

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era modern ini, pelayanan kesehatan adalah salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat. Rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya berperan penting dalam menyediakan pelayanan yang bermutu (Wirajaya & Nuraini, 2019). Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit, 2021). Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan di rumah sakit yang mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, karena menjadi pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya (Sinaga, 2018).

Pelayanan rawat jalan sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan (Ahmad et al., 2022). Standar pelayanan minimal rawat jalan terdapat di dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit digunakan sebagai pedoman bagi Rumah Sakit dalam menjamin pelaksanaan pelayanan kesehatan

(Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, 2008)

Instalasi rawat jalan merupakan bagian dari rumah sakit yang ramai dikunjungi oleh masyarakat yang hendak mendapatkan pelayanan setiap harinya. Banyaknya kunjungan para pasien membuat waktu tunggu di Rumah sakit menjadi lebih lama dari standar yang telah ditetapkan.

Standar untuk waktu tunggu pada instalasi rawat jalan adalah kurang dari sama dengan 60 menit, waktu tunggu tersebut adalah waktu yang digunakan pasien mulai dari mendaftar di loket pendaftaran sampai masuk di ruang pemeriksaan (Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, 2008). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu indikator yang berpengaruh menyebabkan ketidakpuasan pada pasien (Nurfadillah & Setiatin, 2021).

Waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit merupakan salah satu bagian penting dalam pelayanan kesehatan. Waktu tunggu yang panjang dapat berdampak negatif pada pengalaman pasien, tingkat kepuasan pasien, serta kualitas perawatan yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien yang harus menunggu terlalu lama dapat merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima, sehingga dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap rumah sakit dan pilihan mereka untuk mencari perawatan di tempat lain. Oleh karena itu, penelitian tentang waktu tunggu pasien rawat jalan menjadi relevan dan penting untuk dilakukan

Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama Yogyakarta yang merupakan rumah sakit swasta milik PT Ludira Sarana Utama. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit dengan status paripurna serta memiliki kerjasama dengan BPJS kesehatan yang membuat rumah sakit ini banyak dikunjungi oleh masyarakat. Rumah sakit yang ramai dikunjungi berpotensi untuk memiliki waktu tunggu untuk memasuki klinik yang tidak sesuai standar.

Rumah Sakit Ludira Husada Tama terletak di tengah Kota Yogyakarta yang padat penduduk. Rumah sakit ini menyediakan pelayanan rawat jalan yang variatif seperti klinik umum, klinik gigi, klinik kejiwaan, klinik internis, klinik ortopedi, klinik kulit kelamin, klinik jantung, klinik anastesi, klinik syaraf, dan klinik anak. Lokasi yang strategis dan jenis pelayanan yang lengkap, sehingga rumah sakit ini dapat menjangkau banyak pasien. Hal ini akan membuat antrian pasien menjadi panjang, antrian yang panjang merupakan salah satu faktor penyebab waktu tunggu yang lama.

Berdasarkan hasil pengamatan, terdapat beberapa permasalahan terkait waktu tunggu pasien pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama Yogyakarta, yaitu lama waktu tunggu pasien rawat jalan di RS Ludira Husada Tama yang melebihi standar yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Berikut adalah tabel waktu tunggu pasien yang dilakukan saat studi pendahuluan.

Tabel 1. Waktu Tunggu Pasien

<b>No</b>	<b>Inisial Pasien</b>	<b>Waktu Tunggu</b>
1.	SK	110 menit
2.	S	128 menit
3.	A	92 menit
4.	MY	98 menit
5.	R	117 menit
6.	S	52 menit
7.	ADS	87 menit
8.	TM	73 menit
9.	W	65 menit
10.	SY	71 menit
<b>Rata-rata</b>		<b>89 menit</b>

*Sumber: Data Diolah Oleh Penulis (2023)*

Berdasarkan perhitungan waktu tunggu kepada 10 pasien di Rumah Sakit Ludira Husada Tama terdapat 9 pasien yang menunggu lebih dari 60 menit, dengan rata-rata waktu tunggu pasien 89 menit. Sedangkan, Standar waktu tunggu yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2018 adalah kurang dari sama dengan 60 menit. Peraturan ini digunakan sebagai standar karena Rumah Sakit Ludira Husada Tama belum memiliki standar pelayanan terkait waktu tunggu rawat jalan di rumah sakit.

Dari hasil pengamatan secara umum diketahui bahwa permasalahan terkait waktu tunggu pasien disebabkan oleh kurang tepat waktunya dokter dalam memulai jadwal praktik, hal ini mengakibatkan pasien harus menunggu lebih lama di masing-masing poli untuk menunggu dokter datang. Serta, keterbatasan sarana pra sarana yang mendukung proses pendaftaran pasien juga menjadi kendala yang dihadapi. Sistem pendaftaran dengan peralatan yang kurang memadai dapat menghambat proses pendaftaran dan memperlambat aliran pasien. Selain itu, Rumah Sakit Ludira belum pernah

melakukan evaluasi terkait waktu tunggu rawat jalan sehingga belum memiliki data terkait waktu tunggu.

Rumah Sakit Ludira Husada Tama belum menerapkan rekam medis elektronik. Sehingga kegiatan yang berhubungan dengan rekam medis pasien masih dikerjakan secara manual. Selain itu, fasilitas terkait pendaftaran online untuk pasien di Rumah Sakit Ludira Husada Tama hanya untuk pasien BPJS melalui JKN mobile. Hal ini dapat menjadi penyebab kurang efektifnya pelayanan di rumah sakit sehingga akan berdampak terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan.

Dari permasalahan diatas menunjukkan pentingnya penelitian tentang waktu tunggu pasien dalam konteks manajemen rumah sakit. Data tentang waktu tunggu dapat digunakan untuk memahami kebutuhan sumber daya, perencanaan jadwal, dan pengembangan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Penelitian yang fokus pada aspek ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi rumah sakit dan pihak berkepentingan lainnya dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan.

Atas dasar hal tersebut di atas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul: "Evaluasi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama Pada Tahun 2024".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Berapa lama waktu tunggu pasien instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama pada tahun 2024?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum diadakan penelitian untuk mengetahui berapa lama waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama.

### 2. Tujuan Khusus

a) Untuk mengetahui waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Ludira Husada Tama.

b) Untuk mengetahui faktor sumber daya manusia kesehatan yang berkaitan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama.

c) Untuk mengetahui faktor sarana dan prasarana yang berkaitan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama.

d) Untuk mengetahui faktor regulasi yang berkaitan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama.

## **D. Ruang Lingkup**

### 1. Ruang lingkup waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Februari tahun 2024

## 2. Ruang lingkup tempat

Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama yang terletak di Jl. Wiratama No.4, Tegalrejo, Kec. Tegalrejo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55244

## 3. Ruang lingkup materi

Materi yang dipaparkan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah tentang waktu tunggu pasien di instalasi rawat jalan.

### **E. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memperdalam pengetahuan teoritis tentang proses pelayanan kesehatan dan bagaimana standar pelayanan minimal dapat digunakan sebagai kerangka kerja evaluasi.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul dalam konteks pelayanan Kesehatan dan melakukan pengembangan strategi perbaikan di bidang manajemen waktu tunggu pasien.

#### 2. Manfaat praktis

- a) Manfaat bagi rumah sakit
  - 1) Sebagai bahan untuk melakukan pengukuran capaian kinerja di rumah sakit.
  - 2) Dapat mengidentifikasi faktor-faktor dalam meningkatkan efisiensi operasional, seperti perbaikan dalam manajemen antrian,

penggunaan teknologi yang lebih baik, dan optimalisasi sumber daya manusia untuk mengurangi waktu tunggu.

- 3) Dapat membantu rumah sakit dalam mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengurangi waktu tunggu pasien, sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

b) Manfaat bagi institusi

- 1) Membantu bagian akademik dalam membuat kurikulum yang lebih relevan dalam menghadapi tantangan saat ini dalam pelayanan kesehatan
- 2) Sebagai bahan evaluasi terkait pemahaman mahasiswa terhadap pembelajaran yang diberikan.
- 3) Menjalin kerja sama dengan rumah sakit terkait sebagai bahan untuk tolak ukur pengembangan institusi di bidang pendidikan.

c) Manfaat bagi pasien

- 1) Mendapatkan pelayanan rawat jalan secara optimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 2) Mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan di rumah sakit.

d) Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Mampu menambah wawasan, memberikan pengetahuan, dan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai instalasi rawat jalan di rumah sakit.

## F. Keaslian Penelitian

Tabel 2. Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Wulandari et al., 2023)	Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2022	Deskriptif kuantitatif	Faktor penyebab terjadinya lama waktu tunggu pasien rawat jalan yaitu dikarenakan banyaknya pasien yang datang di saat bersamaan sehingga menyebabkan antrian di loket pendaftaran maupun antrian di poli, jam praktik dokter buka cukup berselisih dengan jam pendaftaran diloket.	Pada penelitian ini memiliki persamaan yaitu menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Penelitian ini menggunakan rumus estimasi proporsi sebagai pengambilan sampel, sedangkan penelitian saya menggunakan rumus slovin.
2.	(Wardani, 2021)	Evaluasi Standar Pelayanan	Riset deskriptif	Registrasi penderita rawat jalan pada	Pada penelitian ini memiliki kesama-	a) Penelitian ini melakukan penelitian pa-

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Minimal Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Klinik Bintang Meditama		penderita baru ialah 12 menit serta pada penderita lama ialah 06 menit. Dengan demikian pelayanan di tempat registrasi penderita rawat jalan masih belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum yang diresmikan di Klinik	an yaitu melakukan evaluasi terhadap waktu tunggu di Rumah sakit.	da bagian registrasi pasien, sedangkan penelitian saya akan dilakukan pada bagian ruang tunggu poli rawat jalan. b) Penelitian ini menggunakan tipe riset survey, sedangkan penelitian saya akan menggunakan tipe observasi.
3.	(Amalia & Ramadhan, 2021)	Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Berdasarkan PMK Nomor 129	Yuridis Sosiologis	Kesesuaian waktu tunggu Rumah Sakit "X" berdasarkan PMK No. 129 tahun 2008 belum memenuhi standar pelayanan minimal ru-	Peneitian ini melakukan evaluasi terhadap waktu tunggu berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2008 di rumah sakit.	a) Pada penelitian ini melakukan evaluasi pada waktu tunggu pelayanan resep, sedangkan pada penelitian saya melakukan evaluasi pada

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Tahun 2008 di Rumah Sakit X		mah sakit karena terdapat nilai maksimal waktu tunggu pelayanan resep pada obat jadi yaitu 44 menit dan obat racikan 73 menit.		waktu tunggu pelayanan rawat jalan. b) Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sedangkan pada penelitian saya menggunakan metode kuantitatif.
4.	(Jepisah et al., 2021)	Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2020	Deskriptif	Kelengkapan pengisian dokumen rekam medis rawat inap 62,05% dan rawat jalan 56,5%. Pengisian <i>informed consent</i> dikategorikan cukup baik. Waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan dan rawat	Pada penelitian ini memiliki persamaan terhadap indikatornya yaitu Standar Pelayanan Minimal sesuai PMK Nomor 129 tahun 2008.	a) Penelitian ini melakukan penelitian terhadap Standar Pelayanan Minimal di bagian rekam medis, sedangkan pada penelitian saya dilakukan di bagian rawat jalan.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				inap dikategorikan tidak baik. Waktu penyediaan rekam medis pelayanan rawat jalan kategori tepat sebanyak 130 dokumen dan rawat inap sebanyak 90 dokumen.		
5.	(Dewi et al., 2020)	Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019	Kualitatif	Waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yang telah ditetapkan, baik yang disebabkan oleh faktor input, proses maupun	Pada penelitian ini memiliki kesamaan yaitu melakukan penelitian terhadap waktu tunggu poliklinik di Rumah sakit.	a) Penelitian ini menggunakan studi kualitatif, sedangkan pada penelitian saya menggunakan kuantitatif. b) Pada penelitian ini menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yaitu wawancara, <i>Focus</i>

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				output. Jumlah sumber daya manusia atau		<i>Group Discussion</i> , observasi, dan telaah isi dokumen. Sedangkan pada penelitian saya hanya menggunakan observasi.