

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Menkes, 2020). Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit (Menkes, 2018). Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat dilihat dari penyelenggaraan rekam medis yang baik sesuai dengan standar prosedur yang ada (Ritonga & Rusanti, 2018)

Penyelenggaraan rekam medis dilakukan sejak pasien masuk sampai pasien pulang, dirujuk atau meninggal (Menkes, 2022). Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien di rumah sakit, lalu pencatatan data medis pasien selama mendapatkan pelayanan medis. Oleh karena itu, pelayanan rekam medis yang diberikan kepada pasien harus berkualitas serta sesuai dengan standar pelayanan yang ada untuk menciptakan kepuasan pada pasien terutama dengan waktu tunggu yang singkat (Ulfa, 2017).

Waktu tunggu merupakan waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar sampai masuk ruang pemeriksaan dokter dan dilayani oleh dokter spesialis (Menkes, 2008). Kategori perkiraan jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri lalu menuju ke poli untuk dianamnesis dan selanjutnya diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit termasuk kategori lama, 30-60 menit termasuk kategori sedang dan ≤ 30 menit termasuk kategori cepat (Bustani et al., 2015). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Bustani et al., 2015). Standar waktu tunggu pasien rawat jalan yaitu ≤ 60 menit, hal tersebut terdapat pada standar pelayanan minimal (Menkes, 2008).

Standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal, juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat (Menkes, 2008). Kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan menentukan mutu atau kualitas, hal ini berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada pasien (Zuzana & Eva, 2022)

Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Soebroto merupakan rumah sakit rujukan tertinggi bagi Rumah Sakit TNI di seluruh penjuru Nusantara yang berlokasi di Jl. Abdul Rahman Saleh No.24, Senen, Kec. Senen. Kota Jakarta Pusat. RSPAD Gatot Soebroto memiliki tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan tertinggi di jajaran TNI dalam rangka mendukung tugas TNI Angkatan Darat, sehingga dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari lamanya waktu tunggu pasien. Terdapat beberapa faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien, salah satunya yaitu jumlah pasien yang banyak (Bustani et al., 2015). Berdasarkan data sekunder yang didapatkan di RSPAD Gatot Soebroto terkait kunjungan baru pasien rawat jalan 5 terbanyak pada bulan September 2023 dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan 5 Besar Terbanyak Bulan September

No.	Poliklinik	Kunjungan Baru		Kunjungan Lama		Rata-rata Kunjungan Per Hari
		n	%	n	%	
1.	Poli Bedah	434	5,2%	7897	94,8%	2778
2.	Poli Penyakit Dalam	150	2,0%	7492	98,0%	255
3.	Poli Rehab Medik	5	0,1%	4351	99,9%	145
4.	Poli IKA	54	6,2%	817	93,8%	29
5.	Poli Paru	12	0,8%	1467	99,2%	49
1479						
Rata-rata Kunjungan Per Hari						651

Sumber: Data Sekunder 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 yang diambil dari data sekunder 5 kunjungan terbesar di RSPAD Gatot Soebroto, diketahui bahwa jumlah kunjungan 5 besar teratas yaitu poli bedah, poli penyakit dalam, poli rehab medik, poli paru dan poli IKA. Poli bedah memiliki jumlah kunjungan baru sebesar 434 pasien dan kunjungan lama sebesar 7897 pasien, dimana poli tersebut merupakan poli yang memiliki jumlah kunjungan terbanyak nomor 1. Pasien yang terlalu banyak dapat mengakibatkan timbulnya antrian yang cukup panjang sehingga mengakibatkan pelayanan pasien lambat (Ariyanti et al., 2022). Banyaknya jumlah pasien yang berkunjung dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan (Sholihah & Parinduri, 2020).

Poliklinik bedah di RSPAD Gatot Soebroto melayani pasien dengan kasus yang terdiri dari bedah anak, orthopedi, syaraf, jantung & paru, pembuluh darah/vaskuler, digestif/saluran cerna, plastik, tumor, urologi/saluran kencing. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat antrian pasien yang cukup banyak di poliklinik bedah. Selain itu pasien juga mengatakan bahwa mereka mengalami antri yang membutuhkan waktu cukup lama untuk sampai dilayani oleh dokter. Hal tersebut didukung oleh hasil observasi terkait waktu tunggu pelayanan rawat jalan mulai dari pasien datang sampai pasien mendapat pelayanan dokter di poliklinik bedah RSPAD Gatot Soebroto, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 2 Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan

No.	Pengambilan			Waktu Tunggu Dokter	Total Waktu Tunggu (Menit)
	Nomor – Dipanggil Antrian	Waktu Pendaftaran	Waktu Pelayanan Perawat/Screening		
1	15 Menit	10 Menit	4 Menit	55 Menit	84 Menit
2.	21 Menit	11 Menit	3 Menit	20 Menit	55 Menit
3.	20 Menit	9 Menit	7 Menit	23 Menit	59 Menit
4.	25 Menit	8 Menit	4 Menit	52 Menit	89 Menit
5.	17 Menit	8 Menit	5 Menit	50 Menit	80 Menit
6.	23 Menit	7 Menit	3 Menit	19 Menit	52 Menit
7.	30 Menit	9 Menit	8 Menit	69 Menit	116 Menit
8.	20 Menit	8 Menit	6 Menit	50 Menit	84 Menit
9.	30 Menit	10 Menit	5 Menit	20 Menit	65 Menit
10.	23 Menit	8 Menit	7 Menit	24 Menit	62 Menit

No.	Pengambilan		Waktu Pelayanan Perawat/Screening	Waktu Tunggu Dokter	Total Waktu Tunggu (Menit)
	Nomor – Dipanggil Antrian	Waktu Pendaftaran			
11.	33 Menit	11 Menit	3 Menit	21 Menit	68 Menit
12.	27 Menit	7 Menit	3 Menit	36 Menit	73 Menit
13.	41 Menit	7 Menit	3 Menit	27 Menit	78 Menit
14.	27 Menit	8 Menit	3 Menit	34 Menit	72 Menit
15.	23 Menit	7 Menit	3 Menit	38 Menit	71 Menit

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa dari sampel 15 pasien, rata-rata lama waktu tunggu pasien rawat jalan poliklinik bedah di RSPAD Gatot Soebroto adalah 73 Menit. Dari hasil observasi tersebut, dapat dilihat bahwa waktu tunggu tersebut belum sesuai dengan standar pelayanan minimal. Standar pelayanan minimal waktu tunggu di rawat jalan yaitu ≤ 60 Menit (Menkes, 2008). Hal tersebut akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana waktu tunggu untuk mendapatkan pemeriksaan oleh dokter terlalu lama, sedangkan waktu pemeriksaan dokter terlalu singkat jika dibandingkan dengan waktu yang dihabiskan untuk menunggu panggilan diperiksa dokter (Pamenang, 2023). Bila waktu tunggu lama, hal tersebut berpengaruh pada citra rumah sakit yang kemungkinan besar berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Simanjutak, 2016).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian terkait identifikasi faktor apa saja yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan di RSPAD Gatot Soebroto. Metode yang digunakan untuk mencari faktor penyebab masalah tersebut yaitu dengan menggunakan 5 M. 5 Unsur Manajemen ini terdiri dari *Man*, *Motivation*, *Methods*, *Material* dan *Machine*. Dari uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- A. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Man* (Sumber Daya Manusia) di RSPAD Gatot Soebroto
- B. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Motivation* (Penghargaan dan Hukuman) di RSPAD Gatot Soebroto
- C. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Method* (Aturan Kerja) di RSPAD Gatot Soebroto
- D. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Matherials* (Sarana & Prasarana) di RSPAD Gatot Soebroto
- E. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Machine* (Mesin/SIM RS) di RSPAD Gatot Soebroto
- F. Menyusun upaya rekomendasi solusi terkait faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan di RSPAD Gatot Soebroto

1.2.3 Manfaat PKL

- A. Bagi Peneliti
 1. Menambah wawasan dan pengetahuan dalam menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit
 2. Mengimplementasikan atau menerapkan teori yang telah disampaikan dalam kegiatan perkuliahan untuk penyelesaian masalah
- B. Bagi Politeknik Negeri Jember
 1. Menambah referensi penelitian lebih lanjut mengenai analisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan untuk penelitian selanjutnya
 2. Menambah studi literatur dan bahan kajian dalam pengembangan program studi Manajemen Informasi Kesehatan
- C. Bagi Rumah Sakit

Dapat memperoleh suatu gambaran tentang faktor penyebab lamanya waktu tunggu rawat jalan yang diharapkan menjadi bahan masukan terhadap rumah sakit

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Lokasi penelitian praktik kerja lapang ini dilaksanakan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto (RSPAD) yang beralamat di Jl. Abdul Rahman Saleh No. 24, Senen, Kecamatan Senen, Kota Jakarta Pusat, 10410.

1.3.2 Waktu

Kegiatan praktik kerja lapang ini dilaksanakan pada tanggal 02 Oktober 2023 – 23 Desember 2023, praktik kerja lapang ini dilakukan setiap hari senin hingga hari jumat.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan di RSPAD Gatot Soebroto ini yaitu penelitian kualitatif dengan metode yang digunakan yaitu 5 M. Manajemen mengandung lima unsur pokok yang dikenal dengan 5 M, yaitu *Man, Motivation, Materials, Machines* dan *Methods*.

1.4.2 Sumber Data

A. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya tanpa melalui perantara. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti di RSPAD Gatot Soebroto

B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan pihak lain atau data yang diperoleh melalui pihak lain dengan perantara. Data sekunder pada penelitian ini berasal dari laporan atau sumber yang sebelumnya sudah ada

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

A. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan langsung mengadakan pertanyaan kepada objek yang diteliti atau pada perantara yang mengetahui tentang objek (Nalendra, 2021). Wawancara pada penelitian ini dilakukan secara langsung kepada petugas pendaftaran rawat jalan, perawat poliklinik dan dokter umum.

B. Observasi

Observasi adalah pengamatan secara tidak langsung dengan cara mengumpulkan data dengan menggunakan sebagian ataupun semua data yang ada (laporan data) dari peneliti sebelumnya (Nalendra, 2021). Observasi pada penelitian ini dengan melakukan pengamatan terkait waktu tunggu pasien rawat jalan.

C. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu sumber data skunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian (Yusra & Zulkarnain, 2021). Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mencatat, merekam dan memfoto.