien yang menunggu antrian baik di ruang tunggu pelayanan maupun diluar gedung untuk menunggu dibukanya loket pendaftaran. Ruang tunggu yang tersedia sedikit serta membuat para pasien mengalami kebosanan dalam menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keluhan terlalu lama menunggu sering muncul di RSUD dr. Rasidin Padang, mereka tidak menyampaikan secara tertulis namun secara lisan dari mulut ke mulut pasien, perawat, dokter dan petugas lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh 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 triwulan.⁽⁷⁾ Hasil penelitian Wahono (2011) bahwa terdapat hubungan yang kuat antara waktu dengan kepuasan keluarga pasien ($p < 0,05$) di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat. Rerata waktu tunggu pelayanan tergolong lama, waktu tunggu pelayanan yang lama, akan menurunkan tingkat kepuasan keluarga pasien.⁽⁸⁾ Torry dkk (2015) meneliti faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan kesehatan kaitannya dengan kepuasan pasien rawat jalan klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung didapatkan total rata-rata rentang waktu tunggu pelayanan rawat jalan penyakit dalam adalah 157,13 menit.⁽⁹⁾

Sehubungan dengan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang Tahun 2018”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang Tahun 2018?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dalam penelitian ini untuk menganalisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang Tahun 2018.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis secara mendalam mengenai komponen *input* (Sumber Daya Manusia, Kebijakan, Sarana dan Prasarana) dalam pelaksanaan waktu tunggu pelayanan pasien instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang.
2. Menganalisis secara mendalam mengenai komponen *process* (pendaftaran, menyiapkan berkas rekam medis, pemeriksaan) untuk memberikan pelayanan waktu tunggu sesuai dengan standar.
3. Menganalisis secara mendalam mengenai komponen *output* diikuti dengan menghitung lama waktu tunggu pelaksanaan waktu tunggu pelayanan pasien instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang didapatkan adalah :

1. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan pengalaman serta sebagai aplikasi ilmu pengetahuan yang didapatkan dibangku perkuliahan selama di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.

2. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik serta mengembangkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang.

3. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Sebagai tambahan informasi di institusi pendidikan dan sarana belajar serta bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang pada bulan Februari sampai April tahun 2018 untuk menganalisis lama waktu tunggu pelayanan pasien instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang pada pasien BPJS lama yang mendaftar ke poliklinik pelayanan medis dasar yaitu poliklinik penyakit dalam, poliklinik kandungan dan kebidanan , poliklinik bedah, dan poliklinik anak.