

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Penyelenggaraan fasilitas pelayanan kesehatan termasuk dalam rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara atas jasa atau administratif yang sudah disediakan, salah satunya melalui rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan. Rumah sakit sebagai penyedia layanan mendorong konsistensi pelaksanaan kegiatan pelayanan yang bermutu sesuai dengan pedoman yang ada dan mampu menciptakan kepuasan penerima layanan serta mencegah terjadinya keluhan (Kemenkes RI, 2009). Pelayanan di rumah sakit terdapat beberapa macam, diantaranya rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Pelayanan yang dilaksanakan berupa pemeriksaan dan tindakan yang diberikan kepada pasien oleh dokter atau tenaga kesehatan lainnya. Kecepatan dalam pelayanan pasien dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan dasar minimal bidang kesehatan adalah ukuran kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa kebutuhan dasar kesehatan serta pemenuhan sesuai standar teknis agar hidup secara layak. Pelayanan kesehatan dapat dinyatakan bermutu oleh pasien apabila pasien sembuh dan diberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Hal tersebut sesuai dengan Pamenang (2023) yang menyatakan, bagi pasien mutu pelayanan kesehatan sangat baik biasanya dikatakan dengan sembuhnya dari sakit, kecepatan pelayanan, keramah tamahan, dan tarif pelayanan yang murah. Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis (Depkes RI, 2019)..

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Situbondo yang termasuk

rumah sakit pemerintah tipe C berdasarkan perda Nomor 5 tahun 1985 tanggal 23 Pebruari 1985 dan SK Menkes RI Nomor 303/Menkes/SK/IV/1987 tanggal 30 April 1987. RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo merupakan rumah sakit rujukan dari fasilitas pelayanan tingkat pertama yang salah satunya menyediakan pelayanan rawat jalan. RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo memiliki 19 poli yang terdiri dari poli anak, poli penyakit dalam, poli kandungan, poli gigi & mulut, poli kulit & kelamin, poli akupuntur, poli umum, poli VCT, poli paru, poli THT, poli ortopedi, poli mata, poli saraf, poli bedah & bedah syaraf, poli jantung & pembuluh darah, poli kesehatan jiwa, poli fisioterapi, poli urologi, dan poli tumbuh kembang, gizi dan laktasi.

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti melalui observasi dan wawancara secara langsung di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo khususnya pada poli rawat jalan didapatkan hasil 6 poli diantaranya poli saraf,tht,penyakit dalam, orthopedi, mata, dan jantung dari 19 poli tersebut ditemukan adanya lama waktu tunggu pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ≥ 60 menit dikarenakan terdapat dokter yang datangnya belum tepat waktu. Hal tersebut dapat di buktikan dengan adanya data waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo yang ditampilkan pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Poli Saraf di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo

No	Nama Pasien	No RM	Tanggal	Poli Tujuan	Jam Pendaftaran	Jam Diterima Poli	Waktu Tunggu
1	Ny T	141xxx	30/09/2024	Saraf	06:49:00	10:50:00	04:01:00
2	Ny N	243xxxx	30/09/2024	Saraf	09:52:00	12:07:00	02:15:00
3	Ny F	182xxxx	30/09/2024	Saraf	07:07:00	11:39:00	04:32:00
4	Ny I	138xxxx	30/09/2024	Saraf	07:17:00	10:42:00	03:25:00
5	Ny S	233xxxx	30/09/2024	Saraf	06:59:00	10:28:00	03:29:00
6	Ny M	213xxxx	30/09/2024	Saraf	06:59:00	10:00:00	03:01:00
7	Ny Y	130xxxx	30/09/2024	Saraf	08:43:00	11:39:00	02:56:00
8	Ny B	243xxxx	30/09/2024	Saraf	10:03:00	11:57:00	01:54:00
9	Ny G	130xxxx	02/10/2024	Saraf	07:28:00	09:43:00	02:15:00
10	Ny B	192xxxx	02/10/2024	Saraf	07:21:00	09:32:00	02:11:00
Rata-rata lama waktu tunggu pasien							02:59:54

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu pasien pada poli saraf yaitu selama 2 jam 59 menit 54 detik. Hal tersebut dapat diketahui bahwa belum memenuhi standar yang berlaku.

Tabel 1.2 Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Poli THT di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo

No	Nama Pasien	No RM	Tanggal	Poli Tujuan	Jam Pendaftaran	Jam Diterima Poli	Waktu Tunggu
1	Nn A	2438xxx	30/09/2024	THT	07:07:00	11:42:00	04:35:00
2	Ny A	1315xxx	30/09/2024	THT	06:47:00	10:40:00	03:53:00
3	Ny S	2438xxx	30/09/2024	THT	07:30:00	12:09:00	04:39:00
4	Tn B	2336xxx	30/09/2024	THT	09:15:00	12:33:00	03:18:00
5	Tn T	2235xxx	30/09/2024	THT	10:04:00	12:53:00	02:49:00
6	Tn I	2438xxx	30/09/2024	THT	06:57:00	10:58:00	04:01:00
7	Nn D	2437xxx	30/09/2024	THT	07:18:00	12:00:00	04:42:00
8	Ny F	2336xxx	30/09/2024	THT	07:03:00	11:29:00	04:26:00
9	Tn S	1302xxx	30/09/2024	THT	06:58:00	11:10:00	04:12:00
10	Ny Y	192xxxx	02/10/2024	THT	07:30:00	09:24:00	01:54:00
Rata-rata lama waktu tunggu pasien							03:50:54

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu pasien pada poli THT yaitu selama 3 jam 50 menit 54 detik. Hal tersebut dapat dinyatakan bahwa belum memenuhi standar yang berlaku.

Tabel 1.3 Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo

No	Nama Pasien	No RM	Tanggal	Poli Tujuan	Jam Pendaftaran	Jam Diterima Poli	Waktu Tunggu
1	Ny Y	243xxxx	02/10/2024	Penyakit dalam	07:04:00	08:06:00	01:02:00
2	Ny H	172xxxx	02/10/2024	Penyakit dalam	07:18:00	08:28:00	01:10:00
3	Tn S	152xxxx	02/10/2024	Penyakit dalam	07:05:00	08:17:00	01:12:00
4	Ny J	192xxxx	02/10/2024	Penyakit dalam	07:02:00	07:56:00	00:54:00
5	Ny S	130xxxx	02/10/2024	Penyakit dalam	07:20:00	08:38:00	01:18:00
6	Ny N	182xxxx	02/10/2024	Penyakit dalam	07:23:00	08:44:00	01:21:00
7	Ny S	162xxxx	02/10/2024	Penyakit dalam	07:27:00	08:52:00	01:25:00

No	Nama Pasien	No RM	Tanggal	Poli Tujuan	Jam Pendaftaran	Jam Diterima Poli	Waktu Tunggu
8	Ny I	141xxxx	02/10/2024	Penyakit dalam	07:29:00	09:00:00	01:31:00
9	Ny M	233xxxx	02/10/2024	Penyakit dalam	07:30:00	09:12:00	01:42:00
10	Tn A	130xxxx	02/10/2024	Penyakit dalam	07:31:00	09:25:00	01:54:00
Rata-rata lama waktu tunggu pasien							01:20:54

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu pasien pada poli penyakit dalam yaitu selama 1 jam 20 menit 54 detik. Hal tersebut dapat dinyatakan bahwa belu memenuhi standar yang berlaku.

Tabel 1.4 Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Poli Orthopedi di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo

No	Nama Pasien	No RM	Tanggal	Poli Tujuan	Jam Pendaftaran	Jam Diterima Poli	Waktu Tunggu
1	Ny S	243xxxx	02/10/2024	Orthopedi	08:09:00	10:12:00	02:03:00
2	Tn A	248xxxx	02/10/2024	Orthopedi	07:46:00	09:43:00	01:57:00
3	Sdr F	233xxxx	02/10/2024	Orthopedi	09:01:00	11:33:00	02:32:00
4	Tn J	246xxxx	02/10/2024	Orthopedi	07:25:00	09:24:00	01:59:00
5	Ny M	162xxxx	02/10/2024	Orthopedi	08:21:00	10:55:00	02:34:00
6	Nn S	247xxxx	02/10/2024	Orthopedi	07:18:00	09:00:00	01:42:00
7	Sdr J	172xxxx	02/10/2024	Orthopedi	07:09:00	08:20:00	01:11:00
8	Tn Z	141xxxx	02/10/2024	Orthopedi	08:49:00	11:18:00	02:29:00
9	Tn R	243xxxx	02/10/2024	Orthopedi	09:44:00	12:26:00	02:42:00
10	Sdr D	130xxxx	02/10/2024	Orthopedi	09:17:00	11:48:00	02:31:00
Rata-rata lama waktu tunggu pasien							02:10:00

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu pasien pada poli orthopedi yaitu selama 2 jam 10 menit 00 detik. Hal tersebut dapat dinyatakan bahwa belu memenuhi standar yang berlaku.

Tabel 1.5 Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Poli Mata di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo

No	Nama Pasien	No RM	Tanggal	Poli Tujuan	Jam Pendaftaran	Jam Diterima Poli	Waktu Tunggu
1	Ny A	243xxxx	30/09/2024	Mata	07:08:00	08:20:00	01:12:00
2	Tn M	243xxxx	30/09/2024	Mata	07:13:00	08:33:00	01:20:00
3	Ny A	162xxxx	30/09/2024	Mata	07:20:00	08:49:00	01:29:00
4	Nn A	213xxxx	30/09/2024	Mata	07:33:00	09:00:00	01:27:00

No	Nama Pasien	No RM	Tanggal	Poli Tujuan	Jam Pendaftaran	Jam Diterima Poli	Waktu Tunggu
5	Tn J	243xxxx	30/09/2024	Mata	07:45:00	09:17:00	01:32:00
6	Tn S	233xxxx	30/09/2024	Mata	08:00:00	09:36:00	01:36:00
7	Ny S	130xxxx	30/09/2024	Mata	08:17:00	09:48:00	01:31:00
8	Ny M	139xxxx	30/09/2024	Mata	08:30:00	10:10:00	01:40:00
9	Nn L	248xxxx	30/09/2024	Mata	08:43:00	10:35:00	01:52:00
10	Tn S	247xxxx	30/09/2024	Mata	09:06:00	10:53:00	01:47:00
Rata-rata lama waktu tunggu pasien							01:32:36

Tabel 1.5 menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu pasien pada poli mata yaitu selama 1 jam 32 menit 36 detik. Hal tersebut dapat dinyatakan bahwa belu memenuhi standar yang berlaku.

Tabel 1.6 Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo

No	Nama Pasien	No RM	Tanggal	Poli Tujuan	Jam Pendaftaran	Jam Diterima Poli	Waktu Tunggu
1	Ny S	233xxxx	02/10/2024	Jantung	07:17:00	12:23:00	05:06:00
2	Tn M	243xxxx	02/10/2024	Jantung	07:23:00	13:09:00	05:46:00
3	Ny L	172xxxx	02/10/2024	Jantung	07:17:00	12:36:00	05:19:00
4	Ny E	243xxxx	02/10/2024	Jantung	08:27:00	13:59:00	05:32:00
5	Tn K	203xxxx	02/10/2024	Jantung	07:39:00	14:12:00	06:33:00
6	Tn H	201xxxx	02/10/2024	Jantung	07:24:00	13:34:00	06:10:00
7	Tn A	233xxxx	02/10/2024	Jantung	07:19:00	12:48:00	05:29:00
8	Ny S	172xxxx	02/10/2024	Jantung	07:11:00	12:04:00	04:53:00
9	Ny T	182xxxx	02/10/2024	Jantung	07:10:00	11:47:00	04:37:00
10	Tn H	248xxxx	02/10/2024	Jantung	07:23:00	13:00:00	05:37:00
Rata-rata lama waktu tunggu pasien							05:30:12

Tabel 1.6 menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu pasien pada poli jantung yaitu selama 5 jam 30 menit 12 detik. Hal tersebut dapat dinyatakan bahwa belu memenuhi standar yang berlaku.

Tabel 1.7 Rata-Rata Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo

No	Nama Poli	Rata-Rata Waktu Tunggu Poli
1	Saraf	02:59:54
2	THT	03:50:54
3	Penyakit Dalam	01:20:54

No	Nama Poli	Rata-Rata Waktu Tunggu Poli
4	Orthopedi	02:10:00
5	Mata	01:32:36
6	Jantung	05:30:12
Rata-rata keseluruhan waktu tunggu pasien		02:54:05

Berdasarkan tabel 1.7 tersebut menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo khususnya poli saraf,tht,penyakit dalam, orthopedi, mata, dan jantung belum optimal yaitu dengan rata-rata 2 jam 54 menit 05 detik. Rata-rata waktu tunggu tersebut menunjukkan bahwa belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku yaitu ≥ 60 menit. Waktu tunggu pasien rawat jalan tersebut masih jauh dari target standar pelayanan minimal yang berlaku menurut Kemenkes RI (2008) , dimana waktu tunggu pasien rawat jalan harus ≤ 60 menit.

Hasil wawancara dan observasi awal, didapatkan bahwa diduga penyebab dari lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan disebabkan adanya dokter yang datangnya terlambat. Hal tersebut sesuai dengan Kurniawati & Kusumawardhani (2023), yang menyatakan bahwa kedisiplinan tenaga kerja mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan, sehingga keterlambatan tenaga kerja dapat menyebabkan waktu tunggu semakin lama, misalnya seperti kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan. Hasil wawancara kepada perawat diduga pada variabel *motivation* bahwa tidak adanya *reward*, hal ini dapat mempengaruhi kinerja petugas kesehatan. Hal yang sama diungkapkan oleh Habibi *et al.*, (2021), rendahnya sistem *reward* sehingga mempengaruhi kinerja perawat dan secara otomatis juga mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan dalam rumah sakit. Diduga dalam variabel *opportuniton* terdapat permasalahan belum adanya pelatihan, sehingga dapat menyebabkan kinerja petugas kesehatan kurang maksimal. Pelatihan dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karena pelatihan secara sederhana didefinisikan sebagai aktivitas peningkatan kinerja saat ini dan kinerja di masa depan (Fangiziah *et al.*, 2023). Diduga hasil wawancara kepada petugas kesehatan terdapat permasalahan mengenai ketidaksesuaian

pendidikan pada petugas pendaftaran pasien, sehingga dapat mempengaruhi kinerja petugas. Berdasarkan hasil survei pendahuluan, beberapa faktor sementara yang diduga menjadi penyebab rendahnya kinerja petugas filing adalah faktor individu, terutama yang berkaitan dengan latar belakang, seperti tingkat pendidikan petugas (Nissa' *et al.*, 2021).

Dampak lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan dapat menyebabkan penurunan kepuasan pasien, mutu pelayanan rendah, dan berpengaruh pada citra rumah sakit. Hal yang sama diungkapkan oleh Jannah *et al.*, (2017) menyatakan bahwa penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Woodward Palu pelayanan yang diberikan dapat diandalkan apabila sesuai dengan keinginan konsumen berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan serta keakuratan dalam memberikan pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan konsumen. Ketidaksiplinan waktu yang sangat mendominasi kinerja kurang mentaati standar dan peraturan perusahaan sehingga berdampak terhadap peningkatan dan penurunan kinerja karyawan (Kusumabrata, 2023).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu bahwa kinerja seseorang dipengaruhi oleh motivasi (*motivation*), peluang untuk bekerja (*opportunity*) dan kemampuan individu (*ability*) (Robbins, 2008). Faktor *motivation* meliputi reward, insentif dan gaji yang sangat penting untuk menunjang kinerja petugas sesuai dengan standar rumah sakit. Faktor *opportunity* meliputi pelatihan, *job description* yang menggambarkan uraian pekerjaan masing- masing petugas, dan pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan untuk melakukan pemantauan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh petugas. Faktor *ability* meliputi pengetahuan, pendidikan dan pengalaman kerja petugas.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti memilih tema Faktor Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo. Peneliti menggunakan teori kinerja Robbins dikarenakan variabel – variabel yang terdapat dalam teori tersebut dapat menggambarkan kinerja petugas yang akan diteliti. Hal ini sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis Faktor Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo. Peneliti juga melakukan metode lain untuk menentukan solusi

atau rencana perbaikan yaitu dengan menggunakan metode *brainstorming* dan dilaksanakan setelah dilakukannya analisis metode MOA (*motivation, opportunity, ability*). Peneliti tertarik untuk mengambil judul “Analisis Faktor Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Faktor Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis faktor *motivation* pada petugas terkait mengenai penyebab lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo.
- b. Menganalisis faktor *opportunity* pada petugas terkait mengenai penyebab lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo.
- c. Menganalisis faktor *ability* pada petugas terkait mengenai penyebab lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo.
- d. Menyusun upaya rekomendasi solusi atau rencana perbaikan menggunakan metode *brainstorming* terkait penyebab lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi dalam perbaikan mutu pelayanan rekam medis khususnya pada lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo.

- b. Dapat dijadikan bahan acuan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan rekam medis khususnya dalam hal lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo.

1.4.2 Bagi Peneliti

- a. Membantu peneliti dalam mengimplementasi ilmu pengetahuan yang telah di dapatkan selama masa perkuliahan.
- b. Menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman peneliti dalam manajemen waktu pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Sebagai bahan kajian yang berguna untuk proses pembelajaran khususnya pada bidang rekam medis dan juga dapat menjadi bahan literatur bagi peneliti selanjutnya.
- b. Meningkatkan hubungan kerja sama antara institusi pendidikan dengan institusi pelayanan kesehatan.