

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit mempunyai berbagai jenis pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan pasien rawat jalan. Pelayanan pasien rawat jalan diantaranya adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien yang dimulai dari pasien mendaftar sampai masuk ke ruang pemeriksaan. Menurut Kapustiak (2002) dalam penelitian Laeliah & Subekti, (2017) menyatakan bahwa waktu tunggu merupakan total waktu yang digunakan oleh pasien menunggu di poliklinik, terhitung dari pasien mendaftar sampai pasien dipanggil atau masuk ke ruang poliklinik. Waktu tunggu juga merupakan salah satu komponen yang dirasakan langsung oleh pasien.

Pemberian pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien datang ke tempat pendaftaran sampai masuk ke poli yang dituju. Menurut Kemenkes RI, (2008) Standar Pelayanan Minimal (SPM) pelayanan pasien rawat jalan adalah kurang dari sama dengan 60 menit. Jika waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan melebihi 60 menit, maka pelayanan tersebut tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal.

Waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan juga termasuk sebagai salah satu komponen penyebab terjadinya kepuasan atau ketidakpuasan pada pasien. Menurut hasil penelitian Laeliah & Subekti, (2017) bahwa waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam

praktik pelayanan kesehatan dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien.

Jika waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan lama maka hal tersebut dapat menyebabkan dampak pada rumah sakit. Dampak yang terjadi diantaranya, menyebabkan ketidakpuasan pasien sehingga menimbulkan beberapa keluhan dari pasien. Menurut Permana & Yulia, (2021) waktu tunggu sering menimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan.

Waktu tunggu yang lama mencerminkan lamanya pelayanan kesehatan yang dilakukan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Cara untuk menghasilkan pelayanan yang baik dan berkualitas adalah dengan mengurangi lamanya waktu tunggu. Menurut Silitonga, (2016) waktu tunggu yang lama harus menjadi perhatian yang prioritas.

Berdasarkan survei awal saat kegiatan magang pada bulan Maret sampai April tahun 2022 di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya, jam buka untuk pendaftaran pasien rawat jalan dimulai pukul 07.00 – selesai. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) pada rumah sakit ini, terdapat 6 loket pendaftaran pasien rawat jalan dengan jumlah petugas sebanyak 3 orang. Pada loket TPPRJ ini sudah menggunakan sistem komputerasi dalam menginput data pasien sehingga memudahkan petugas pendaftaran. Untuk waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya masih ditemukan beberapa waktu

tunggu yang lama melebihi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Data tersebut diperoleh pada saat kegiatan magang. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Persentase Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya Bulan Maret – April Tahun 2022

Lama Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
≤ 60 menit	26	86,7%
≥ 60 menit	4	13,3%
Total	30	100%

Sumber : Kegiatan Magang Bulan Maret – April Tahun 2022

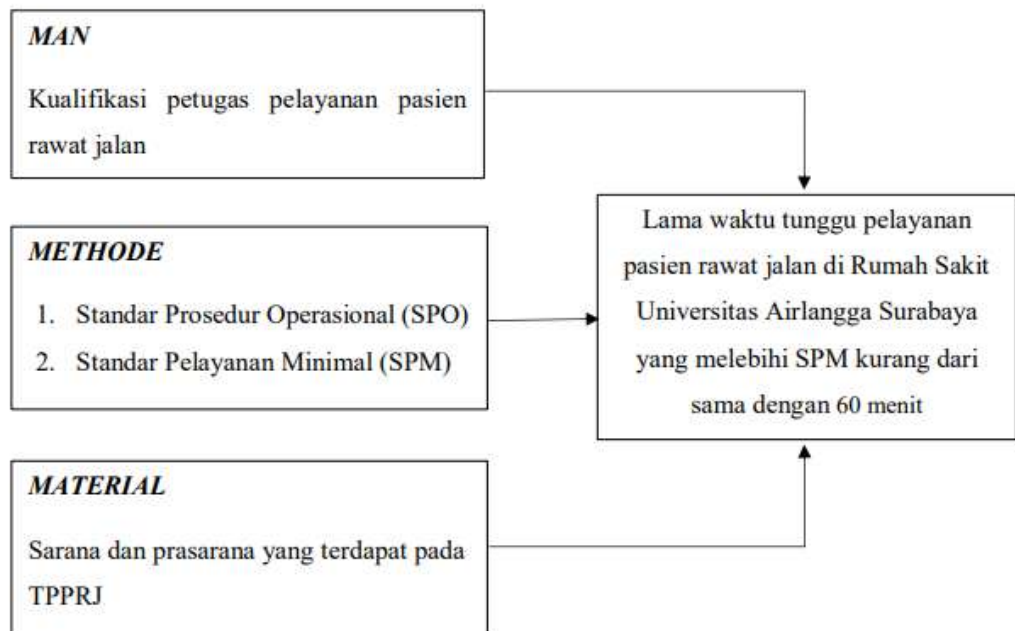
Keterangan :

- \leq = kurang dari sama dengan
- \geq = lebih dari sama dengan

Pada Tabel 1.1 terlihat bahwa dari 30 pasien rawat jalan Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya didapatkan lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan kurang dari sama dengan 60 menit sebanyak 26 pasien dengan persentase 86,7%. Sedangkan untuk lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan lebih dari sama dengan 60 menit sebanyak 4 pasien dengan persentase 13,3%. Sehingga dari hasil tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya masih terdapat waktu tunggu yang belum memenuhi SPM.

Dari latar belakang tersebut, peneliti bermaksud ingin mengetahui penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. Maka dari itu, peneliti mengambil judul “Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya”

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya

Dari latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi penyebab masalah pada saat survei awal di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya yang dapat menyebabkan terjadinya lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan, yaitu:

1. *Man*

Kemampuan petugas rekam medis yang baru masih beradaptasi dengan sistem pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.

2. *Method*

Lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan yang masih belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan belum adanya prosedur yang mengatur tentang standar waktu tunggu pelayanan pada Standar Prosedur Operasional (SPO) penerimaan pasien rawat jalan.

3. *Material*

Terdapat sarana dan prasarana yang menghambat pelayanan pasien rawat jalan seperti sistem rumah sakit (SIMRS) yang sering mengalami kendala.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan upaya membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas sehingga penelitian bisa lebih fokus. Beberapa Batasan masalah yang dipilih, yaitu:

1. Penelitian dilakukan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dan di poliklinik Instalasi Rawat Jalan.
2. Waktu tunggu dihitung mulai pasien mendaftar sampai masuk ke poli yang dituju.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah bagaimanakah waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.
2. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di poliklinik Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.
3. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan pasien secara keseluruhan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.
4. Mengidentifikasi faktor penyebab waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Rumah Sakit Universitas Airlangga

Dapat menjadi bahan masukan serta saran bagi Rumah Sakit Universitas Airlangga untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta dapat menjadi bahan untuk pengembangan sistem pengelolaan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.

1.6.2 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Menjadi bahan referensi dalam pembelajaran guna meningkatkan pengetahuan serta wawasan bagi mahasiswa STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.

1.6.3 Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan rekam medis khususnya di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.