

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberi kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Umam *et al.*, (2019).

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tentang Klinik, 2014). Berdasarkan jenis pelayanan, Klinik dibagi menjadi Klinik Pratama dan Klinik Utama. Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus. Klinik Utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik.

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau. (UU No. 36 Tahun 2009).

Menurut Wijono dalam penelitian Umam *et al.*, (2019). Mengukur mutu layanan kesehatan tidak sama dengan mengukur mutu barang, karena jasa layanan kesehatan tidak tampak (*intangible*), jadi sangat subyektif, karena menyangkut seseorang, persepsi, latar belakang, social ekonomi, pendidikan, budaya, bahkan kepribadian seseorang. Bagi pasien mutu pelayanan kesehatan sangat baik biasanya dikatakan dengan sembuhnya dari sakit, kecepatan pelayanan, keramahamahan, dan tarif pelayanan yang murah.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada bulan Juni 2022 di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember, peneliti melakukan wawancara ke beberapa pasien rawat jalan terkait kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember. Hasil wawancara dengan beberapa pasien menyebutkan bahwa pelayanan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember sudah baik, akan tetapi waktu tunggu pelayanan ketika akan diperiksa dokter mengalami antri dan membutuhkan waktu yang lama sehingga pasien kurang puas terhadap pelayanan yang ada. Hal ini didukung oleh hasil observasi waktu tunggu pasien mulai dari pasien datang sampai pasien mendapat pelayanan dokter di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan

<b>Pasien</b>	<b>Pengambilan Nomor Antrian Pendaftaran</b>	<b>Waktu Pendaftaran (Menit)</b>	<b>Waktu Screening (Menit)</b>	<b>Waktu Tunggu Dokter (Menit)</b>	<b>Total Waktu Tunggu (Menit)</b>
1	21 menit	3 Menit	4 Menit	35 Menit	63 Menit
2	18 menit	5 Menit	4 Menit	31 Menit	58 Menit
3	20 menit	3 Menit	3 Menit	22 Menit	48 Menit
4	24 menit	5 Menit	3 Menit	29 Menit	61 Menit
5	18 menit	7 Menit	3 Menit	43 Menit	71 Menit
6	25 menit	4 Menit	3 Menit	29 Menit	61 Menit
7	14 menit	4 Menit	4 Menit	40 menit	62 Menit
8	21 menit	3 Menit	4 Menit	38 Menit	66 Menit
9	24 menit	5 Menit	3 Menit	27 Menit	59 Menit
10	22 menit	3 Menit	3 Menit	34 menit	62 Menit
11	21 menit	3 Menit	4 Menit	28 Menit	56 Menit
12	20 menit	5 Menit	3 Menit	32 Menit	60 Menit
13	28 menit	4 Menit	3 Menit	32 menit	67 Menit
14	17 menit	4 Menit	4 Menit	48 Menit	73 Menit
<b>Total</b>					<b>867 Menit</b>

---

**Rata-rata****62 Menit**

---

Sumber: Data Primer Klinik, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui dari 14 pasien sebagai sampel bahwa rata-rata lama waktu tunggu pasien rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember adalah 62 menit. Lamanya waktu tunggu tersebut belum sesuai dengan standar Menkes, (2008). yang menyebutkan bahwa waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan  $\leq 60$  menit. Hal tersebut akan berdampak pada kepuasan pasien dimana waktu tunggu untuk mendapatkan pemeriksaan oleh dokter terlalu lama, sedangkan waktu pemeriksaan oleh dokter dirasa terlalu singkat jika dibandingkan dengan waktu yang dihabiskan untuk menunggu panggilan diperiksa oleh dokter. Hal tersebut didukung oleh penelitian Dewi *et al.* (2021), yang menyebutkan bahwa hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam suatu layanan sangatlah saling berkaitan, jika waktu terlalu lama yang diberikan kepada pasien maka tentunya akan menimbulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut. Sementara itu menurut penelitian Iswanto (2022), menyebutkan bahwa waktu tunggu pasien diatas 60 menit, hal inilah yang menjadi salah satu penyebab utama menurun kepuasan pasiennya ketika dirawat jalan pada rumah sakit, dimana pasien seringkali harus menunggu lama.

Berdasarkan hasil pendahuluan tersebut, perlu adanya suatu penelitian terkait identifikasi faktor apa saja yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mencari faktor penyebab masalah dengan menggunakan metode 5 unsur manajemen yaitu *Man, Money, Methods, Material, Machine*, kemudian akan dicari prioritas masalah menggunakan metode NGT (*Nominal Group Discussion*) untuk menentukan masalah yang paling prioritas dan nantinya akan dicari solusi untuk pemecahan masalah tersebut. Menurut penelitian Yusuf *et al* (2021), metode NGT digunakan untuk memprioritaskan masalah dengan dilakukannya voting suara terbanyak serta nantinya akan didapat masalah yang paling prioritas.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan mengenai “bagaimana analisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember?”.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Man* di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.
- b. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Money* di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.
- c. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Method* di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.
- d. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Materials* di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.
- e. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Machine* di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.
- f. Memprioritaskan faktor penyebab masalah menggunakan metode NGT (*Nominal Group Technique*)

- g. Menyusun alternatif pemecahan masalah berdasarkan prioritas faktor penyebab masalah lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.

### **1.3.3 Manfaat**

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti yang bersangkutan dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan.

b. Bagi Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi klinik mengenai analisis lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan.

c. Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan bagi para mahasiswa dan referensi untuk menambah wawasan bagi peneliti dengan topik yang sama.