

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dimana setiap orang berhak untuk hidup dalam keadaan sehat. Jika seseorang tidak sehat maka akan mengganggu aktivitas sehari-hari dan menimbulkan kerugian ekonomi bagi dirinya sendiri. Sarana pelayanan telah difasilitasi oleh pemerintah dengan dibuktikan telah banyaknya berdiri rumah sakit. Rumah sakit merupakan sebuah sarana pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat bagi perseorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan meliputi kegiatan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif.⁽¹⁾

Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat merupakan misi dari rumah sakit baik itu milik pemerintah ataupun swasta seperti keramahan petugas, cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, serta sarana dan prasarana yang mendukung agar pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan⁽²⁾. Kepuasan pasien dapat juga dilihat dari 4 jenis aspek yaitu aspek kenyamanan, aspek hubungan pasien dan staf rumah sakit, aspek kompetensi dan aspek biaya.⁽³⁾ Namun, rumah sakit memiliki banyak tantangan yang dihadapinya apalagi dalam era globalisasi saat ini. Rumah sakit mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan, penyembuhan dan pemulihan dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat⁽⁴⁾. Pelayanan rumah sakit yang banyak digunakan yaitu pelayanan rawat jalan dan unit gawat darurat.

Pelayanan rawat jalan ialah pelayanan yang berupa spesialisasi yang dilaksanakan dan disesuaikan dengan klasifikasi dari rumah sakit yang biasa kita sebut dengan poliklinik.⁽⁵⁾ Pelayanan dan pengobatan yang mudah dengan sekali

datang dan mendapatkan pelayanan yang lengkap (*one day care*) membuat peningkatan dalam pelayanan rawat jalan ini.⁽⁶⁾ Komunikasi verbal dan nonverbal antara penerima layanan dan penyelenggara kesehatan serta lamanya waktu tunggu pasien merupakan efektivitas pelayanan yang sangat berpengaruh.⁽⁷⁾ Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa rumah sakit setidaknya harus menyediakan empat pelayanan poliklinik spesialis dasar, yaitu poliklinik penyakit dalam, poliklinik bedah, poliklinik anak dan poliklinik kebidanan.⁽⁵⁾ Banyak keluhan yang disampaikan penerima pelayanan terhadap rawat jalan salah satunya ialah waktu tunggu yang lama dalam mendapatkan pelayanan. Rawat jalan ialah aset bagi rumah sakit karena pelayanan ini yang sering digunakan oleh masyarakat.

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis.⁽⁵⁾ Salah faktor ketidakpuasan pasien ialah waktu tunggu yang lama setelah perlakuan dan ketidakramahan petugas kesehatan. Lama waktu tunggu merupakan suatu cerminan atas rumah sakit dalam menyesuaikan mengatur komponennya untuk melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan dan keinginan pasien.⁽⁸⁾ Lama waktu tunggu ini menjadi permasalahan bagi rumah sakit selain kualitas pelayanan menjadi tidak baik waktu tunggu yang lama ini juga berakibat dengan tidak puasny pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Idealnya waktu tunggu yang dialami pasien dari mendaftar hingga mendapat pelayanan kesehatan ialah tidak lebih dari satu jam sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit.⁽⁵⁾

Penelitian yang dilakukan oleh Timbul Mei Silitonga di rumah sakit Batam diperoleh hasil rata-rata waktu tunggu pasien di rawat Jalan Rumah Sakit Santa

Elisabeth Batam lebih dari 60 menit yaitu 66,58 menit per pasien. ⁽⁹⁾ Hasil yang senada juga didapatkan dari penelitian Torry dan kawan kawan di RSUD Dr. Ishak Tulungagung yakni 157,13 menit, lebih besar daripada SPM. ⁽¹⁰⁾ Hasil laporan survey standar pelayanan minimum waktu tunggu dan kepuasan pelanggan di RSUD Rasidin Padang pada tahun 2018 didapatkan rata-rata waktu tunggu di instalasi rawat jalan selama 3 jam 59 menit. ⁽¹¹⁾ Selanjutnya pada penelitian oleh Nur Laeliah dan Heru Subekti yang berjudul waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu pada tahun 2015 didapatkan hasil rata-rata waktu tunggu ialah selama 70,18 menit dan sebagian besar masih dalam kategori lama. Kemudian didapatkan hasil bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien, dengan lamanya waktu tunggu pelayanan maka akan semakin meningkat juga rasa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan. ⁽¹²⁾

Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang atau yang biasa disebut RST ini merupakan Rumah Sakit bertipe C dengan status kepemilikan oleh TNI AD Dephan beralamat di Jalan Dr. Wahidin No.1 Padang. Status Kepemilikan Rumah Sakit milik TNI AD Dephan ini memiliki visi Rumah Sakit kebanggaan prajurit dan motto memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan professional. ⁽¹³⁾ Rumah sakit memiliki masalah yang menjadi kurangnya kepuasan pasien atau pelayanannya, salah satu keluhan pasien pada Rumah Sakit ini ialah lamanya waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien rawat jalan yang ingin berobat dan memeriksa kesehatannya kepada dokter. Hal ini berkaitan dengan motto dari rumah sakit ini mengenai memberikan pelayanan yang cepat. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di poliklinik pada tahun 2016 ialah sebanyak 214.513 pasien, tahun 2017 sebanyak 255.495 pasien sehingga mengalami kenaikan sebesar 19,1 %. Kemudian pada tahun 2018 kunjungan pasien

rawat jalan sebanyak 227.913 pasien mengalami penurunan sebesar 10,7 %. Dari data tersebut membuktikan bahwa adanya fluktuasi kunjungan disetiap tahunnya.⁽¹⁴⁾

Hasil dari laporan triwulan I peningkatan mutu dan keselamatan pasien rumah sakit tentara padang pada tahun 2018 respon time petugas rekam medik untuk pelayanan pasien rawat jalan pada penyerahan berkas sampai dengan terbit SEP (surat eligabilitas pasien) adalah 52,27 % dapat mengerjakan tugas tersebut kurang dari 10 menit dan sebanyak 47,73 % lama pengerjaan penyerahan berkas sampai dengan terbit SEP antara 10-15 menit. Untuk pekerjaan pencarian status/berkas rekam medis yang dimulai dari terbit SEP sampai ketemu status/rekam medis 38,64 % dikerjakan dalam rentang waktu 1-5 menit, 39,77 % dikerjakan dalam rentang waktu 6-14 menit dan sisanya 21,59 % dikerjakan lebih dari 15 menit. Respon time petugas dalam pengantaran berkas rekam medik ke poliklinik sejak ditemukan rekam medis dikerjakan selama kurang dari 60 menit adalah 59,09 % dan sisanya 40,91 % berkas rekam medik diantar setelah lewat 60 menit (1jam). Hal ini menyebabkan adanya pasien yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.⁽¹⁵⁾

Observasi awal yang dilakukan terhadap 25 pasien rawat jalan di poliklinik spesialis dasar Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang didapat semua pasien mengalami waktu tunggu yang cukup lama yaitu lebih dari 1 jam atau 60 menit, nilai rata-rata waktu tunggu pada pelayanan rawat ini ialah 98 menit. Hal ini tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang tertera pada Peraturan Kementerian Kesehatan No 129 tahun 2008. Waktu tunggu yang lama ini dipengaruhi oleh banyak faktor yakni lamanya antrian di rekam medis, banyaknya kunjungan pasien di rawat jalan, dokter yang tidak tepat waktu. Waktu pelayanan pada instalasi rawat jalan di RST ini dimulai pada pukul 07.30 WIB sampai 15.30 WIB di hari Senin hingga Jumat. Walaupun pelayanan dibuka pada pukul 07.30

WIB, sebelum jam ini para pasien telah sampai dan menunggu antrian pengambilan karcis.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas mengenai waktu tunggu yang lama di rumah Sakit milik TNI AD ini peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Analisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan di poliklinik spesialis dasar Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryio Padang Tahun 2019”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut, “Bagaimana analisis lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di poliklinik spesialis dasar Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryio Padang tahun 2019?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di poliklinik spesialis dasar Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryio Padang tahun 2019.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Tujuan Khusus Kuantitatif

1. Diketuainya rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di poliklinik spesialis dasar Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryio Padang tahun 2019

1.3.2.2 Tujuan Khusus Kualitatif

1. Menganalisis mengenai komponen *input* (Sumber Daya Manusia, Kebijakan, Sarana dan Prasarana) dalam pelaksanaan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di poliklinik spesialis dasar Rumah Sakit Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryio Padang

2. Menganalisis mengenai komponen *process* (pendaftaran, penyiapan dokumen rekam medis, pemeriksaan) dalam menyelenggarakan pelayanan waktu tunggu rawat jalan poliklinik spesialis dasar yang sesuai standarnya di Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryo Padang
3. Menganalisis mengenai komponen *ouput* (lamanya waktu tunggu) dalam pelaksanaan rawat jalan di poliklinik spesialis dasar Rumah sakit Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryo Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Dapat menambah pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari di bangku perkuliahan Universitas Andalas
2. Menambah pengetahuan peneliti dalam mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menginformasikan data yang ditemukan
3. Menambah referensi dan kontribusi dalam wawasan keilmuan pada pengembangan ilmu kesehatan masyarakat khususnya pada bagian Departemen AKK

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryo Padang yaitu sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengambil keputusan sehingga dapat meningkatkan mutu, kualitas dan kepuasan pasien dalam pelayanan di rawat jalan serta dapat mengambil manfaat yang positif dan hasil penelitian yang didapatkan.
2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat yaitu dapat memberikan informasi, sarana pembelajaran dan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryo Padang pada bulan September 2018 hingga September tahun 2019 mengenai analisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang pada empat poliklinik spesialis dasar yaitu poliklinik penyakit dalam, poliklinik bedah, poliklinik anak dan poliklinik kebidanan.

