

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan untuk masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dalam Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2021, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Agar pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka dituntut kemampuan dalam menetapkan kebijakan untuk pengambilan keputusan. Rumah sakit secara utuh saat ini dipandang sebagai suatu tempat dimana masyarakat memiliki harapan besar didalamnya. Rumah sakit merupakan suatu tempat akhir bagi masyarakat untuk mencari pertolongan bagi permasalahan kesehatan mereka untuk mencapai optimalisasi kegiatannya. Rumah sakit tidak dapat berdiri sendiri tanpa kesatuan yang utuh. Dalam rumah sakit, terdapat beberapa jenis pelayanan guna menunjang pelayanan kesehatan yang optimal. Rumah sakit di dalamnya ditopang oleh berbagai unit pelayanan yang terdiri dari unit pelayanan kesehatan seperti poli klinik rawat jalan, rawat inap, mau pun unit penunjang seperti laboratorium dan farmasi. Amanat dari Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 menyebutkan bahwa rumah sakit berkewajiban memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Kementerian Kesehatan telah menetapkan standar mutu melalui Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SKII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit.

Rumah Sakit Wiyung Sejahtera (RSWS) adalah salah satu rumah sakit swasta di Surabaya yang diresmikan pada tahun 1995. Kehadiran Rumah Sakit Wiyung Sejahtera mendapat tanggapan positif dari masyarakat luas, terbukti dengan tetap bertahan dan berkembang hingga sekarang telah menjadi Rumah Sakit tipe C, memiliki 105 tempat tidur yang terbagi atas Ruang Perawatan Dewasa, Ruang Perawatan Anak, Ruang Perawatan Kebidanan, Ruang Isolasi dan Ruang Rawat Intensif. Pelayanan kesehatan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya selanjutnya disingkat (RSWS) memiliki Unit pelayanan Rawat jalan. Salah satu kualitas pelayanan rumah sakit yang perlu ditingkatkan adalah di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Karena tempat pendaftaran pasien rawat jalan mempunyai fungsi atau peran sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien atau keluarganya sehingga baik buruknya pelayanan sudah bisa tergambarkan dari sini, dan salah satu dari gambaran tersebut adalah waktu tunggu pelayanan, mutu pelayanan akan dinilai di tempat penerimaan pasien rawat jalan (Sudra,2013).

Menunggu dalam waktu lama dengan tidak ada kejelasan, apalagi menunggu untuk mendapatkan pelayanan ketika seseorang sedang sakit adalah suatu momen atau situasi yang tidak nyaman dan tidak menyenangkan, sehingga keadaan ini dapat menjadi awal munculnya masalah. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Wijaya, 2012). Keadaan ini dapat menyebabkan

masalah keluhan pada pasien di beberapa layanan kesehatan khususnya di rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien menggambarkan bagaimana manajemen Rumah sakit menanggapi kondisi dan asumsi masyarakat dalam hal ini pasien yang membutuhkan pelayanan. Salah satu indikator yang digunakan dalam pelayanan publik kesehatan terutama pelayanan pada pasien adalah indikator waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak ditemui dalam praktek pelayanan kesehatan dan salah satu faktor yang mungkin bisa menyebabkan ketidakpuasan pelanggan (pasien).

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, karena waktu tunggu sangat identik dengan suatu keadaan atau situasi yang membosankan, menjemukan, stress tidak nyaman sehingga keadaan ini sering memicu ketidakpuasan pasien (pelanggan) terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Munculnya rasa puas pada diri pasien dan keluarganya dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu karena sifat pelayanan yang diterima dapat memberikan rasa puas, sikap sumber daya manusia nya yang memberikan pelayanan itu sendiri dan bentuk komunikasi selama menunggu pelayanan itu terjadi.

Menurut Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/IV/2008, pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar (memasukkan berkas pendaftaran) sampai dengan pasien diterima / dilayani oleh dokter spesialis yaitu dengan lama waktu kurang atau sama dengan 60 menit dari standar pelayanan minimal (SPM) bagi rumah sakit. Pelayanan yang ditawarkan oleh Institusi rumah sakit (penyedia layanan kesehatan) adalah pelayanan jasa. Output nya adalah peningkatan status

kesehatan individu atau kelompok masyarakat setelah menerima jasa layanan tersebut. Efektifitas sebuah jasa pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh mitra layanan, interaksi & komunikasi verbal dan non verbal di ruang tunggu atau selama menunggu pelayanan, sehingga bisa menjadi tolok ukur kepuasan pelanggan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan, bisa karena persiapan lembar form rekam medis, penyusunan berkas, pengisian buku register, kekurangan tempat penyimpanan (rak), petugasnya, jumlah komputer terbatas, sarana prasarana kurang memadai, sound sistem pemanggilan yang tidak bagus, unsur pasiennya sendiri, dokter spesialis yang belum siap ditempat.

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit. Pemberian pelayanan di unit rawat jalan, pertama kali dilakukan di loket pendaftaran yang dikelola oleh bagian rawat jalan adalah salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan merupakan akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Wijono, 1999).

Berdasarkan pengamatan awal peneliti di unit rawat jalan RSWS Surabaya, diperoleh laporan data yang diterima seperti berikut:

Tabel 1.1 Data Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Bedah Unit Rawat Jalan April 2022

No	Jam Mulai	Jam Selesai	Lama Pelayanan
1	8:58:14	8:59:14	0:01:00
2	9:36:01	10:45:02	1:09:01
3	9:36:47	10:45:52	1:09:05
4	9:39:54	10:49:06	1:09:12
5	9:41:21	10:50:23	1:09:02
6	9:42:11	10:51:22	1:09:11
7	9:43:13	10:52:20	1:09:07
8	9:45:33	10:54:31	1:08:58
9	12:03:40	12:04:30	0:00:50
10	12:05:19	12:05:47	0:00:28
11	12:06:09	12:06:48	0:00:39
12	12:07:45	12:08:16	0:00:31
13	12:08:47	12:09:18	0:00:31
14	12:10:15	12:10:56	0:00:41
15	12:11:16	12:11:45	0:00:29
16	12:13:22	12:13:56	0:00:34
17	12:14:39	12:15:21	0:00:42
18	12:17:04	12:17:33	0:00:29
19	12:18:11	12:18:43	0:00:32
20	12:19:15	12:19:52	0:00:37

((sumber :rekap data waktu tunggu online poliklinik bedah unit rawat jalan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera bulan April 2022))

Berikut data yang dicatat oleh petugas Poliklinik Bedah unit rawat jalan pada bulan Mei tahun 2022.

Tabel 1.2 Data Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Bedah Unit Rawat Jalan Mei 2022

No	Jam Mulai	Jam Selesai	Lama Pelayanan
1	8:23:23	9:12:17	0:48:54
2	8:30:27	9:11:56	0:41:29
3	8:35:24	9:11:57	0:36:33
4	8:55:58	9:12:04	0:16:06
5	9:00:17	9:12:09	0:11:52
6	9:02:10	9:12:12	0:10:02
7	9:10:40	9:12:14	0:01:34
8	7:24:30	NULL	0:00:00
9	8:06:38	8:06:56	0:00:18
10	8:23:59	8:24:22	0:00:23
11	7:11:47	7:36:19	0:24:32
12	7:12:01	7:21:08	0:09:07
13	7:12:35	8:07:02	0:54:27
14	7:13:31	8:34:10	1:20:39
15	7:14:28	8:05:23	0:50:55
16	7:35:52	7:36:23	0:00:31
17	7:49:02	7:49:18	0:00:16
18	7:54:41	8:03:10	0:08:29
19	8:34:48	8:35:32	0:00:44
20	7:11:23	7:49:30	0:38:07

(sumber :rekap data waktu tunggu online poliklinik bedah unit rawat jalan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera bulan Mei 2022)

Data laporan waktu tunggu rawat jalan pada bulan April dan Mei ini didapatkan dari rekap data waktu tunggu di Poliklinik Bedah RSWS. Dari data bulan April dan Mei yang diambil secara acak tersebut, dapat dijelaskan bahwa belum adanya catatan waktu tunggu perorangan, hal ini dikarenakan perhitungan data waktu yang dilakukan oleh rumah sakit dimulai dari pasien mendaftar secara online, sedangkan menurut Permenkes RI No. 129/Menkes/SK/IV/2008 pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/ dilayani, selain itu ditemukan beberapa catatan dengan waktu tunggu yang hanya 2 menit. Pada data tersebut juga memperlihatkan / didapati data dengan waktu yang sama (0) menit, dari jam yang sama mulai dari saat mendaftar sampai diperiksa. dari data ini dapat dikatakan bahwa data perhitungan waktu tunggu belum valid/belum sesuai, sebab masih terdapat data di waktu yang hampir sama namun selesai di waktu yang hampir bersamaan juga. Begitu juga belum adanya indikator waktu tunggu sesuai ketentuan Permenkes, dimana disebutkan bahwa waktu tunggu adalah waktu tunggu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

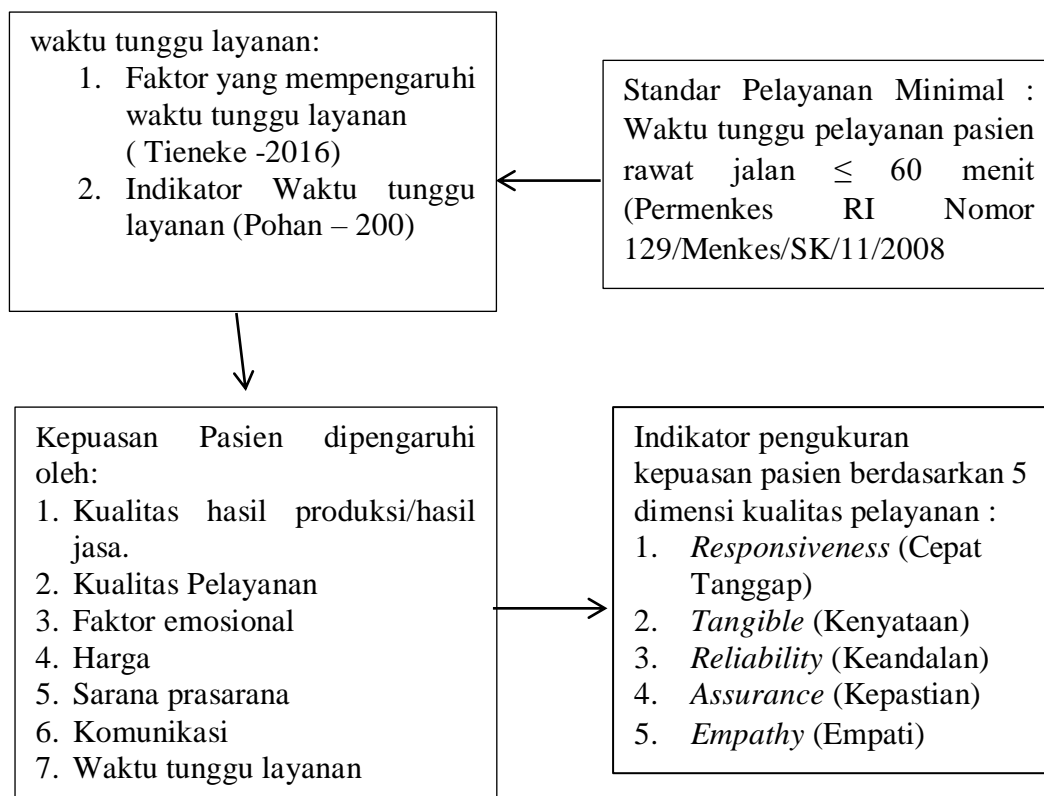
Di Unit Rawat jalan khususnya di Poliklinik Bedah, belum ada data tentang bagaimana kepuasan pasien (Indeks Kepuasan Masyarakat) dalam menerima pelayanan khususnya waktu tunggu pelayanan. Sebab dengan adanya data ini rumah sakit dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di poli tersebut. Data ini juga dapat dijadikan sebagai indikator penilaian mutu pelayanan kesehatan di Poliklinik Bedah.

Berdasarkan latar belakang diatas dan sampai saat ini belum ada data yang akurat tentang lama waktu tunggu pelayanan secara perorangan serta data tentang

kepuasan pasien di RSWS Surabaya yang tertulis, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang indikator lama waktu tunggu pelayanan serta kepuasan pasien Poliklinik Bedah unit rawat jalan di RSWS Surabaya, dalam upaya meningkatkan mutu layanan kesehatan di RSWS Surabaya. Berdasarkan gambaran tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang analisis indikator waktu tunggu dan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan periode Juli – Agustus 2022, karena dengan didapatkan data tentang waktu tunggu dan kepuasan bisa sebagai bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

1.2. Kajian Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mendapat gambaran bahwa waktu tunggu pelayanan pasien di Poliklinik Bedah RSWS Surabaya masih belum sesuai kaidah indikator penghitungan waktu tunggu pelayanan minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan yakni ≤ 60 menit. seperti yang dijelaskan dalam *mapping* teori (Pohan-2007) sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Kajian teori tentang waktu tunggu dan kepuasan pasien

Dari data yang dipaparkan pada latar belakang diatas menurut peneliti data tersebut masih belum valid/belum sesuai dengan kebijakan permenkes terkait standar waktu tunggu. Dalam data tersebut jika di lihat secara sekilas memang terlihat bahwa waktu tunggu di Poliklinik Bedah telah memenuhi standar meskipun masih terdapat beberapa pasien yang belum sesuai standar, namun jika dilihat kembali, dalam data tersebut masih ada yang tertulis 2 menit bahkan 0 menit, selain

itu terdapat data dimana pasien tersebut mulai mendaftar dan selesai/menerima pelayanan di waktu yang hampir bersamaan sedangkan di Poliklinik Bedah hanya dilayani oleh satu dokter saja. Hal ini lah yang peneliti merasa data yang diberikan belum valid/belum sesuai.

Menurut teori sistem menyebutkan bahwa sistem terbentuk yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Bagian tersebut terdiri dari Input, Proses dan Output.

1. Input (masukan) adalah yang akan memberi segala masukan untuk berfungsinya sebuah sistem pelayanan kesehatan. Dalam kajian masalah ini adalah faktor indikator waktu tunggu. Faktor penyebab belum terdatanya waktu tunggu perorangan pelayanan pasien adalah karena faktor eksternal dan internal. Faktor internal meliputi: SDM yang melayani pendaftaran, tenaga medisnya, sarana prasarana ruang tunggu. Faktor eksternal berupa faktor pasien dan lingkungan.
2. Proses dari kajian masalah ini adalah laporan yang tidak valid /tidak terinci tentang waktu tunggu pelayanan pasien berdasarkan indikator waktu tunggu pelayanan serta data tentang kepuasan pasien atas waktu tunggu pelayanan.
3. Output dari kajian masalah ini terdatanya waktu tunggu pelayanan pasien secara valid dan kepuasan pasien akan waktu tunggu pelayanan.

1.3. Batasan Masalah

Hasil pembahasan pada latar belakang penelitian ini hanya terbatas pada faktor determinan belum terdatanya indikator waktu tunggu pelayanan pasien sehingga belum validnya data waktu tunggu yang ada, serta hubungannya dengan kepuasan pasien pada Poliklinik Bedah di unit rawat jalan RSWS Surabaya.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu :

1. Apakah lama waktu tunggu poliklinik bedah unit rawat jalan RSWS telah sesuai dengan indikator lama waktu tunggu menurut Permenkes RI No. 129/Menkes/ SK/ IV/ 2008 ?
2. Adakah hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien Poliklinik Bedah di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera ?

1.5. Tujuan

1.5.1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien dan menganalisis indikator waktu tunggu pasien Poliklinik Bedah di RSWS Surabaya tahun 2023.

1.5.2. Tujuan Khusus

1. Menganalisis lama waktu tunggu pelayanan pasien Poliklinik Bedah di unit Rawat Jalan RSWS Surabaya
2. Menganalisis tingkat kepuasan pasien Poliklinik Bedah di Unit Rawat Jalan RSWS Surabaya.
3. Menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien Poliklinik Bedah di unit rawat jalan RSWS Surabaya

1.6. Manfaat

1.6.1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain:

1. Menambah pengetahuan membaca dalam hal indikator waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien pasien di RSWS Surabaya .
2. Sebagai informasi untuk menambah wawasan serta pengalaman penulis dalam hal indikator waktu tunggu pelayanan pasien di RSWS Surabaya

Dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan untuk melengkapi dokumen internal guna akreditasi rumah sakit dan menentukan kebijakan terkait indikator waktu tunggu pelayanan pasien di RSWS Surabaya.

1.6.2. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya, tentang indikator waktu tunggu pelayanan pasien di RSWS Surabaya.

1.6.3. Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan studi literasi dan kepustakaan bagi mahasiswa dan pihak lain yang ingin melakukan penelitian tentang indikator waktu tunggu pelayanan pasien.