

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (WHO dalam Munandar, 2020). Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan suatu unit fungsional di rumah sakit yang menangani proses penerimaan pasien berobat jalan (Hutauruk dan Gurning, 2019). Salah satu indikator kepuasan pasien rawat jalan yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan adalah waktu tunggu (Torry dkk., 2016). Waktu tunggu menjadi bahan pertimbangan penting sebelum pasien memilih untuk mengunjungi rumah sakit karena bagi mereka yang memiliki tingkat mobilitas tinggi akan menganggap bahwa waktu merupakan suatu hal yang berharga (Melina, 2011).

Indikator waktu tunggu di pelayanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis (Kemenkes RI, 2008). Jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang dimulai dari pasien mendaftar ke loket, mengantre, dan menunggu panggilan ke poli untuk dilakukan anamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan dapat dikategorikan menjadi tiga waktu, yaitu kategori lama dengan waktu tunggu lebih dari 90 menit, kategori sedang dengan waktu tunggu 30-60 menit dan kategori cepat dengan waktu tunggu ≤ 30 menit (Nahrisah dan Fahmi, 2019). Pelayanan rawat jalan merupakan bagian dari pelayanan medis yang memiliki keterkaitan dengan kegiatan poliklinik (Mailintina dkk., 2019).

Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso merupakan rumah sakit tipe B terakreditasi paripurna yang terletak di wilayah Kabupaten Bondowoso dan menjadi rumah sakit rujukan bagi fasilitas pelayanan kesehatan di wilayahnya. Selama kurun waktu 5 bulan terakhir, jumlah pasien yang berkunjung ke poli rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso mengalami

perkembangan yang cukup pesat. Data kunjungan kegiatan poli rawat jalan sebagaimana tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Kegiatan Poli Rawat Jalan Bulan Januari-Mei 2023

No	Kegiatan Poli	Bulan					Jumlah	%
		Januari	Februari	Maret	April	Mei		
1.	Penyakit Dalam	717	770	687	526	832	3532	8,53%
2.	Bedah	422	439	439	300	523	2123	5,13%
3.	Bedah <i>Orthopedi</i>	226	227	202	121	250	1026	2,48%
4.	Bedah Onkologi	224	177	253	156	277	1087	2,62%
5.	Bedah Saraf	76	85	65	41	81	348	0,84%
6.	Anak	315	363	381	280	420	1759	4,25%
7.	Kandungan	429	463	457	314	473	2136	5,16%
8.	Saraf	789	829	838	676	903	4035	9,74%
9.	Jiwa	746	657	747	560	683	3393	8,19%
10.	THT	253	315	208	136	223	1135	2,74%
11.	Mata	514	544	487	480	643	2668	6,44%
12.	Kulit dan Kelamin	255	237	244	169	272	1177	2,84%
13.	Gigi dan Mulut	257	358	215	139	281	1250	3,02%
14.	Jantung	1267	1249	1367	1046	1560	6489	15,67%
15.	Paru-paru	296	278	320	263	342	1499	3,62%
16.	Umum	172	153	205	529	546	1605	3,87%
17.	Rehabilitasi Medik	1141	1158	1191	757	1045	5292	12,78%
18.	Konsultasi Gizi	20	9	9	9	13	60	0,14%
19.	VCT	14	154	161	143	182	654	1,58%
20.	Urologi	0	0	3	48	102	153	0,37%
	Total	8133	8465	8479	6693	9651	41421	100%

Sumber: RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada bulan Januari-Mei 2023 terjadi adanya peningkatan kunjungan di poli rawat jalan dengan tingkat frekuensi kunjungan pasien rawat jalan tertinggi, yaitu poli jantung sebanyak 6.489 pasien (15,67%), poli rehabilitasi medik sebanyak 5.292 pasien (12,78%), dan poli saraf sebanyak 4.035 pasien (9,74%). Hal ini menunjukkan persentase angka kunjungan dari ketiga poli tersebut lebih banyak daripada kunjungan poli yang lain. Terjadinya peningkatan jumlah pasien menyebabkan semakin lamanya waktu tunggu pasien (Bustani dkk., 2015).

Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso melaksanakan pelayanan rawat jalan dimulai dari pukul 07.00 sampai dengan 13.00, kecuali hari Jumat dimulai dari pukul 07.00 sampai dengan 11.00. Rumah sakit ini menyediakan dua tempat pendaftaran. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) lantai 1

ditujukan untuk pasien yang akan berobat ke poli paru, poli dalam, poli jantung, poli kandungan, poli saraf, poli bedah onkologi, poli bedah *orthopedi*, poli rehabilitasi medik, dan poli umum atau geriatri. Sedangkan, Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) lantai 2 ditujukan untuk pasien yang akan berobat ke poli gigi, poli anak, poli THT, poli kulit, poli mata, dan poli psikiatri atau jiwa.

Pelayanan rawat jalan yang dilakukan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) lantai 1 dan lantai 2 membutuhkan 8 petugas pendaftaran untuk ditempatkan di loket pendaftaran dengan kebutuhan 1 orang petugas pada masing-masing loket. Tingkat pendidikan minimal yang dimiliki oleh petugas pendaftaran adalah D3 Rekam Medik dan Informasi Kesehatan. Hal ini dimaksudkan agar petugas pendaftaran mampu memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan standar. Unsur *man* berkaitan dengan tingkat pendidikan yang mempengaruhi kinerja petugas (Haqqi dkk., 2020).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk. (2019), lamanya waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran akan mempengaruhi lama waktu pelayanan medis pasien yang selanjutnya berpengaruh pada kepuasan pasien. Berdasarkan observasi pada saat studi pendahuluan pada tanggal 26 Juni, 4 Juli, dan 6 Juli 2023 di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso didapatkan hasil waktu tunggu pasien rawat jalan sebagaimana tabel 1.2.

Tabel 1.2 Rincian Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso

Pasien ke-	Poli Tujuan	Jam di Pendaftaran	Jam di Poli	Jam Dilayani Dokter Spesialis	Durasi (Menit)
1	Jantung	07.06	08.00	08.55	109
2	Jantung	07.15	08.45	10.49	214
3	Jantung	07.23	09.10	11.00	217
4	Jantung	08.00	09.47	11.57	237
5	Jantung	08.00	10.15	11.42	222
6	Jantung	07.45	08.39	08.48	63
7	Jantung	07.28	08.30	09.36	128
8	Jantung	07.35	08.43	09.57	142
9	Jantung	08.04	08.55	10.20	136
10	Jantung	08.30	09.52	11.34	134
11	Jantung	08.50	10.21	11.55	185
12	Jantung	07.25	09.27	11.33	248
13	Jantung	07.31	09.35	11.34	243
14	Jantung	10.30	10.45	11.44	74
15	Jantung	09.00	10.00	11.15	135

Pasien ke-	Poli Tujuan	Jam di Pendaftaran	Jam di Poli	Jam Dilayani Dokter Spesialis	Durasi (Menit)
16	Rehabilitasi Medik	07.30	08.00	10.03	153
17	Rehabilitasi Medik	10.15	10.23	10.51	51
18	Rehabilitasi Medik	07.46	08.15	10.07	141
19	Rehabilitasi Medik	10.55	11.03	11.05	10
20	Rehabilitasi Medik	08.23	09.35	10.57	154
21	Rehabilitasi Medik	08.30	09.45	11.18	168
22	Rehabilitasi Medik	07.08	07.30	09.54	166
23	Rehabilitasi Medik	09.23	10.15	10.28	65
24	Rehabilitasi Medik	10.00	10.21	10.36	36
25	Rehabilitasi Medik	10.20	11.04	11.58	98
26	Rehabilitasi Medik	07.05	07.21	11.03	238
27	Rehabilitasi Medik	09.00	09.16	10.07	67
28	Rehabilitasi Medik	08.04	09.00	09.55	111
29	Rehabilitasi Medik	09.33	10.17	10.40	67
30	Rehabilitasi Medik	10.00	10.14	10.20	20
31	Saraf	07.45	09.00	09.41	116
32	Saraf	08.56	10.15	11.03	127
33	Saraf	08.05	09.18	10.00	115
34	Saraf	09.25	09.48	10.52	87
35	Saraf	07.31	08.30	09.20	109
36	Saraf	07.15	08.42	08.48	93
37	Saraf	08.50	10.16	11.16	146
38	Saraf	09.02	10.27	12.04	182
39	Saraf	08.30	09.58	11.47	197
40	Saraf	08.45	10.20	11.32	167
41	Saraf	10.02	10.30	10.41	39
42	Saraf	09.43	10.23	10.55	72
43	Saraf	09.51	10.37	11.15	84
44	Saraf	08.30	10.17	10.10	100
45	Saraf	10.00	10.45	11.27	87
Total					5.753
Rata-rata					127,84

Sumber: Data Primer

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa rata-rata lama waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso adalah 127,84 menit. Terdapat 40 pasien yang telah diobservasi memiliki waktu tunggu di rawat jalan ≥ 60 menit dan 5 pasien memiliki waktu tunggu ≤ 60 menit. Waktu tunggu yang lebih dari 60 menit dikategorikan sebagai waktu tunggu lama (Putri dkk., 2018). Hal ini berarti bahwa pasien harus menunggu lama untuk bisa mendapatkan pelayanan kesehatan rawat jalan yang dimulai dari pasien mendaftar sampai dengan pasien dipanggil masuk ke ruang poliklinik untuk dilayani oleh dokter spesialis (Nahrisah dan Fahmi, 2019).

Hasil wawancara dengan salah satu petugas bagian informasi pendaftaran, menjelaskan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso memiliki SOP yang berkaitan dengan pendaftaran pasien. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) telah menyediakan *standing banner* berupa alur pelayanan pasien rawat jalan yang disesuaikan dengan SOP guna meminimalisir lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan. *Standing banner* yang diletakkan pada bagian informasi pendaftaran terdapat alur pelayanan pasien rawat jalan *fast track*, sedangkan pada bagian loket pendaftaran terdapat alur pelayanan pasien rawat jalan pada umumnya, namun kedua alur tersebut tidak menjelaskan dokumen apa saja yang harus dibawa oleh pasien ketika hendak melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Unsur *method* berkaitan dengan SOP (Ayuningrum dkk., 2020).

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah disebutkan, perlu adanya suatu penelitian terkait identifikasi faktor apa saja yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso. Salah satu teori yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor penyebab masalah adalah dengan unsur manajemen 7M yang terdiri dari *Man, Money, Method, Material, Machine, Motivation, dan Media* (Gaspersz, 2007).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso berdasarkan unsur manajemen 7M.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus peneliti antara lain:

- a. Menganalisis unsur manajemen yaitu *man* (tingkat pendidikan, pengetahuan, dan jumlah petugas) yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- b. Menganalisis unsur manajemen yaitu *money* (anggaran dana terkait penunjang pelayanan rawat jalan) yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- c. Menganalisis unsur manajemen yaitu *method* (SOP dan alur pelayanan rawat jalan) yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- d. Menganalisis unsur manajemen yaitu *material* (KIB) yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- e. Menganalisis unsur manajemen yaitu *machine* (SIMRS dan komputer) yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- f. Menganalisis unsur manajemen yaitu *motivation* (*reward* dan *punishment*) yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- g. Menganalisis unsur manajemen yaitu *media* (jam kerja dokter dan lingkungan kerja) yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- h. Memberikan rekomendasi solusi alternatif pemecahan masalah berdasarkan faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso menggunakan teknik *brainstorming*.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Memberikan masukan atau saran mengenai pelaksanaan pelayanan rawat jalan serta menjadi bahan untuk mengevaluasi proses pendaftaran di TPPRJ RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

- b. Memberikan sumbangan pemikiran dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi unit rawat jalan dalam rangka meningkatkan mutu dalam pelayanan yang diberikan.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan mutu akademik, khususnya program D-IV Manajemen Informasi Kesehatan.
- b. Memberi informasi tentang faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan pustaka, serta dapat sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan dalam menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- b. Sebagai sarana peneliti untuk menerapkan teori yang diperoleh selama belajar di bangku perkuliahan serta menambah wawasan berpikir dan pengetahuan dalam hal melaksanakan tugas sebagai perekam medis.