

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Waktu tunggu pasien didefinisikan sebagai lamanya waktu yang diperlukan pasien mulai dari mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis, idealnya adalah kurang dari 60 menit (≤ 1 jam). Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil penelitian di beberapa rumah sakit di Indonesia, waktu tunggu poliklinik masih tergolong lama, seperti di RSUD Pasar Rebo pada poliklinik kebidanan, penyakit dalam, anak, bedah dan poliklinik jantung, didapatkan rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan 171 menit. Di klinik dr. Kartilo Bogor 63 menit, di RSUD Kabupaten Indramayu 70,18 menit dan di rumah sakit dr. H. Marzoeki M Bogor 124 menit. Hal ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu rawat jalan di rumah sakit.

Lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan merupakan suatu masalah yang sangat serius di suatu pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu yang lama atau antri merupakan faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Menurut Tciptono (2005) dalam Nurlaeliyah, menyatakan bahwa waktu tunggu merupakan komponen penting dalam kepuasan pasien. Menunggu pelayanan yang lama akan menimbulkan perasaan yang tidak menyenangkan dan hal ini sangat tidak diinginkan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jerald Young dalam Sinaga (2006), menyatakan bahwa 23 % pelanggan akan keluar atau pindah dari suatu penyelenggara pelayanan kesehatan karena waktu tunggu yang lama.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien hendaknya dapat dicermati dan disikapi dengan sebaik mungkin agar pasien sebagai pelanggan rumah sakit dapat setia/loyal terhadap rumah sakit. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah aspek pelayanan rawat jalan (Hartinah, 2008). Unit rawat jalan adalah gerbang masuk pasien menuju rumah sakit disamping unit gawat darurat. Angka kunjungan rawat jalan melebihi kunjungan gawat darurat

(Profil RSUD dr. Achmad Darwis). Pelayanan rawat jalan yaitu pelayanan spesialistik yang dilaksanakan di rumah sakit yang ketersediaan pelayanannya disesuaikan dengan spesifikasi dari rumah sakit tersebut.

Kecendrungan masyarakat terhadap pelayanan poli klinik semakin meningkat untuk mendapatkan pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu juga mendapatkan pelayanan yang lengkap (*one day care*) (Setiawan, 2013). Meskipun demikian sekarang ini masyarakat sering menjadikan waktu sebagai hal yang sangat berharga sehingga waktu menunggu pelayananpun menjadi pertimbangan yang berarti bagi seseorang untuk memilih dan datang ke rumah sakit.

Ketersediaan tenaga kesehatan yang memadai menjadi salah satu faktor yang menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih pendek dan efektif. Menurut penelitian yang dilakukan oleh AP Yoga (2014) di RSUD Kota Madiun, didapatkan bahwa proses pelayanan kesehatan yang lebih lamban dapat terjadi karena kurangnya tenaga kesehatan. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian IF Afif (2017) di RSUD Adnaan WD Payakumbuh yang menyatakan bahwa faktor penyebab waktu tunggu pelayanan menjadi lama yaitu karena kurangnya tenaga kesehatan.

Masalah lain yang sering muncul di sebagian besar rumah sakit di Indonesia adalah lamanya waktu tunggu akibat keterlambatan kedatangan dokter (Sulistiyorini C, 2008). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Torry, dkk (2016) di RSUD Dr. Iskak Tulungagung, menyatakan bahwa faktor utama yang memperpanjang waktu tunggu pelayanan adalah kurang optimalnya jadwal dokter yang bertugas. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian IF Afif (2017) di RSUD Adnaan WD Payakumbuh, yang mengatakan bahwa jadwal kedatangan dokter yang terlambat akan mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Melina (2011) di lima poli klinik RSUD Pasar Rebo yang menyatakan bahwa faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu adalah keterlambatan dokter.

Sarana prasarana di instalasi rawat jalan merupakan salah satu faktor yang meningkatkan kualitas pelayanan dan berhubungan dengan waktu tunggu pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh IF Afif menyatakan bahwa kurangnya

sarana dan prasarana merupakan salah satu penyebab lamanya waktu tunggu di unit rawat jalan RSUD Adnaan WD. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Irna Indri (2017) yang mengatakan bahwa sarana prasarana adalah faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap waktu tunggu.

Proses pendaftaran merupakan awal dari pelayanan rawat jalan dengan menyerahkan dokumen kelengkapan pendaftaran. Pasien harus menyerahkan berkas tersebut dengan lengkap, baik pasien umum maupun pasien BPJS. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Melina (2011), jenis pembayaran terutama Askes berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien rawat jalan.

Beberapa hasil penelitian menemukan bahwa rata-rata waktu tunggu rawat jalan untuk berbagai poliklinik adalah berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh IF Afif (2017) di RSUD Adnaan WD menemukan bahwa yang mengalami waktu tunggu > 60 menit yaitu 87,8% pasien poliklinik penyakit dalam, 50% pasien poliklinik anak, kebidanan/kandungan sebanyak 75% dan poliklinik bedah yaitu 100%. Hasil penelitian Melina (2011) menemukan bahwa waktu tunggu rawat jalan di RSUD Pasar Rebo yang lebih dari 60 menit yaitu pada poliklinik penyakit dalam sebanyak 95,2%, poliklinik anak 45,6%, poliklinik bedah 60% dan poliklinik kebidanan/kandungan sebesar 63,6%.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Darwis Suliki merupakan satu-satunya rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota yang didirikan pada tahun 1983. RSUD dr. Achmad Darwis Suliki merupakan rumah sakit tipe C yang menerima rujukan dari semua puskesmas yang ada di Lima Puluh Kota. Jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2018 yaitu 30.514 kunjungan, ini merupakan jumlah kunjungan untuk semua poliklinik.

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan kepala ruangan rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki, waktu tunggu pelayanan rawat jalan memang tergolong cukup lama yang disebabkan oleh beberapa faktor. Umumnya pasien mendapatkan pelayanan dokter setelah menunggu lebih dari 60 menit sejak mendaftar. Berdasarkan hasil wawancara dengan 8 orang pasien di poliklinik rawat jalan, mereka mengatakan bahwa telah menunggu lebih dari 1 jam tetapi belum diperiksa oleh dokter. Berdasarkan hasil observasi terhadap 16 orang pasien yang datang ke poliklinik ditemukan bahwa hanya 2 orang pasien yang

mendapatkan pelayanan dengan waktu tunggu ≤ 60 menit. Peneliti mendapatkan rata-rata waktu tunggu untuk empat poliklinik yang meliputi poliklinik penyakit dalam, bedah, anak dan kebidanan/kandungan dengan melakukan observasi waktu tunggu pada 4 orang pasien untuk masing-masing poliklinik tersebut. Didapatkan rata-rata waktu tunggu untuk poliklinik penyakit dalam yaitu 70 menit, untuk poliklinik bedah 105 menit, poliklinik anak 82 menit dan poliklinik kebidanan/kandungan 95 menit. Berdasarkan hasil observasi diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu rawat jalan untuk keempat poliklinik diatas yaitu 88 menit. Hal ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan, dimana waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu ≤ 60 menit mulai dari pasien mendaftar sampai mendapatkan pelayanan dokter.

Oleh karena itu dianggap perlu dilakukan suatu analisis mengenai waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki tahun 2019.

B. Rumusan Masalah

Standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu rawat jalan telah ditetapkan rumah sakit, namun pada kenyataannya waktu tunggu masih jauh dibawah standar yang telah ditetapkan tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti waktu tunggu di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis Suliki tahun 2019. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki tahun 2019?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki tahun 2019.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana:

- a. Komponen output waktu tunggu rawat jalan dengan menghitung waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki tahun 2019.
- b. Komponen input (SDM, kebijakan/SPO dan sarana prasarana) dalam penyelenggaraan pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki tahun 2019.
- c. Komponen proses (pendaftaran, menyiapkan dokumen rekam medis dan pemeriksaan) dalam penyelenggaraan pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki tahun 2019.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara praktis untuk:

1. Memberikan sumbangan informasi bagi rumah sakit tentang permasalahan waktu tunggu di instalasi rawat jalan.
2. Sebagai masukan bagi pihak manajemen rumah sakit untuk meningkatkan upaya minimalisasi waktu tunggu di unit rawat jalan sehingga mutu pelayanan menjadi lebih baik.
3. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah dan perbaikan khususnya masalah waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki.

