

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) yang menyediakan pelayanan kesehatan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2009). Pelayanan kesehatan yang diberikan harus sesuai dengan mutu pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien & efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Herlambang, 2016). Mutu pelayanan harus mengacu kepada standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan.

Menurut Herlambang (2016) Standar dengan persyaratan minimal adalah yang menunjuk kepada keadaan minimal yang harus dipenuhi untuk dapat menjamin terselenggaranya pelayanan bermutu. Standar masukan yaitu jenis, jumlah, dan kualifikasi tenaga pelaksana, jenis, jumlah dan spesifikasi pada tenaga pelaksana, serta jumlah dana (standar tenaga, standar sarana). Standar lingkungan yaitu garis-garis besar kebijakan, pola organisasi serta manajemen yang harus dipenuhi oleh setiap pelaksana pelayanan (standar organisasi dan manajemen). Standar proses yaitu tindakan medis dan tindakan nonmedis pelayanan kesehatan (standar tindakan).

Menurut Kemenkes (2008) membahas mengenai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebagai amanah yang tertuang dalam Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang hal ini telah menjadi keharusan di setiap layanan kesehatan yang ada, untuk menjamin kualitas pelayanan prima

sebagai hasil akhir dari produk kesehatan yang ditawarkan. Setiap unit pelayanan dan manajemen rumah sakit telah menentukan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai acuan standar pelayanan yang harus dipenuhi. Salah satu indikator SPM rawat jalan yang berhubungan dengan antrian adalah lama waktu tunggu adalah 60 menit. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa masih banyak pelayanan kesehatan diatas standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Laeliah dan Subekti (2015) di RSUD Kabupaten Indramayu menunjukkan yaitu rerata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan selama 70,18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (≥ 60 menit). Hasil penelitian juga menunjukkan lamanya waktu tunggu berhubungan dengan kepuasan pasien. Sedangkan menurut penelitian Mahadewi, dkk., (2019) di RSUD Kota Tangerang pada Januari-April 2018 menyatakan meningkatnya lama waktu tunggu lebih dari 60 menit meningkat menjadi 92,94%.

Studi pendahuluan yang telah dilaksanakan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan tentang perhitungan lama waktu tunggu pasien JKN di poliklinik penyakit dalam mengidentifikasi adanya permasalahan lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Dari 5 pasien yang akan kontrol di pelayanan rawat jalan khususnya poliklinik penyakit dalam, terdapat hasil yang tidak sesuai dengan Pedoman Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Rawat Jalan yang ≤ 60 menit mulai dari pengambilan nomor antrian sampai pasien mendapatkan pemeriksaan dokter di poliklinik. Data menunjukkan bahwa pasien mengalami waktu tunggu yang memanjang lebih dari ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah. Hasil penelitian menemukan perpanjangan waktu tunggu pada unit rawat jalan terutama bagi para pasien JKN di poliklinik spesialis. Rata-rata waktu tunggu pelayanan mencapai 173 menit untuk poliklinik penyakit dalam mulai dari pendaftaran sampai mendapat pemeriksaan dokter, sedangkan waktu tunggu diluar pelayanan mencapai 165 menit. Rata-rata setiap pasien menunggu dari mendapatkan nomor antrian sampai dipanggil ke loket pendaftaran selama 45 menit sedangkan mendapatkan pelayanan diloket pendaftaran 2 menit dan lama waktu tunggu

mulai dari selesai di loket pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan tanda-tanda vital 20 menit sedangkan untuk waktu pemeriksaan tanda-tanda vital 1 menit, dan waktu tunggu mulai dari selesai pemeriksaan tanda-tanda vital sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter yaitu selama 100 menit sedangkan untuk waktu pelayanan pemeriksaan dokter kurang lebih 5 menit.

Proses pelayanan pada poliklinik melibatkan setidaknya tiga tahap, yaitu proses pendaftaran, penyiapan berkas/ status medis pasien serta proses menunggu hingga pasien bertemu dan mendapatkan pelayanan dari dokter. Pada poliklinik, waktu tunggu meliputi rentang waktu yang dibutuhkan oleh seorang pasien sejak pasien melakukan pendaftaran sampai mendapat pelayanan dokter. Masing-masing proses tersebut melibatkan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia seperti petugas pendaftaran, rekam medik, perawat serta dokter. Sarana dan prasarana serta sumber daya manusia tersebut secara langsung akan menentukan kecepatan pelayanan masing-masing proses dan terakumulasi menjadi waktu tunggu pada poliklinik (Harmanto, 2011).

Diduga penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan di rawat jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan adalah Sumber Daya Manusia seperti staf rumah sakit menganggap pasien dapat mengerti menunggu bagi pasien adalah hal yang lumrah, maka staf rumah sakit akan menganggap pasien dapat mengerti. Hal inilah yang menyebabkan waktu tunggu kerap luput dari perhatian dan belum menjadi prioritas dan suatu pembenahan pelayanan, serta sumber daya manusia seperti dokter spesialis di poliklinik penyakit dalam yang memberikan pelayanan di poliklinik penyakit dalam hanya tersedia 1 dokter untuk 1 hari ini. Dari segi sarana dan prasarana yang menjadi penyebab lama waktu tunggu ini karena sistem informasi rekam medis pasien dengan hasil pemeriksaan yang belum terhubung secara komputerisasi. Dan penyebab lainnya seperti tidak adanya tindak lanjut mengenai mesin nomor antrian yang sedang rusak menjadi penyebab antrian menjadi panjang. Sedangkan dari segi lingkungan kerja ini masih banyak pasien yang lupa membawa persyaratan pendaftaran seperti kartu asuransi, surat rujukan dan lain-lain yang menghambat proses pendaftaran, lingkungan kerja di bagian poliklinik penyakit dalam masih

terjadi data rekam media pasien yang belum ada di meja perawat poliklinik penyakit dalam sehingga pasien tidak mendapatkan panggilan dengan waktu yang lama.

Sedangkan menurut penelitian Tena (2017) yang menyatakan bahwa faktor penyebab lama waktu tunggu di RSUD Panembahan Senopati Bantul mulai dari pasien yang tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan seperti kartu asuransi, kartu berobat serta dokumen-dokumen yang digunakan untuk register pasien asuransi sebagai salah satu faktor penyebab waktu tunggu menjadi lama. Sedangkan menurut Sabarguna (2003) sumber daya manusia merupakan aset rumah sakit yang penting dan merupakan sumber daya yang berperan besar dalam pelayanan rumah sakit. Penanganan SDM penting karena mutu pelayanan rumah sakit sangat tergantung dari perilaku sumber daya manusia dan kemajuan ilmu teknologi memerlukan tenaga yang professional dan spesialis.

Dari segi sarana dan prasarana menurut penelitiannya Mahadewi, dkk., (2019) mengenai sistem informasi sudah berjalan dengan cepat, akan tetapi alangkah baiknya jika hasil pemeriksaan terhubung ke komputer poliklinik paru sehingga dapat mempercepat proses pelayanan. Sehingga dengan penerapan teknologi tersebut spesialis tidak perlu menggambar atau jika ada pasien yang lupa bawa membawa hasil rontgen tidak ada masalah. Dari hasil penelitian dapat dilihat sarana dan prasaran mengenai sistem informasi atau teknologi tergolong penting karena memudahkan dan mempercepat waktu pemeriksaan sehingga pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk sampai mendapatkan pemeriksaan dokter.

Dari segi lingkungan menurut penelitian di RSUD Kota Tangerang membahas mengenai faktor penyebabnya terkait pemeriksaan penunjang untuk radiologi banyak antrian sehingga menjadi lama karena hasil belum bisa *link* ke PC Poliklinik Paru. Informasi ini sama dengan hasil wawancara tentang sarana prasarana dibagian poliklinik paru dengan bagian pemeriksaan penunjang (radiologi) (Mahadewi, dkk., 2019). Berdasarkan observasi mengenai penyebab masalah ada kemungkinan atau diduga penyebab dapat mengakibatkan dampak bagi kepuasan pasien.

Lamanya waktu tunggu pelayanan pada pasien JKN di poliklinik penyakit dalam ini akan berdampak terhadap kepuasan pasien, karena dilihat dari data survey kepuasan pelanggan Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan bagian Rawat Jalan tahun 2019 berada dibawah Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan yaitu 78,45%, sedangkan untuk Standarnya menurut SPM RS kepuasan pasien rawat jalan adalah $\geq 90\%$. Oleh karena itu, waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan buruk apabila menunggu terlalu lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun professional serta pasien dapat meyebarakan kesan tidak baik yang dirasakannya ke masyarakat yang dapat menurunkan angka kunjungan pasien, sehingga pemasukan rumah sakit akan menurun.

Sejalan dengan penelitian Yamani (2013) yang berjudul analisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Klinik dr. Kantili Bogor tahun 2012. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan di poliklinik menyebabkan pasien kesal dan komplain kepada dokter atau perawat, sehingga ada kemungkinan pasien batal untuk berobat dan menimbulkan efek jera untuk berobat kembali suatu waktu. Sedangkan menurut pendapat Smith (2012) mengenai waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan rawat jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit.

1.2 Perumusan Masalah

Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan sudah membuat sistem pendaftaran dengan tiga cara, namun masih didapatkan kendala atau masalah seperti antrian pendaftaran dan waktu tunggu yang lama dibagian pelayanan rawat jalan terutama pada pasien yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan hasil studi pendahuluan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan pada tahun 2019 terdapat masalah mengenai lama waktu tunggu yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang menyatakan waktu tunggu pelayanan ≤ 60 menit. Di RSU Kota Tangerang Selatan rata-rata waktu

tunggu pelayanan mencapai 173 menit untuk poliklinik penyakit dalam mulai dari pendaftaran sampai mendapat pemeriksaan dokter, sedangkan waktu tunggu diluar pelayanan mencapai 165 menit. Rata-rata setiap pasien menunggu dari mendapatkan nomor antrian sampai dipanggil ke loket pendaftaran selama 45 menit sedangkan mendapatkan pelayanan diloket pendaftaran 2 menit dan lama waktu tunggu mulai dari selesai di loket pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan tanda-tanda vital 20 menit sedangkan untuk waktu pemeriksaan tanda-tanda vital 1 menit, dan waktu tunggu mulai dari selesai pemeriksaan tanda-tanda vital sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter yaitu selama 100 menit sedangkan untuk waktu pelayanan pemeriksaan dokter kurang lebih 5 menit.

Dampak yang ditimbulkan akibat dari lamanya waktu tunggu pelayanan ini adalah adanya keluhan pasien rawat jalan karena terlalu lama menunggu demi mendapatkan pelayanan dokter poliklinik penyakit dalam, dengan survey kepuasan pelanggan rawat jalan sebesar 78,45% dibawah standar kepuasan rawat jalan yang seharusnya mencapai $\geq 90\%$. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien JKN di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan, yang dapat digunakan sebagai pengembangan mengenai pedoman standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

- 1.3.1. Bagaimana gambaran umum waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan tahun 2019?
- 1.3.2. Bagaimana gambaran waktu tunggu dan penyebab lamanya waktu tunggu pendaftaran pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan tahun 2019 berdasarkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta lingkungan kerja?

- 1.3.3. Bagaimana gambaran waktu tunggu dan penyebab lamanya waktu tunggu pemeriksaan tanda-tanda vital pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan tahun 2019 berdasarkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta lingkungan kerja?
- 1.3.4. Bagaimana gambaran waktu tunggu dan penyebab lamanya waktu tunggu pemeriksaan dokter pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan tahun 2019 berdasarkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta lingkungan kerja?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan tahun 2019.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran waktu tunggu dan penyebab lamanya waktu tunggu pendaftaran pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan tahun 2019 berdasarkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta lingkungan kerja.
2. Mengetahui gambaran waktu tunggu dan penyebab lamanya waktu tunggu pemeriksaan tanda-tanda vital pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan tahun 2019 berdasarkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta lingkungan kerja.
3. Mengetahui gambaran waktu tunggu dan penyebab lamanya waktu tunggu pemeriksaan dokter pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum

(RSU) Kota Tangerang Selatan tahun 2019 berdasarkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta lingkungan kerja.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan

Dapat memberikan informasi dan masukan bagi RSU mengenai gambaran penyebab lama waktu tunggu pelayanan dari mulai pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan dokter khusus pasien JKN di poliklinik penyakit dalam.

1.5.2 Bagi Pendidikan

Menambah dan melengkapi kepustakaan untuk menjadi referensi keilmuan mengenai gambaran gambaran penyebab lama waktu tunggu pelayanan dari mulai pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan dokter khusus pasien JKN di poliklinik penyakit dalam.

1.5.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai gambaran sistem antrian pendaftaran pada pasien rawat jalan.

1.5.4 Bagi Universitas Esa Unggul

1. Dapat digunakan sebagai bahan masukan, informasi dan referensi untuk pengembangan bahan ajar.
2. Dapat terbentuknya kerjasama yang baik antara pihak Rumah Sakit dengan Pihak Fakultas dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam pembangunan kesehatan.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dan kualitatif (*mix methods*) secara serial mengenai analisis penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan tahun 2019. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang

Selatan dibagian Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam pada bulan November 2019 sampai Januari 2020 kurang lebih selama 3 bulan. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan pendekatan *deskriptif* untuk menghitung waktu tunggu pelayanan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan tanda-tanda vital sampai pemeriksaan dokter yang didukung dengan penelitian kualitatif dalam menganalisis penyebab lama waktu tunggu pelayanan menggunakan diagram tulang ikan (*fish bone ishikawa*) dan melakukan wawancara mendalam disertai dengan observasi untuk melakukan perhitungan mengenai lama waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Kota Tangerang Selatan.

Ternyata lama waktu tunggu pelayanan di poliklinik penyakit dalam ini cukup panjang mulai dari pendaftaran sampai mendapat pemeriksaan dokter masih mencapai 173 menit untuk poliklinik penyakit dalam mulai dari pendaftaran sampai mendapat pemeriksaan dokter, sedangkan waktu tunggu diluar pelayanan mencapai 165 menit. Rata-rata setiap pasien menunggu dari mendapatkan nomor antrian sampai dipanggil ke loket pendaftaran selama 45 menit sedangkan mendapatkan pelayanan diloket pendaftaran 2 menit dan lama waktu tunggu mulai dari selesai di loket pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan tanda-tanda vital 20 menit sedangkan untuk waktu pemeriksaan tanda-tanda vital 1 menit, dan waktu tunggu mulai dari selesai pemeriksaan tanda-tanda vital sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter yaitu selama 100 menit sedangkan untuk waktu pelayanan pemeriksaan dokter kurang lebih 5 menit.

Informan dari penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Medis Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan sebanyak 1 (satu) orang, Kepala Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan sebanyak 1 (satu) orang, Kepala Instalasi Rekam Medik dan Informai Kesehatan Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan sebanyak 1 (satu) orang, Koordinator Pendaftaran RSUD Kota Tangerang Selatan sebanyak 1 (satu) orang.