

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi merupakan salah satu tuntutan dari perkembangan zaman yang dimana berbagai persaingan bisnis menjadi semakin ketat dan kebutuhan manusia juga semakin meningkat, termasuk kebutuhan akan layanan kesehatan. Setiap tahunnya institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan dan derajat kesehatan di Indonesia.

Rumah sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (*promotive, preventive, curative, rehabilitative*) yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan rawat jalan regular menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 11 Tahun 2016 Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan Dokter Spesialis-Subspesialis.

Dalam melaksanakan pelayanan rawat jalan terdapat aturan tentang standar pelayanan minimal di rumah sakit yang mengatur waktu tunggu pelayanan di rawat jalan, yang mana didalam aturan Keputusan Menteri Kesehatan No 129 Tahun 2008 yakni ≤ 60 menit. Waktu tunggu pelayanan itu sendiri berdefinisi sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan No 129 Tahun 2008 yakni waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis.

Waktu tunggu adalah indikator yang paling penting dari kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Jumlah waktu pasien menunggu untuk dilihat sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi eksploitasi layanan kesehatan. Pasien dapat mengenali waktu tunggu yang lama sebagai rintangan untuk mendapatkan layanan secara esensial. Waktu tunggu dapat digunakan pasien untuk mengkritik tenaga kesehatan. Waktu tunggu yang lama telah dilaporkan di negara maju dan berkembang serta menjadi salah satu bagian yang paling menyebalkan tentang sistem pemberian layanan kesehatan. Jadi sangat penting untuk memajukan waktu tunggu pasien luar (Ganpiseti, et al., 2019). Satu studi menunjukkan bahwa kepadatan berlebih dalam pelayanan kesehatan dapat memengaruhi waktu tunggu pasien dan ketidakpuasan pasien (Pertiwi & Rochmah, 2019).

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan menjadi lama antara lain jam visite dokter (Torry, et al., 2016). Jam visite dokter adalah kunjungan dokter setiap hari kerja sesuai dengan ketentuan waktu kepada setiap pasien yang menjadi tanggung jawabnya. Jam visite dokter merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien, apabila dokter dalam memberikan pelayanan selalu tepat pada jam visitenya maka waktu tunggu pelayanan akan menjadi berkurang.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan menjadi lama adalah beban kerja staf atau pegawai rawat jalan (Silitonga, 2016). Beban kerja menurut Peraturan Dalam Negeri No 12 Tahun 2008 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah yakni besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit

organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja sendiri dapat berpengaruh terhadap kinerja staf pada instalasi rawat jalan yang memberikan *outcome* meningkatnya waktu tunggu pelayanan pasien di rumah sakit dan dapat berdampak pasien akan berkunjung rumah sakit yang lain untuk berobat.

Faktor ketiga sekaligus akhir adalah alur pelayanan instalasi rawat jalan yang berbelit-belit (Silitonga, 2016). Alur pelayanan instalasi rawat jalan adalah sebuah tahapan dalam pemberian pelayanan kepada pasien rawat jalan mulai masuk hingga penjelasan pengkonsumsian obat apoteker. Faktor alur pelayanan menjadi lama dikarenakan banyaknya tahapan yang harus dilalui pasien sehingga meningkatkan waktu tunggu di setiap tahap.

Berdasarkan data sekunder yang saya peroleh dari *survey* sumber pustaka yang menunjukkan bahwa adanya suatu permasalahan pada waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit. Oleh sebab itu, peneliti mengambil masalah waktu tunggu pelayanan instalasi rawat jalan dimana masalah tersebut berdampak besar bagi manajemen mutu di rumah sakit. Dengan demikian perlu dilakukan penelitian lebih dalam untuk mengidentifikasi faktor yang berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan rumah sakit dengan pendekatan literature review.

1.2 Rumusan Masalah

Faktor apa saja yang berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan di Rumah Sakit ?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tentang faktor apa saja yang berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit sesuai dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1 Mengidentifikasi faktor yang berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan di unit rawat jalan rumah sakit
- 2 mengidentifikasi penyebab waktu tunggu menurut teori prinsip manajemen (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*)

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan wawasan dalam menganalisis berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan di rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Memperoleh informasi tentang faktor pengaruh waktu tunggu pelayanan menjadi lama agar dapat meningkatkan kinerja rumah sakit.

1.4.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Sebagai bahan referensi pembelajaran serta meningkatkan wawasan, pengetahuan, *hard skill*, dan *soft skill* mahasiswa sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.