

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dinas kesehatan kabupaten/kota. Tugas dan fungsinya mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahunan dinas kesehatan kabupaten/kota. Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan seluruh masyarakat secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Adanya Puskesmas diharapkan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya terjangkau (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Kecepatan pelayanan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah ketepatan waktu (Pohan, 2015).

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Waktu tunggu yang panjang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan minimal Rumah Sakit mengenai pelayanan rawat jalan, dimana waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan standar minimal adalah ≤ 60 menit (Kementerian Kesehatan RI, 2008).

Pada kenyataannya masih banyak fasilitas pelayanan kesehatan yang waktu tunggu nya melebihi standar diantaranya, penelitian yang dilakukan oleh Neti M. Bustani A. Joy Rattu Josephine S. M. Saerang pada tahun 2015 dengan judul analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara menyatakan waktu tunggu pelayanan rawat jalan tergolong lama yaitu rata-rata 157 menit (Bustani et al., 2015).

Hasil Penelitian lain yang dilakukan Nur Laeliah dan Heru Subekti pada tahun 2015 menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Indramayu rata-rata 70,18 menit (Laeliah & Subekti, 2015).

Hasil penelitian lain yang dilakukan Kristiani pada tahun 2015 judul hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RS Waluya Sawahan Malang” didapatkan bahwa pasien dengan *waiting time* yang tepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar (Kristiani et al., 2015).

Puskesmas Kecamatan Duren Sawit yang berada di Jl. H. Dogol No.15A, RT.7/RW.16, Duren Sawit, Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur merupakan salah satu Puskesmas yang melayani pasien rawat jalan dan rawat inap khusus untuk pasien melahirkan, dengan jumlah rata – rata pasien rawat jalan antara 90 - 120 pasien perhari.

Berdasarkan observasi awal pada bulan Maret 2021 di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan dari sepuluh pasien yang berobat, rata-rata waktu tunggu pelayanan registrasi pasien rawat jalan sebesar 71 menit dan ditemukan adanya komplain/keluhan kepada petugas pendaftaran maupun petugas poliklinik terkait pelayanan karena masalah waktu menunggu di poliklinik.

Dari wawancara awal dengan perawat poliklinik rawat jalan mengenai lama waktu tunggu pelayanan dikatakan bahwa terjadinya gangguan pada aplikasi sistem puskesmas dan pengiriman berkas rekam medis yang lama.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk membahas lebih mendalam masalah tersebut dengan dengan judul “Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Tahun 2021”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka dapat disimpulkan rumusan masalah “ Bagaimana gambaran lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit ? ”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi SPO pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit
- b. Menghitung lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit
- c. Mengidentifikasi faktor yang menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, keterampilan, serta pengalaman untuk mengetahui dan meninjau pelaksanaan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit

1.4.2 Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan kajian yang berguna untuk pengembangan pendidikan dan sebagai bahan referensi pada penelitian berikutnya dalam pengembangan ilmu rekam medis dan informasi kesehatan

1.4.3 Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kebutuhan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit

1.5 Ruang Lingkup

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Waktu tunggu yang panjang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien oleh karena itu peneliti melakukan penelitian waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit yang berlokasi di Jakarta Timur pada bulan Februari – Agustus 2021. Populasi penelitian ini adalah pasien yang berobat pada bulan Juni – Juli 2021 dengan jumlah sampel sebanyak 106 pasien. Desain penelitian menggunakan desain *cross sectional* dengan metode penelitian deskriptif melalui analisis pendekatan kuantitatif.