

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Pemerintahan Indonesia, 2009). Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit harus mengedepankan mutu pelayanan. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Bustani, Rattu, & Saerang, 2015).

Waktu tunggu pasien merupakan satu diantara komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal.

Pemerintah sudah membuat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. Setiap rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu. Standar pelayanan minimal di rawat jalan menurut Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 kurang atau sama dengan 60 menit yang dihitung mulai dari pasien mendaftar ditempat pendaftaran rawat jalan sampai pasien di panggil ke ruang dokter poliklinik (Kemenkes, 2008).

Kenyataannya masih banyak rumah sakit yang waktu tunggunya melebihi standar diantaranya, penelitian Nur Laeliah dan Heru Subekti, rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit (Laeliah & Subekti, 2015), Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Neti M. Bustani A. Joy Rattu Josephine S. M. Saerang di waktu tunggu di BKMM Provinsi Sulawesi Utara masih tergolong lama yaitu rata-rata 157 menit (Bustani et al., 2015). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Timbul Mei Silitonga di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam, nilai rata-rata lama waktu tunggu rawat jalan sebesar 66,58 menit (Silitonga, 2016). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ingrida Sero Tena di RSUD Panembahan Senopati Bantul, rata-rata waktu tunggu yaitu 1 jam 10 menit. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut terlihat bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan rumah sakit masih melebihi standar pemerintah (Tena, 2017).

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan. Apabila waktu tunggu

pelayanan lama maka akan mengakibatkan pasien tidak sabar atau kesal, kepuasan pasien berkurang, banyak komplain dari pasien, waktu pasien terbuang dengan percuma (Laeliyah & Subekti, 2015). Sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan lebih cepat maka pasien akan merasa senang dan akan datang kembali datang ke faskes tersebut.

Rumah Sakit X berlokasi di Jakarta Utara yang merupakan rumah sakit tipe B, didukung oleh tim dokter spesialis dan subspesialis yang ahli di bidangnya, serta mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan kedokteran. Pada tahun 2017, Rumah Sakit X berhasil mencapai penilaian PARIPURNA yang diberikan oleh komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Ada 31 klinik rawat jalan di Rumah Sakit X dalam satu hari rata-rata jumlah kunjungannya adalah 164 pasien dengan. Klinik penyakit dalam merupakan klinik dengan jumlah rata-rata kunjungan terbanyak dalam satu bulan yaitu 35% dari kunjungan keseluruhan. Melihat kondisi tersebut maka peneliti memutuskan untuk mengambil sampel pada klinik penyakit dalam.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan dengan SPO penyakit dalam cara pengamatan langsung terhadap 30 pasien yang mendaftar di klinik penyakit dalam di Rumah Sakit X, didapati bahwa lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan pada klinik penyakit dalam adalah 79,6 menit, nilai tersebut melebihi batas waktu yang ditetapkan pada standar pelayanan minimal rawat jalan. Waktu tunggu yang lama menyebabkan kepuasan pasien menurun, berdasarkan data survey kepuasan pasien di Rumah Sakit X berdasarkan 365 responden yang menyatakan pasien yang sangat puas didapatkan nilai 41,4% dan yang menyatakan tidak puas 58,6%

Oleh karena itu penulis terdorong untuk melakukan penelitian tentang “Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan klinik Penyakit Dalam Di Rumah Sakit X”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Berapa lama waktu tunggu pelayanan pasien bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan klinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit X”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui lama waktu tunggu pelayanan pasien bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan klinik penyakit dalam di Rumah Sakit X.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi SPO pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X
2. Mengetahui lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan klinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit X

3. Mengetahui faktor yang menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan pasien Rawat Jalan klinik penyakit dalam di Rumah Sakit X.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

- **Bagi Rumah Sakit**

Digunakan sebagai informasi, evaluasi, serta masukan untuk meningkatkan kinerja para tenaga kesehatan.

- **Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan penelitian lebih lanjut, serta dapat menjadi tambahan keustakaan di institusi pendidikan.

- **Bagi Penulis**

Menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang lama waktu tunggu pelayanan pasien bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan klinik penyakit dalam di Rumah Sakit X.

- **Bagi Pasien**

Dari hasil penelitian ini, diharapkan pasien mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

- **Bagi Petugas Kesehatan**

Sebagai bahan evaluasi bagi petugas kesehatan untuk mengetahui penyebab dari lama waktu tunggu pelayanan pasien.

#### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Lamanya waktu tunggu pasien di klinik rawat jalan menyebabkan kepuasan menurun oleh karena itu peneliti melakukan penelitian waktu tunggu pelayanan pasien tempat pendaftaran di Rumah Sakit X yang berlokasi di Jakarta Utara pada bulan Desember 2019 – Juni 2020. Desain penelitian menggunakan desain *cross sectional* dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah 106 pasien yang terpilih di layani di klinik penyakit dalam.

