

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Waktu tunggu merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Waktu tunggu didefinisikan sebagai jumlah waktu yang dipergunakan pasien di fasilitas kesehatan mulai dari pendaftaran atau pemesanan janji tamu hingga mendapatkan pemeriksaan oleh dokter (Biya et al., 2022; Jannah et al., 2020; Magnoni et al., 2021). Dengan demikian waktu tunggu adalah lamanya waktu yang diperlukan pasien rawat jalan mulai mendaftar sampai mendapatkan pelayanan dokter.

Di dunia, waktu tunggu masih menjadi masalah yang banyak dijumpai dalam pelayanan kesehatan. Penelitian Biya (2022) di Rumah Sakit Khusus Universitas Jimma menunjukkan rata-rata waktu tunggu pasien adalah 4,5 jam. Hasil penelitian lain di departemen rawat jalan *Holy Family Hospital, Tchimian, Ghana* menemukan bahwa waktu tunggu rata-rata adalah 74,5 menit (Appiah K, 2019). Penelitian lainnya oleh Nguyen (2018) di Rumah Sakit Thong Nhat, Vietnam menemukan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan adalah 104,1 menit. Sehingga dapat diketahui waktu tunggu di beberapa negara masih kurang baik.

Di Indonesia sendiri waktu tunggu masih menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan di 3 provinsi yang berbeda menunjukkan rata-rata waktu tunggu unit rawat jalan di daerah Malang selama 143 Menit, Palangkaraya selama 120 menit dan Bandung selama 70 menit (Ernawati et al., 2018; Nurfadillah & Setiatin, 2021; Purnomo et al., 2021). Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui waktu tunggu rawat jalan di Indonesia masih dalam kategori lama.

Waktu merupakan aspek yang sangat berharga dikalangan masyarakat sehingga waktu tunggu menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka kunjungi. Waktu tunggu yang lama tentunya akan menimbulkan dampak tertentu bagi penyedia layanan kesehatan. Dampak yang dapat ditimbulkan dari waktu tunggu yang lama ialah menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Torry, Koeswo dan Sujianto, 2016). Purwanto (2015) juga menjelaskan bahwa waktu tunggu yang lama dapat menurunkan tingkat kepuasan sehingga menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Banyak masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit dengan waktu tunggu yang lama sehingga citra rumah sakit menjadi buruk dimata masyarakat (Pratiwi, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Nofriadi, Delima dan Sara (2019) melaporkan bahwa waktu tunggu yang lama menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian tentang pengaruh waktu tunggu yang menghasilkan bahwa waktu

tunggu yang tidak sesuai standar akan menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi pasien (Nurlian, 2021).

Dampak dari waktu tunggu tersebut mempengaruhi kualitas dari layanan yang ditawarkan oleh rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima sangat berkaitan dengan pengalaman pasien menunggu. Waktu tunggu pasien yang lama terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara penawaran dan permintaan terhadap sumber daya medis, sehingga menyebabkan waktu tunggu yang berlebihan baik pada layanan rawat jalan (Li et al., 2021). Menurut Anggraeni, Aini, & Anjarwati (2021) kinerja pelayanan yang rendah membangun citra yang tidak baik bagi rumah sakit dimana nantinya mempengaruhi kenyamanan pasien dan mempengaruhi minat pasien berkunjung kembali. Durasi waktu tunggu bervariasi tergantung pada fasilitas kesehatan, dan banyak faktor-faktor yang mempengaruhinya, seperti kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana, kapasitas sumber daya manusia, kecepatan proses pendaftaran, dan pola kedatangan pasien (Nguyen et al., 2018).

Pelayanan rawat jalan harus ditingkatkan dan dicermati sebaik mungkin agar pasien setia terhadap rumah sakit. Pelayanan rawat jalan adalah gerbang masuk pasien menuju rumah sakit disamping unit gawat darurat yang diselenggarakan oleh dokter spesialis-subspesialis untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit (Ahmada et al., 2022; Dewi et al., 2020; Peraturan

Pemerintah, 2021). Sehingga pelayanan rawat jalan dianggap sebagai pengobatan yang praktis sekali datang (*one day care*).

Rumah sakit dituntut untuk mampu membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan dalam melayani pasien. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan untuk menanggapi secara efisien kebutuhan kesehatan masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (WHO, 2023; Peraturan Pemerintah, 2021; Kemenkes RI, 2020). Jadi, rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang mengatasi berbagai permasalahan kesehatan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit memiliki tugas dan fungsi yang mereka jalankan. Tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Fungsi rumah sakit meliputi penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit; pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis; penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; serta penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan (Peraturan Pemerintah, 2021).

Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, Rumah Sakit dikategorikan kedalam Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit sedangkan Rumah Sakit Khusus memberikan pelayanan kekhususan lainnya. Klasifikasi Rumah Sakit umum terdiri dari; Rumah Sakit umum kelas A; Rumah Sakit umum kelas B; Rumah Sakit umum kelas C; Rumah Sakit umum kelas D. Sedangkan Rumah Sakit khusus terdiri dari Rumah Sakit Kelas A; kelas B; Rumah Sakit umum kelas C (Kemenkes RI, 2020). Jadi, rumah sakit memiliki jenis dan klasifikasi yang berbeda fungsi dan tujuannya.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) menjadi acuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal (Rekam et al., 2020; Syafingi, 2018; Permenkes, 2016). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan menyebutkan Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit menyebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan  $\leq 60$  menit. Jadi, waktu tunggu yang melebihi 60 menit dikatakan lama dan tidak memenuhi standar.

Kompetensi menggambarkan kemampuan kerja seseorang, dari kompetensi dapat diketahui kemampuannya dalam bertanggung jawab, menyelesaikan sebuah masalah, dan mentransfer informasi kepada orang lain

terkait tugas yang sedang dikerjakan (Anggaraeni, 2021). Kompetensi tenaga kesehatan yang rendah sangat mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap indikator waktu tunggu (Fahlevi, 2017). Salah satu hal yang melandasi kompetensi adalah sikap kerja yang contohnya ialah ketidaktepatan waktu. Tory et al (2016) mengatakan bahwa faktor utama yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lama ialah kurang optimalnya jadwal dokter. Hal ini didukung oleh penelitian Agustina et al (2023) yang melaporkan bahwa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu salah satunya ialah berasal dari SDM yang ada yaitu keterlambatan dokter. Penemuan tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afif (2017) yang melaporkan bahwa jadwal kedatangan dokter yang terlambat mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan

Sumber Daya Manusia merupakan tenaga tetap yang bekerja secara penuh waktu yang diangkat dan ditetapkan oleh kepala/direktur Rumah Sakit (Peraturan Pemerintah, 2021). Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit paling sedikit terdiri atas pelayanan medik dan penunjang medik; pelayanan keperawatan dan kebidanan; dan pelayanan non medik (Kemenkes RI, 2020). Pelayanan non medik yang dimaksud salah satunya ialah pelayanan di loket pendaftaran pasien.

Pelayanan pada loket pendaftaran merupakan proses yang penting. Bagian loket pendaftaran menjalankan fungsi utama untuk registrasi pasien yang memuat data pribadi pasien dan memuat informasi layanan rumah sakit

(Nugraheni & Kumalasari, 2020). Penelitian yang dilakukan Rensiner (2018) mengungkapkan waktu tunggu rawat jalan masih lama dikarenakan pelayanan di loket pendaftaran masih dilakukan secara manual. Selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratan dan ketepatan data kurang dapat diterima (Afdoli & Malau, 2019). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustia et al (2023) yang melaporkan bahwa lamanya waktu pelayanan pendaftaran pasien yang digunakan untuk pengecekan data mempengaruhi waktu tunggu pasien di unit rawat jalan. Temuan-temuan diatas memperlihatkan bahwa pelayanan loket pendaftaran rentan menyebabkan waktu tunggu pasien rawat jalan menjadi lama.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi lama waktu tunggu menurut Bustani (2015) ialah banyaknya jumlah pasien. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Melina (2011) yang melaporkan bahwa jumlah pasien mempengaruhi lamanya waktu pasien harus menunggu di unit rawat jalan. Penelitian tersebut didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Agustina et al (2023) yang menjelaskan bahwa jumlah antrian yang banyak mempengaruhi lamanya waktu tunggu. Penelitian-penelitian diatas menunjukkan bahwa banyaknya jumlah pasien menjadi faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pada unit rawat jalan.

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. Rumah

Sakit Adnaan WD Payakumbuh memiliki sistem pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pada sistem rawat jalan terdapat limabelas poliklinik rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Adnaan WD Payakumbuh yaitu Poli Penyakit Dalam, Poli Bedah, Poli Anak, Poli Kebidanan, Poli Syaraf, Poli Jiwa, Poli THT, Poli Mata, Poli Kulit dan Kelamin, Poli Gigi, Poli Kardiologi, Poli Bedah Ortopedi, Poli Paru, Poli Bedah Mulut dan Poli Umum.

Pada tahun 2022 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 tiga bulan terakhir yaitu pada bulan April hingga Juni tahun 2023 berjumlah 21.622 pasien. Berdasarkan data yang ditemukan bahwa jumlah kunjungan terbanyak pada bulan April hingga Juni 2023 yaitu pada Poli Penyakit Dalam sebanyak 3.937 pasien, Poli Syaraf sebanyak 2.801 pasien, Poli Mata sebanyak 2.209, Poli Bedah sebanyak 1.549 pasien dan Poli Jiwa sebanyak 1.097 pasien. Sehingga, dengan jumlah pasien yang banyak rumah sakit ini juga tidak lepas dari permasalahan waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan (Profil RSUD dr. Adnaan WD).

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada hari pertama dengan jumlah pengunjung sebanyak 283 pengunjung dilakukan wawancara

kepada 10 orang pasien rawat jalan di RSUD dr. Adnaan WD. Didapatkan 8 diantaranya mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit yang artinya waktu tunggu rawat jalan belum memenuhi standar minimal yaitu kurang dari 60 menit. Observasi kedua dilakukan dihari berikutnya dimana jumlah pengunjung saat itu sebanyak 227 orang. Wawancara pada 10 pasien rawat jalan ditemui data 4 diantaranya mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit. Dari fenomena tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu unit rawat jalan di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.

## **B. Penetapan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian melalui pertanyaan penelitian berikut ini “Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu unit rawat jalan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh pada tahun 2023?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu unit rawat jalan di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh tahun 2023.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan jumlah pasien dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh
- b. Mengetahui hubungan pelayanan pendaftaran dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.
- c. Mengetahui hubungan kedatangan dokter dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen RSUD dr. Adnaan WD guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

### 2. Bagi Instalasi Pendidikan

Sebagai sumbangan ilmiah dan masukan untuk ilmu pengetahuan khususnya mengenai salah indikator mutu pelayanan kesehatan rumah sakit yaitu waktu tunggu rawat jalan, serta sebagai bahan pustaka atau bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

### 3. Bagi Perawat

Sebagai bahan masukan untuk peningkatan mutu dalam memberikan asuhan keperawatan dengan penerapan pelayanan kesehatan sesuai

indikator mutu yang telah ditetapkan guna meningkatkan kualitas perawat sehingga profesi perawat bekerja lebih professional.

#### 4. Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan pemahaman dan menambah wawasan tentang penerapan manajemen mutu pelayanan khususnya tentang indikator mutu tentang waktu tunggu dan factor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu perawatan rawat jalan.

