

## BAB 1 : PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut memberikan pelayanan berkualitas dan menjangkau semua lapisan masyarakat.<sup>(1)</sup> Di era globalisasi, rumah sakit menghadapi banyak tantangan dan peluang. Pelayanan di rumah sakit harus didasarkan pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat guna meningkatkan daya saing dalam penyediaan barang dan jasa. Namun, beberapa permasalahan seperti kesalahan diagnosis, biaya mahal, sikap kurang ramah, waktu tunggu yang lama, kurangnya komunikasi dengan dokter, dan obat yang berganti-ganti justru mendorong pasien untuk mencari pengobatan ke luar negeri.<sup>(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. 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>(3)</sup>

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pilar rumah sakit untuk meningkatkan pendapatan dan menunjang unit lainnya. Pelayanan rawat jalan

mempunyai rangkaian pelayanan yang cukup panjang, mulai dari pendaftaran pasien, penerimaan pelayanan dari dokter, pemeriksaan penunjang seperti pemeriksaan laboratorium dan radiografi, pengambilan obat dan pembayaran. Dengan alur yang panjang, mungkin akan banyak pemborosan yang akan berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pelayanan yang efisien dan efektif harus dimaksimalkan untuk memaksimalkan kepuasan pasien. Pengalaman seorang pasien dalam menjalani rawat jalan dapat meninggalkan kesan mendalam pada citra rumah sakit.<sup>(4)</sup>

Kepuasan pasien merupakan tolak ukur kualitas pelayanan kesehatan nasional. Rumah sakit harus menjamin ketepatan pelayanan kesehatan termasuk di unit rawat jalan. Salah satu indikator mutu nasional di unit pelayanan rawat jalan adalah terkait waktu tunggu. Meskipun tidak dalam kondisi serius atau darurat, pasien tetap harus dilayani dalam waktu yang ditentukan. Hal ini untuk memastikan bahwa kebutuhan diagnostik pasien dan rencana perawatan terpenuhi. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan keterlambatan diagnosis dan pengobatan. Waktu tunggu rawat jalan yang dimaksud adalah waktu sejak pasien kontak dengan petugas pendaftaran sampai dengan menerima pelayanan dokter/spesialis dan waktu yang ditentukan dalam indikator mutu nasional adalah 60 menit.<sup>(5)</sup>

Terdapat permasalahan mengenai waktu tunggu rawat jalan, sebagaimana dibuktikan oleh sejumlah penelitian, dimana rata-rata waktu tunggu jauh lebih lama dari biasanya dan waktu tunggu yang bervariasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nguyen dkk (2018), rata-rata waktu tunggu di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Thong Nha di Vietnam adalah 104,1 menit <sup>(6)</sup>, sedangkan Rumah Sakit Umum di Malaysia mencatat rata-rata waktu tunggu pasien lebih

dari 120 menit.<sup>(7)</sup> Di Indonesia sendiri, pedoman waktu tunggu juga melebihi standar waktu tunggu umumnya lebih dari 60 menit. Waktu tunggu rata-rata untuk pasien online adalah 50,3 menit, sedangkan pasien offline rata-rata menunggu adalah 165,46 menit. Terdapat perbedaan waktu tunggu untuk pasien online dan pasien offline di Rumah Sakit Ratu Zalecha Martapura.<sup>(7)</sup> Kemudian hasil penelitian Iswanto (2022) di unit rawat jalan Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi, Jakarta menunjukkan rata-rata waktu tunggu pasien adalah 66,58 menit untuk setiap pasien, melebihi rata-rata waktu tunggu pasien 60 menit.<sup>(8)</sup> Waktu tunggu telah menjadi suatu permasalahan dan salah satu komponen yang berpotensi dapat menimbulkan ketidakpuasan baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Kondisi serupa terkait waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang lama juga terjadi di sejumlah rumah sakit di Sumatera Barat. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah RSUD dr. Achmad Darwis Suliki tahun 2020 mencatat rata-rata waktu tunggu rawat jalan selama 2 jam 49 menit.<sup>(9)</sup> Sementara di Kota Padang, penelitian di Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo pada 2019 menemukan rata-rata waktu tunggu rawat jalan selama 3 jam 32 menit, dengan 105 orang mengalami waktu tunggu yang tidak sesuai standar dan hanya 3 orang yang sesuai standar.<sup>(10)</sup> Penelitian lainnya di RSUD dr. Rasidin Padang pada 2022 menunjukkan waktu tunggu tercepat pasien rawat jalan adalah 69,3 menit dan terlama 155 menit.<sup>(11)</sup>

Banyak faktor yang mempengaruhi waktu tunggu. Menurut Nguyen dkk (2018) kualitas fasilitas kesehatan, kuantitas dan kualitas peralatan medis, kapasitas sumber daya manusia, kecepatan proses pendaftaran, dan alur pasien semuanya berdampak pada waktu tunggu.<sup>(6)</sup> Selain itu, komponen yang

mempengaruhi waktu tunggu adalah kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan kedisiplin petugas yang masih kurang, belum terlaksananya Standar Prosedur Operasional (SPO) secara optimal, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang belum mencukupi.<sup>(12)</sup> Jadi faktor yang membuat waktu tunggu rawat jalan belum optimal adalah dari segi SDM (manusia), SPO belum terlaksana (metode), kualitas fasilitas (mesin), serta sarana dan prasarana yang belum memadai (lingkungan).

Pada proses administrasi pendaftaran, waktu tunggu seringkali melebihi standar karena lambatnya pencarian berkas rekam medis yang dilakukan secara manual. Penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu di bagian administrasi adalah 16,82 menit, padahal standarnya hanya 10 menit untuk rawat jalan dan 15 menit untuk rawat inap.<sup>(13)</sup> Selanjutnya faktor yang diduga berpengaruh dalam waktu tunggu yaitu standar prosedur operasional (SPO). Penting memiliki SPO dalam sebuah pelayanan agar SDM dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar. Untuk menghindari terjadinya waktu tunggu yang lama, maka harus ada SPO yang ditetapkan agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan efisien dan efektif. Seperti adanya SPO yang mengatur jam operasional pelayanan sehingga tidak terjadi keterlambatan petugas kesehatan yang dapat menyebabkan keterlambatan waktu tunggu. Rumah Sakit wajib harus membentuk SPO dalam rangka menyelenggarakan dan melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. Dalam menentukan apakah pelayanan kesehatan tersebut sudah sesuai dengan prosedur dapat menggunakan SPO. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan, petugas harus selalu memperhatikan SPO.<sup>(14)</sup>

Berdasarkan hasil tinjauan literatur review dari berbagai jurnal yang diteliti, ditemukan permasalahan terkait sumber daya manusia yang memengaruhi ketepatan waktu pelayanan di rumah sakit. Kendala yang terjadi meliputi keterlambatan dokter karena praktik di lebih dari satu tempat, jadwal dokter yang sering berubah-ubah, dokter terlambat karena menempuh pendidikan subspesialis, serta pasien yang datang lebih awal karena khawatir tidak mendapat kuota pelayanan dokter. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia, terutama minimnya tenaga dokter yang tidak sebanding dengan banyaknya pasien rawat jalan.<sup>(15)</sup> Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwoko dan Nurwahyuni (2022) tentang faktor-faktor yang memengaruhi lama waktu tunggu rawat jalan meliputi yaitu kurangnya kedisiplinan dokter, penjadwalan operasi bersamaan dengan praktik di poliklinik, jadwal dokter yang berubah-ubah, pasien datang terlalu awal, dan kuota pelayanan terbatas yang memengaruhi waktu tunggu rawat jalan.<sup>(16)</sup>

Menurut data dari Kementerian Kesehatan tahun 2021 terdapat sekitar 33 rumah sakit yang terdaftar di kota Padang. Untuk memutuskan lokasi penelitian yang sesuai, peneliti membandingkan data dari beberapa rumah sakit yang memiliki standar yang sama, dalam hal ini rumah sakit tipe C yang sudah terkenal di kota Padang. Sesuai dengan penelitian Nugroho tahun 2017, dimana waktu tunggu yang lama di unit rawat jalan berkaitan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit maka peneliti membandingkan data kepuasan pasien pada masing-masing rumah sakit. Standar indikator kepuasan pasien rawat jalan menurut Kemenkes dikategorikan baik bila nilainya  $> 90\%$ . Hasil dari beberapa penelitian indikator kepuasan pasien rawat jalan didapatkan hasil sebagai berikut di RSUD dr Rasidin Padang sebesar 53,9% dan 75,9% untuk Rumah Sakit Ibnu Sina

Padang.<sup>(17)</sup> Rumah Sakit TK III dr. Reksodiwiryono Padang sebesar 42,9% <sup>(18)</sup> Rumah Sakit Naili DBS sebesar 70% ( 44% sangat puas dan 26% puas) <sup>(4)</sup> . Di Rumah Sakit Semen Padang berdasarkan 32,54% pasien rawat jalan yang merasa puas. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan terdapat permasalahan kurangnya kepuasan pasien yang disebabkan oleh waktu tunggu pelayanan yang kurang baik pada Rumah Sakit Semen Padang. Karena waktu tunggu memiliki peran yang cukup penting agar pasien yang dilayani merasa puas. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan kejenuhan atau ketidak nyamanan pasien. Sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Rumah Sakit Semen Padang merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe C yang menjadi pilihan rujukan masyarakat karena terletak di wilayah sentral Kota Padang. Rumah sakit ini dinilai setara dengan Rumah Sakit Hermina, Rumah Sakit Ibnu Sina, dan Rumah Sakit Naili DBS. Akan tetapi, dalam hal kualitas pelayanannya masih tertinggal dari rumah sakit lain yang sejenis. Hal ini bisa dilihat dari penilaian Google rating and review Rumah Sakit Semen Padang masih tergolong rendah yaitu mendapat nilai 3,9 dari 5 poin dibandingkan rumah sakit lain yang sejenis, meskipun dari segi SDM dan fasilitas layanan yang dimiliki Rumah Sakit Semen Padang unggul daripada rumah sakit yang lain. Dalam review tersebut, peneliti menemukan banyak keluhan pasien terkait pelayanan rawat jalan, seperti pelayanan staf yang kurang ramah, proses administrasi yang lama, waktu tunggu pelayanan lama, keterlambatan dokter, serta waktu tunggu pengambilan obat di farmasi yang lama.

Pelayanan rawat jalan menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit karena jumlah pasiennya lebih banyak dibandingkan rawat inap. Kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Semen Padang terus meningkat setiap

tahunnya. Berdasarkan survei awal, data laporan tahunan menunjukkan kunjungan rawat jalan pada 2023 sebanyak 207.817 pasien. Hal ini memperlihatkan bahwa Rumah Sakit Semen Padang melayani lebih kurang 17.318 pasien per bulan atau sekitar 577 pasien setiap harinya. Angka ini meningkat dibandingkan tahun 2022 dengan 449 pasien per hari dan tahun 2021 dengan 295 pasien per hari. Peningkatan jumlah pasien ini menunjukkan pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Semen Padang menjadi semakin padat dan kompleks. Jika pihak rumah sakit tidak dapat mengatur aktivitas pelayanan dengan baik, hal ini dapat menurunkan kualitas layanan dan berdampak pada kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada rumah sakit, dimana pasien akan merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya, begitu sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi rumah sakit, dalam hal ini pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan.<sup>(19)</sup>

Peneliti melakukan studi pendahuluan terhadap 10 pasien rawat jalan menunjukkan 8 dari 10 pasien mengeluhkan waktu tunggu lebih dari satu jam (standar  $\leq 60$  menit), dengan rata-rata waktu tunggu 84 menit. Data indikator mutu Rumah Sakit Semen Padang menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien di instalasi rawat jalan pada tahun 2023 adalah 2 jam 31 menit.<sup>(20)</sup> Waktu tunggu ini melampaui batas maksimum standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan, yakni  $\leq 60$  menit. Faktor yang diduga berpengaruh terhadap waktu tunggu di Rumah Sakit Semen Padang, seperti keterlambatan dokter poliklinik dari data yang diperoleh berdasarkan data indikator mutu Rumah Sakit Semen Padang didapatkan 33% Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) datang  $>30$  menit dari waktu yang ditentukan, adanya peningkatan jumlah pasien rawat jalan



di Rumah Sakit Semen Padang yang diperoleh dari data kunjungan pasien, perubahan jadwal praktik dokter secara mendadak yang diperoleh dari studi awal peneliti terhadap pasien rawat jalan Rumah Sakit Semen Padang.

Berdasarkan uraian masalah diatas maka terlihat bahwa masih adanya masalah dalam kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan di Rumah Sakit Semen Padang salah satunya mengenai waktu tunggu pasien di poliklinik yang cukup lama, sehingga penelitian lebih lanjut mengenai “Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Semen Padang Tahun 2024” perlu dilakukan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Waktu tunggu pelayanan yang lama merupakan salah satu permasalahan utama yang dihadapi Rumah Sakit Semen Padang, khususnya di unit rawat jalan. Berdasarkan data indikator mutu, capaian waktu tunggu pasien di tahun 2023 mencapai rata-rata 2 jam 31 menit, jauh melebihi standar yang ditetapkan. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas layanan dan kepuasan pasien, terlihat dari rendahnya rating pelayanan di Rumah Sakit Semen Padang yakni 3,9 dari 5 poin berdasarkan Google rating and review, serta banyaknya keluhan pasien terkait waktu tunggu yang lama. Berdasarkan uraian masalah dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apa saja faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Semen Padang pada tahun 2024?”



### **1.3. Tujuan**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Adapun tujuan umum dalam penelitian ini untuk mengetahui Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Semen Padang Tahun 2024.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi waktu tunggu dalam pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit Semen Padang.
2. Untuk mengetahui distribusi standar prosedur operasional (SPO) dengan waktu tunggu dalam pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit Semen Padang.
3. Untuk mengetahui distribusi frekuensi ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit Semen Padang.
4. Untuk mengetahui distribusi frekuensi pelayanan pendaftaran dengan waktu tunggu dalam pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit Semen Padang.
5. Untuk mengetahui hubungan standar prosedur operasional (SPO) dengan waktu tunggu di unit rawat jalan Rumah Sakit Semen Padang.
6. Untuk mengetahui hubungan ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu di unit rawat jalan Rumah Sakit Semen Padang
7. Untuk mengetahui hubungan pelayanan pendaftaran dengan waktu tunggu di unit rawat jalan Rumah Sakit Semen 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

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

3. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Sebagai bahan rujukan dalam pengembangan ilmu kesehatan masyarakat mengenai strategi efisiensi layanan rawat jalan di rumah sakit dan sarana belajar serta bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

## 1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien di unit rawat jalan di Rumah Sakit Semen Padang. Waktu tunggu pasien yang dimaksud adalah rentang waktu mulai dari pasien registrasi hingga memasuki ruang pemeriksaan dokter. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Semen Padang tahun 2023 sebanyak 207.817 Pasien. Penelitian akan dilakukan di Rumah Sakit Semen Padang pada bulan Mei -Juli 2024. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dengan pengumpulan data primer dari pasien dan petugas serta data sekunder dari sistem

informasi rumah sakit. Analisis data menggunakan uji statistik menggunakan *chi-square*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Teknik pengumpulan data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan dan observasi yang dilakukan selama proses penelitian. Data sekunder diperoleh dari data Rumah Sakit Semen Padang dengan cara menelusuri dan menelaah laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, seperti laporan jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Semen Padang.

