

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis dapat dikatakan baik jika memiliki mutu yang baik. Fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai misi memberikan pelayanan Kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat (Bustami,*et al* 2015).

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

Standar pelayanan minimal merupakan suatu ketentuan – ketentuan yang dikeluarkan oleh menteri kesehatan Republik Indonesia dalam rangka usaha pemerintah untuk menjamin mutu pelayanan kesehatan, standar pelayanan minimal ini dapat digunakan sebagai pedoman mutu pelayanan bagi setiap pelayanan kesehatan di Indonesia dimana setiap pelayanan kesehatan wajib untuk melakukan penilaian dan memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan minimal tersebut (Hidayat, 2008).

Menurut Depkes RI (2008), Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang tertuang dalam Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 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 lama antrian waktu tunggu adalah 60 menit.

Berdasarkan penelitian Bustani *et al.*, (2015), menyatakan bahwa waktu tunggu di BKMM Provinsi Sulut masih tergolong lama yaitu rata – rata 157 menit. Berdasarkan penelitian Nuraini (2018), di Klinik Pratama dr. M. Suherman di Kabupaten Jember menunjukkan rata - rata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan selama 108 menit. Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan Dinan (2019), menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien BPJS di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Balaraja Kabupaten Tangerang yaitu 226,8 menit, hal ini masih jauh dari standar yang telah ditetapkan Kemenkes RI yaitu < 60 menit. Berdasarkan penelitian tersebut terlihat bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih melebihi standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Klinik Citra Medika memiliki pelayanan poli umum dan poli gigi dimana pasien terdiri dari pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pasien umum dan pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS), poli umum di Klinik Citra Medika buka setiap hari mulai dari jam 09:00 – 21:00 WIB sedangkan untuk poli gigi buka setiap hari selasa dan kamis mulai dari jam 15:00 – 21:00 WIB. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan Klinik Citra Medika pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 mengalami peningkatan jumlah kunjungan, diketahui bahwa data kunjungan pasien pada tahun 2018 untuk pasien JKN sebanyak 11.755, pasien umum sebanyak 975 dan untuk pasien KIS sebanyak 1.520, pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien JKN sebanyak 13.945, pasien umum sebanyak 1.375 dan pasien KIS sebanyak 1.125, sedangkan untuk tahun 2020 kunjungan pasien JKN sebanyak 20.190, pasien umum sebanyak 1.050 dan pasien KIS sebanyak 1.224 pasien.

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) selama 3 bulan terakhir ini mengalami penurunan yaitu pada bulan Februari 2021 sebanyak 1498 dengan rata – rata kunjungan pasien per hari yaitu 53 pasien, pada bulan Maret 2021 sebanyak 1398 dengan rata – rata kunjungan pasien perhari sebanyak 45 pasien dan pada bulan April sebanyak 1270 dengan rata – rata kunjungan pasien per hari yaitu 42 pasien.

Sedangkan untuk pasien umum pada bulan Februari 2021 sebanyak 65 dengan rata-rata kunjungan 2 pasien per hari, pada bulan Maret sebanyak 78 dengan rata-rata kunjungan 3 pasien per hari dan pada bulan April 52 dengan rata-rata kunjungan 2 pasien per hari sedangkan untuk pasien KIS pada bulan Februari 102 dengan rata-rata kunjungan 4 pasien per hari, pada bulan Maret 150 dengan rata-rata kunjungan 5 pasien per hari dan pada bulan April 176 dengan rata-rata kunjungan 6 pasien per hari, diantara dua poli klinik yang berada di Klinik Citra Medika, poli umum yang memiliki rata-rata kunjungan pasien terbanyak, sehingga peneliti tertarik mengambil penelitian di bagian poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang.

Studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti di Klinik Citra Medika Kota Tangerang tentang perhitungan lama waktu tunggu pasien rawat jalan di poli umum Klinik Citra Medika dalam mengidentifikasi adanya permasalahan lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Kepada 15 pasien JKN, 3 pasien umum dan 3 pasien KIS yang berobat ke pelayanan rawat jalan khususnya poli umum peneliti telah melakukan penelitian selama 3 (tiga) hari, dimana dalam 1 (satu) hari peneliti melakukan penelitian kepada 7 (tujuh) orang pasien, terdapat hasil yang tidak sesuai dengan Pedoman Standar Pelayanan yaitu < 60 menit dimulai dari pengambilan nomor antrian sampai pasien mendapatkan pemeriksaan Dokter. Data menunjukkan bahwa pasien mengalami waktu tunggu yang memanjang melebihi ketentuan standar pelayanan minimal yang berlaku Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang SPM rawat jalan yang berhubungan dengan lama antrian waktu tunggu adalah tidak lebih dari 60 menit.

Berdasarkan rata-rata waktu tunggu pelayanan untuk proses antrian mulai dari pasien datang sampai mendapatkan pemeriksaan dokter mencapai 82 menit untuk poli umum. Perhitungan rata-rata pasien menunggu mulai dari mendapatkan nomor antrian sampai dipanggil ke loket pendaftaran selama 14 menit sedangkan mendapatkan pelayanan di loket pendaftaran selama 2 menit dan lama waktu tunggu mulai dari selesai di loket pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan tanda-tanda vital 7 menit dan untuk waktu pemeriksaan tanda-tanda vital 1 menit serta waktu tunggu mulai dari selesai

pemeriksaan tanda – tanda vital sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter yaitu selama 65 menit.

Proses pelayanan pada poliklinik melibatkan setidaknya tiga tahapan, yaitu proses pendaftaran, penyiapan berkas atau 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 medis, 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. (Wulandari 2019b).

Menurut hasil wawancara kepada petugas pendaftaran penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Klinik Citra Medika Kota Tangerang adalah sumber daya manusia seperti dokter umum yang berjaga di poli umum hanya terdiri dari 1 dokter untuk 1 shif dan belum lagi jika adanya suatu tindakan pengobatan pasien yang membutuhkan waktu lama dan seringnya keterlambatan dokter menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pasien dan untuk petugas pendaftaran, petugas rekam medis, petugas bagian pemeriksaan tanda – tanda vital serta petugas pengambilan obat hanya terdiri dari 2 (dua) orang petugas hal tersebut juga menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pasien, dari segi sarana dan prasarana yang menjadi penyebab lama waktu tunggu diantaranya terkadang seringnya terjadi error pada jaringan Sistem Informasi Manajemen (SIM) BPJS Kesehatan di Klinik Citra Medika Kota Tangerang. Dari segi metode penyebab lama waktu tunggu pelayanan diantaranya masih terdapat petugas yang tidak mengetahui standar kebijakan tentang pelayanan rawat jalan yang diterapkan klinik, sedangkan dari segi lingkungan kerja penyebab lamanya waktu tunggu pasien disebabkan oleh masih banyak pasien yang lupa membawa persyaratan pendaftaran BPJS seperti lupa membawa kartu BPJS, atau lupa membawa surat rujukan bagi yang ingin memperpanjang surat rujukan sehingga hal tersebut dapat menghambat proses pendaftaran pasien, dan pada lingkungan kerja di bagian poli umum masih

terjadi data rekam medis pasien yang sulit ditemukan sehingga pasien membutuhkan waktu lebih hingga berkas rekam medis dapat ditemukan.

Menurut hasil penelitian Timbul (2016), faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pasien disebabkan oleh staf pelayanan di unit – unit yang terkait dengan unit rawat jalan yang meliputi pendaftaran, kasir, rekam medis dan poliklinik. Jumlah staf di unit rekam medis dan kasir masih kurang mengakibatkan beban kerja mereka bertambah dan kinerja yang tidak maksimal. Dampaknya adalah terjadinya lama waktu tunggu pasien rawat jalan yang melebihi standar.

Dari segi sarana dan prasarana menurut penelitian Ria Anatasia (2018), Sistem Informasi Manajemen (SIM) Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan di RS Tarakan Jakarta Pusat sering mengalami gangguan pada sistem informasi BPJS Kesehatan, sistem tidak dapat diakses karena adanya gangguan perangkat networking yang mengatur lalu lintas akses ke sejumlah aplikasi, seperti Mobile JKN, BPJS Kesehatan Saku dan BPJS KU. Hal tersebut dapat menghambat proses pendaftaran pasien dan mengakibatkan lamanya waktu tunggu bagi pasien yang akan berobat.

Menurut penelitian Dinan (2019), dari segi metode di Rumah Sakit Umum Balaraja Kabupaten Tangerang yang berkaitan dengan penyebab lama waktu tunggu pelayanan adalah kurangnya sosialisasi kebijakan, karena masih banyak petugas yang tidak tahu tentang kebijakan apa saja yang berada di unit rawat jalan. Kepemilikan dokumen kebijakan ataupun SPO hanya terdapat di ruangan Kepala Keperawatan Rawat Jalan dan Kepala Seksi Pelayanan Medik, sehingga masih ada petugas yang kurang sosialisasi terutama terhadap kebijakan pelayanan rawat jalan yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh Rumah Sakit.

Menurut hasil penelitian Wulandari (2019), dari segi lingkungan kerja di bagian pemeriksaan dokter di poliklinik penyakit dalam yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu ditemukan hasil bahwa masih adanya keterlambatan dokter poliklinik penyakit dalam yang membuat para pasien harus menunggu untuk pemeriksaan, serta data rekam medis yang belum datang di poliklinik dalam juga menghambat proses pemeriksaan dokter sehingga

pasien harus menunggu lagi karena keterlambatan status rekam medis tersebut dan menambah waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pemeriksaan dokter.

Lamanya waktu tunggu pelayanan pada pasien rawat jalan di poli umum akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dilihat dari survey kepuasan pelanggan Klinik Citra Medika Kota Tangerang bagian Rawat Jalan dari hasil ulasan situs website resmi Klinik Citra Medika banyaknya kritik dan saran tentang keluhan terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan. Tentunya waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan buruk apabila menunggu terlalu lama dan dikhawatirkan bagi pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan mengajukan untuk pindah faskes bila pelayanan yang diterima dirasa kurang memuaskan serta pasien dapat menyebarkan kesan tidak baik yang dirasakannya ke masyarakat yang dapat menurunkan angka kunjungan pasien, sehingga pemasukan klinik akan menurun.

Berdasarkan data yang didapatkan dari Unit Mutu di Klinik Citra Medika Kota Tangerang selama 3 bulan terakhir yaitu pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2021 bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang masih dibawah standar pelayanan minimal yaitu sekitar 79,96%, sedangkan menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes RI, 2016).

Sejalan dengan penelitian Yamani (2013), yang berjudul analisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Klinik dr. Kantili Bogor tahun 2013. 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 Sara (2019), Waktu tunggu merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan citra awal suatu pelayanan kesehatan terutama pada pelayanan rawat jalan. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidak puasan. Pasien akan menganggap

elayanan kesehatan jelek apabila antriannya lama, dan hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan pasien sehingga lamanya waktu tunggu pelayanan dapat mempengaruhi kunjungan pasien di masa yang akan datang. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan hasil observasi awal terhadap permasalahan lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Dari 15 pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), 3 pasien umum dan 3 pasien KIS yang berobat ke pelayanan rawat jalan khususnya poli umum, terdapat hasil yang tidak sesuai dengan Pedoman Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu < 60 menit dimulai dari pengambilan nomor antrian sampai pasien mendapatkan pemeriksaan Dokter. Data menunjukkan bahwa pasien mengalami waktu tunggu yang memanjang lebih dari ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Rata – rata waktu tunggu pelayanan mencapai 82 menit untuk poli umum mulai dari pasien mendaftar sampai mendapatkan pemeriksaan dokter.

Dampak yang ditimbulkan akibat lamanya waktu tunggu pelayanan adalah adanya keluhan pasien rawat jalan karena terlalu lama menunggu demi mendapatkan pelayanan dokter, berdasarkan survey kepuasan pelanggan Klinik Citra Medika Kota Tangerang bagian Rawat Jalan dari hasil ulasan situs website resmi Klinik Citra Medika banyaknya kritik dan saran tentang keluhan terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang sebesar 79,96%. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021”

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

- 1.3.1. Bagaimana gambaran umum waktu tunggu pelayanan pada pasien rawat jalan di poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021?
- 1.3.2. Bagaimana gambaran sumber daya manusia terhadap pelayanan pasien rawat jalan di poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021?
- 1.3.3. Bagaimana gambaran sarana dan prasarana terhadap pelayanan pasien rawat jalan di poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021?
- 1.3.4. Bagaimana gambaran metode terhadap alur pelayanan pasien rawat jalan di poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021?
- 1.3.5. Bagaimana gambaran lingkungan terhadap waktu tunggu dan penyebab lama waktu tunggu di pelayanan rawat jalan poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### 1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan pada pasien rawat jalan di poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021.

#### 1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran sumber daya manusia yang berkaitan dengan pelayanan rawat jalan di poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang tahun 2021.
2. Mengetahui gambaran sarana dan prasarana pada pelaksanaan pelayanan rawat jalan di poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021.
3. Mengetahui gambaran metode terhadap alur pelayanan rawat jalan di poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021.
4. Mengetahui gambaran lingkungan terhadap waktu tunggu dan penyebab lama waktu tunggu di pelayanan rawat jalan poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021.



## **1.5. Manfaat penelitian**

### **1.5.1. Bagi Klinik**

Dapat digunakan sebagai informasi, evaluasi serta masukan terhadap gambaran mengenai waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien di poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang sehingga dapat menjadi bahan untuk upaya peningkatan mutu pelayanan.

### **1.5.2. Bagi penulis**

Menambah pengetahuan dan pengalaman dan melatih penulis dalam mengimplementasikan teori yang di dapatkan saat kuliah dengan kondisi di lapangan, sehingga dapat melihat kesenjangan antara teori dan kenyataan yang ada.

### **1.5.3. Bagi peneliti lain**

Dapat memberikan informasi mengenai analisis penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Citra Medika Kota Tangerang dan dapat dijadikan pembanding untuk melakukan penelitian berikutnya.

### **1.5.4 Bagi Universitas Esa Unggul**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan, informasi dan referensi untuk pengembangan bahan ajar dan dapat terbentuknya kerjasama yang baik antara pihak Klinik 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*). Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menghitung lama waktu tunggu pelayanan mulai dari pasien mendaftar sampai mendapatkan pemeriksaan dokter, didukung dengan penelitian kualitatif untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan dengan menggunakan desain penelitian observasional dan dijabarkan dengan menggunakan diagram tulang ikan (fish bone Ishikawa), pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan

melakukan wawancara kepada orang yang berkaitan langsung serta dengan melakukan observasi untuk melakukan perhitungan terhadap lama waktu tunggu pelayanan di poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil observasi awal didapatkan bahwa lama waktu tunggu di pelayanan rawat jalan poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang mulai dari pasien melakukan pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan dokter membutuhkan waktu yang cukup panjang yaitu rata-rata sekitar 82 menit. Informan pada penelitian ini adalah Kepala penanggung jawab Klinik Citra Medika Kota Tangerang sebanyak 1 (satu) orang, staf dokter tetap di klinik citra medika sebanyak 1 (satu) orang, 2 (dua) orang dibagian pendaftaran serta 2 (dua) orang pasien rawat jalan di Klinik Citra Medika Kota Tangerang