

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modern ini, pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengkoordinasikan pelayanan kesehatan promotive, preventif, kuratif, rehabilitative, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya serta menyelenggarakan UKM dan UKP (Permenkes RI No 19, 2024). Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) merupakan kegiatan memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan masyarakat. Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) merupakan kegiatan memelihara dan meningkatkan kesehatan perseorangan.

Puskesmas terdiri dari beberapa unit kerja, salah satunya unit kerja yang ada di puskesmas yaitu unit rekam medis. Rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Saat ini rekam medis telah berkembang menjadi sistem elektronik yang kemudian disebut sebagai Rekam Medis Elektronik (RME). RME merupakan rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis (Permenkes RI No. 24, 2022). Penggunaan RME di Fasilitas Kesehatan Tingkat pertama (FKTP) memberikan banyak manfaat, termasuk

efisiensi pasien dalam melakukan pendaftaran, baik *online* maupun secara *offline*. Selain itu, Puskesmas juga berwenang untuk melaksanakan penyelenggaraan rekam medis guna melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKP tingkat pertama.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 06 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang digunakan sebagai pedoman bagi Puskesmas dalam menjamin pelaksanaan pelayanan kesehatan (Permenkes RI No. 06, 2024). Upaya dalam meningkatkan kualitas Puskesmas salah satunya dapat dilihat dari waktu tunggu pasien. Banyaknya kunjungan pasien membuat waktu tunggu di Puskesmas menjadi lebih lama dari standar yang telah ditetapkan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008, menyebutkan bahwa 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 (Kepmenkes RI No. 129, 2008a). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu indikator yang berpengaruh menyebabkan ketidakpuasan pada pasien (Nurfadillah and Setiatin, 2021). Waktu tunggu yang panjang dapat berdampak negatif pada pengalaman pasien, tingkat kepuasan pasien, serta menjadi penurunan mutu pelayanan dan kualitas perawatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas. Pasien yang harus menunggu terlalu lama dapat merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima,

sehingga dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap fasyankes dan pilihan mereka untuk mencari perawatan di tempat lain.

Puskesmas Gamping 1 yang terletak di Jl. Delingsari, Kelurahan Ambarketawang, Kapanewon Gamping, Sleman, Yogyakarta merupakan FKTP dengan jumlah pasien tergolong tinggi. Pada tahun 2024 jumlah pasien di Puskesmas Gamping 1 mencapai angka 18.723 pasien. Salah satu faktor yang menyebabkan banyaknya pasien di Puskemas Gamping 1 yaitu karena puskesmas menaungi 2 kecamatan yaitu Ambar ketawang dan Balecatur. Dampak negatif dari banyaknya pasien di Puskesmas Gamping 1 yaitu antrean pasien menjadi panjang, sehingga menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lama.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan pada 15 November 2024 dengan cara observasi dan wawancara kepada petugas, didapatkan beberapa permasalahan terkait dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping 1. Lama waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas gamping 1 melebihi standar yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal. Berikut merupakan hasil rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada saat studi pendahuluan terhadap 5 pasien.

Tabel 1. Waktu Tunggu Pasien

No	Inisial Pasien	Waktu Tunggu
1.	K	112 menit
2.	T	52 menit
3.	A	90 menit

No	Inisial Pasien	Waktu Tunggu
4.	MN	92 menit
5.	P	110 menit
Rata-rata		91 menit

Dari hasil perhitungan waktu tunggu kepada 5 pasien di Puskesmas Gamping 1 didapatkan hasil 4 pasien yang menunggu lebih dari 60 menit, dengan rata-rata waktu tunggu pasien yaitu 91 menit. Sedangkan standar waktu tunggu yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes Nomor 129 Tahun 2008 adalah kurang dari sama dengan 60 menit.

Rata-rata waktu tunggu pasien di Puskesmas Gamping 1 yang melebihi standar waktu tunggu pasien yang ditetapkan oleh Kemenkes Nomor 129 Tahun 2008 dikarena oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pasien lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 Sleman dipengaruhi oleh faktor *method*. Belum terdapatnya Standar Prosedur Operasional (SPO) yang jelas mengenai waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping 1. Sedangkan SPO sendiri berfungsi sebagai panduan dalam pelaksanaan pelayanan. Sehingga tidak adanya SPO ini mengakibatkan pelayanan menjadi tidak terstruktur yang berdampak pada peningkatan waktu tunggu pasien rawat jalan. Selain itu, terdapat juga kendala pada jaringan internet dan perangkat komputer pada saat-saat tertentu yang berdampak pada proses administrasi menjadi lebih lama. Kendala tersebut berkaitan dengan faktor *machine*.

Berdasarkan beberapa kendala yang ditemui di Puskemas Gamping 1 Sleman yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan,

penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan faktor 5M di Puskesmas Gamping 1 Sleman tahun 2025. Fokus penelitian ini yaitu mengidentifikasi faktor-faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan ditinjau dari faktor *man*, *method*, *machine*, *material* dan *money*. Pemahaman mengenai faktor-faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektifitas sehingga waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 dapat sesuai dengan standar waktu yang ada. Dengan demikian, judul dari penelitian ini yaitu “Tinjauan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gamping 1 Sleman Tahun 2025”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan studi pendahuluan melalui metode observasi dan wawancara dengan petugas di Puskesmas Gamping 1 Sleman, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tinjauan waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 Sleman pada Tahun 2025?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui berapa lama waktu tunggu pasien rawat jalan Kesehatan di Puskesmas Gamping 1 Sleman Tahun 2025.

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui gambaran pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 Sleman Tahun 2025.
- b. Mengetahui rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 Sleman Tahun 2025.
- c. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 Sleman Tahun 2025.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2024 – Juli tahun 2025.

2. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Gamping 1 Sleman yang terletak di Jl. Delingsari, Kelurahan Ambarketawang, Kapanewon Gamping, Sleman, Yogyakarta.

3. Ruang Lingkup Materi

Lingkup materi pada penelitian ini adalah waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan faktor 5M 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 agar menjadi wadah wawasan dalam mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul dalam konteks pelayanan Kesehatan dan melakukan pengembangan strategi perbaikan dibidang manajemen waktu waktu tunggu pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi puskesmas

- 1) Sebagai bahan evaluasi proses pendaftaran pasien di puskesmas
- 2) Dapat mengidentifikasi faktor-faktor dalam meningkatkan efisiensi operasional, seperti perbaikan dalam manajemen antrian, penggunaan teknologi yang lebih baik lagi, dan optimalisasi sumber daya manusia untuk mengefisien waktu tunggu pasien.
- 3) Dapat membantu puskesmas dalam mengevaluasi terkait waktu tunggu pasien rawat jalan.

b. Manfaat bagi institusi

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

c. Manfaat bagi pasien

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

d. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Mampu menambah wawasan, memberikan pengetahuan, dan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai waktu tunggu pasien di instalasi rawat jalan pasien di puskesmas.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 2. Keaslian Penelitian

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil	Metode Penelitian	Persamaan/Perbedaan
1.	(Agustina, 2020)	Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan Satui.	Waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan Satui dalam kategori cepat ada 44 orang (46,3%), sedangkan waktu tunggu lama ada 51 orang (53,7%).	Kuantitatif <i>Cross sectional</i>	Persamaan: Pada penelitian ini memiliki persamaan pada tujuan penelitian yaitu kepuasan terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan. Perbedaan: Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sedangkan jenis penelitian saya menggunakan kualitatif.
2.	(Ivan Permana, 2021)	Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur Tahun 2021.	Hasil perhitungan analisis rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan sebesar 62,5 menit, dengan lama waktu tunggu < 60 menit sebanyak 37 pasien (34,9%) dan lama waktu tunggu > 60 menit sebanyak 69 pasien (65,1%).	Deskriptif Kuantitatif	Persamaan: Pada penelitian ini memiliki kesamaan pada tujuan penelitian yaitu mengetahui waktu tunggu pasien. Perbedaan: Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, sedangkan jenis penelitian saya menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil	Metode Penelitian	Persamaan/Perbedaan
3.	(Wardani, 2021)	Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Klinik Bintang Meditama.	Registrasi penderita rawat jalan pada 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.	Riset deskriptif	Persamaan: Pada penelitian ini memiliki kesamaan dari standar pelayanan minimal yaitu Keputusan Menteri Kesehatan No 129 Tahun 2008. Perbedaan: a. pada penelitian ini melakukan penelitian pada bagian registrasi pasien, sedangkan penelitian saya dilakukan pada bagian ruang tunggu poli rawat jalan. b. Penelitian ini menggunakan riset survey, sedangkan pada penelitian saya menggunakan tipe observasi.
4.	(Azmi, Mailintina & Efkelin, 2022)	Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Penjaringan.	Terdapat hubungan signifikan antara faktor sumber daya manusia dengan lama waktu tunggu rawat. Terdapat hubungan signifikan antara faktor Sarana Prasarana dengan lama waktu tunggu rawat jalan. Dan tidak	Kuantitatif <i>Cross sectional</i>	Persamaan: Pada penelitian ini memiliki kesamaan yaitu mencari faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu. Perbedaan: Pada penelitian ini memiliki perbedaan antara faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil	Metode Penelitian	Persamaan/Perbedaan
			terdapat hubungan signifikan antara faktor sumber daya manusia dengan lama waktu tunggu rawat jalan pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.		Penelitian Azmi Malintina & Efkelin 2020 ditinjau dari faktor <i>man</i> dan <i>machine</i> , sedangkan pada penelitian saya ditinjau dari faktor 5M diantaranya <i>man</i> , <i>machine</i> , <i>methode</i> , <i>material</i> dan <i>money</i> .
5.	(Firdana, 2024)	Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Tingkat Kepuasan dan Waktu Tunggu Resep Pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan BUN 2024.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pada pasien BPJS ($p = 0,008$) dan pasien umum ($p = 0,000$). Hubungan antara waktu tunggu resep terhadap Tingkat kepuasan pasien BPJS ($p = 0,045$) dan pasien umum ($p = 0,0005$) di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan BU.	Kuantitatif <i>Cross sectional</i>	Persamaan: Pada penelitian ini memiliki kesamaan dalam penggunaan rumus menggunakan rumus slovin. Perbedaan: Penelitian ini memiliki perbedaan pada tujuan penelitian. Pada penelitian Firdana 2024, tujuan penelitian ini yaitu melakukan evaluasi pelayanan kefarmasian tingkat kepuasan dan waktu tunggu resep pasien BPJS dan Non BPJS, sedangkan tujuan penelitian saya yaitu untuk mengetahui waktu tunggu pasien di pelayanan rawat jalan.