

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes RI, 2009). Dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit harus memiliki suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu di semua jenis pelayanan yang diberikannya, salah satunya adalah lama waktu tunggu pasien rawat jalan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang rekam medis, disebutkan bahwa Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Depkes RI 2008). Melihat betapa penting dan bermanfaatnya rekam medis maka, kualitas dari unit pelayanan rekam medis harus baik dan bermutu.

Pelayanan pendaftaran adalah salah satu faktor terpenting dalam kegiatan yang ada di rumah sakit, merupakan awal pasien mendapatkan kesan baik atau tidak baik dari pelayanan yang diberikan oleh seluruh tenaga kesehatan di rumah sakit, salah satunya pelayanan yang baik yaitu waktu tunggu yang cepat dan akurat. Pelayanan yang baik dapat dirasakan pasien apabila pelayanan yang diberikan rumah sakit sudah memenuhi standar pelayanan dan selalu mengutamakan pasien yang datang berobat dan pasien tidak harus menunggu terlalu lama di ruang tunggu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tua tahun 2020 bahwa 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 (Tua, 2020).

Pemerintah sudah membuat Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima atau dilayani oleh dokter spesialis (Depkes RI 2008). Jika waktu tunggu pelayanan rawat jalan melebihi 60 menit maka, pelayanan tersebut tidak memenuhi standar yang sudah ditetapkan. Pelayanan yang baik juga dapat dilihat dari lama waktu tunggu pasien, jika rumah sakit menerapkan peraturan yang sudah ditetapkan pelayanan yang diberikan juga akan baik dan pasien akan nyaman serta puas saat datang berobat.

Berdasarkan hasil survey (Ningtias 2015) kepuasan pasien masih belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu sebesar 71.11%. Berdasarkan hasil catatan daftar pendaftaran pasien rawat jalan terjadi penumpukan pasien setelah rumah sakit bekerjasama dengan BPJS yaitu sekitar 54.7% pada tahun 2016 dari tahun 2015 hanya sebesar 20.4%.

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Bustani, Rattu, and Saerang 2015) di pelayanan pasien rawat jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) Provinsi Sulawesi Utara (Sulut) dikatakan bahwa waktu tunggu di BKMM Provinsi Sulut masih tergolong lama (> 60 menit) yang disebabkan jumlah pasien yang banyak, kurangnya petugas di loket pendaftaran dan BPJS, gangguan koneksi internet, pendistribusian berkas rekam medik yang sering terlambat, keterbatasan ruangan yang ada, dan keterbatasan SDM yang mempunyai keahlian di bidang refraksi dan rekam medik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Mahadewi et al. 2019) di poliklinik paru RSUD Tangerang menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien diatas 60 menit untuk mendapatkan pelayanan medis, yaitu mulai dari kedatangan pasien untuk dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital sampai mendapatkan pemeriksaan oleh dokter. Sedangkan berdasarkan hasil observasi awal (Sulistiyorini, Lestari, and Rohmadi 2008) diloket pendaftaran Rawat Jalan RSUD Sragen selama 1 jam, dapat melayani 20 orang pasien yang menunjukkan rata-rata pendaftaran membutuhkan waktu 12 menit per pasien.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan di Rumah Sakit St. Carolus, peneliti melakukan penelitian terhadap pasien yang berobat di pelayanan rawat jalan khususnya klinik saraf bahwa dari 20 pasien pelayanan rawat jalan klinik saraf, terdapat 7 pasien (28 %) waktu tunggu dibawah dari standar waktu tunggu (≤ 60 menit), sedangkan untuk 8 pasien (72%) belum memenuhi standar lama waktu tunggu (>60 menit). Dari 20 pasien yang diteliti sebagian besar mengalami keterlambatan dalam pelayanan dikarenakan waktu praktek dokter diluar rumah sakit yang sering membuat dokter datang terlambat serta waktu visite dokter di ruang rawat inap pasien, kurangnya komunikasi antara petugas rawat jalan dengan dokter yang praktek sehingga petugas tidak bisa memberikan penjelasan yang tepat terhadap pasien yang sudah menunggu terlalu lama dan dari pasien sendiri, dimana pasien datang tidak mendaftar terlebih dahulu di *call center* rumah sakit, sehingga pasien harus menunggu dokter yang waktu prakteknya sudah habis.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di rumah sakit St. Carolus berlokasi di Jl. Salemba Raya No. 41 Jakarta Pusat. Merupakan rumah sakit tipe B yang memiliki 205 tempat tidur dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dalam tahun 2019-2020 sebanyak 147.007 pasien dengan kunjungan perbulanya rata-rata 402 pasien perbulan. RS. Carolus juga memiliki pelayanan rawat jalan dengan jumlah klinik 15 dan pelayanan dokter spesialis berjumlah 135 dokter.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti **Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS Di Rawat Jalan Klinik Saraf Di RS St. Carolus Jakarta**, karena dari hasil observasi peneliti menemukan klinik saraf dengan pembayaran BPJS merupakan jumlah kunjungan terbanyak dibandingkan dengan klinik lainnya. melihat kondisi tersebut maka peneliti memutuskan untuk mengambil sampel di klinik saraf pasien BPJS. Dengan harapan juga dapat dilakukan upaya perbaikan oleh pihak rumah sakit.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah yang dapat penulis kemukakan adalah “Berapa lama waktu tunggu pasien pelayanan rawat jalan klinik Saraf di RS. St. Carolus Jakarta?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mendapatkan gambaran lama waktu tunggu pasien BPJS di unit pelayanan Klinik Saraf RS. St. Carolus Jakarta.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi SPO pelayanan rawat jalan klinik saraf.
2. Menghitung lama waktu tunggu pelayanan pasien BPJS klinik saraf.
3. Mengidentifikasi penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien BPJS rawat jalan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

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

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

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

1.4.3 Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RS. St. Carolus.

1.4.4 Bagi Pasien

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

1.4.5 Bagi Petugas Kesehatan

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

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Menurut Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/IV/2008 pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai mendapat pelayanan oleh dokter spesialis, namun dari hasil observasi awal yang dilakukan pada bulan April 2021 di unit rawat jalan RS. St. Carolus dari observasi terhadap 20 pasien rawat jalan dan wawancara dengan 2 tenaga

kesehatan menyatakan bahwa lama waktu tunggu pasien rawat jalan ada yang melebihi dari 60 menit, faktor yang mempengaruhi pasien harus menunggu disebabkan kehadiran dokter yang terlambat dan konsultasi pasien terlalu lama.

Lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan sehingga menimbulkan keluhan bagi pasien yang datang konsultasi dan berobat. Karena itu peneliti melakukan penelitian penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien BPJS klinik saraf Rumah Sakit Carolus. Peneliti akan melakukan penelitian dengan metode deskriptif dengan pendekatan analisis kuantitatif, pada bulan Agustus 2021 di RS. St Carolus yang berlokasi di Jl. Salemba Raya No. 41, RT.3/ RW.5, Paseban, Senen, Kota Jakarta Pusat.