

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 (Departemen Kesehatan, 2009), Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat inap, dan gawat darurat. Departemen Kesehatan RI menunjukkan bahwa rumah sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan, yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan medik spesialistik, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi dan pelayanan perawatan baik rawat inap maupun rawat jalan.

Rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berdaya guna dan berhasil guna, maka dibutuhkan berbagai sumber daya yang harus diatur dengan manajemen yang baik. Meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan juga merupakan prioritas utama dalam manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan untuk meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit. Beberapa manfaat program menjaga mutu antara lain dapat lebih meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan, lebih meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, dan dapat melindungi pelaksana pelayanan kesehatan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum.

Dewasa ini, persaingan antar rumah sakit semakin kuat, terlebih dengan semakin kritisnya pemikiran masyarakat, sehingga tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi, maka pelayanan yang diberikan harus bermutu dan memuaskan. Pelayanan kesehatan yang bermutu wajib diberikan oleh seluruh bagian yang ada di rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang bermutu yang sesuai dengan harapan pasien dibentuk berdasarkan lima dimensi mutu yaitu SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri atas *reliability*, *responsiveness*,

assurance, *emphaty*, dan *tangibles* (Bustami, 2011). Dengan pelayanan rumah sakit yang bermutu diharapkan dapat meningkatkan persepsi kepuasan bagi pasien itu sendiri. Kepuasan dimulai dari pelayanan saat pasien pertama kali datang, hingga pasien meninggalkan rumah sakit.

Pelayanan kesehatan yang tersedia di rumah sakit salah satunya adalah rawat jalan yang merupakan rangkaian kegiatan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Proses pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan di ruang pemeriksaan, pemeriksaan penunjang medis bila diperlukan, pemberian obat di apotek, pembayaran di kasir lalu pasien pulang. Pelayanan yang baik bagi pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan tidak bergantung pada jumlah orang yang selesai dilayani setiap hari atau dalam jam kerja, melainkan dari efektivitas pelayanan yang diberikan (Silalahi dalam Pangestu, 2013).

Pelayanan rawat jalan merupakan suatu rangkaian proses berbagai pelayanan dan sebagai unit terdepan yang menampilkan citra rumah sakit karena keseluruhan aktifitas pelayanan rumah sakit seperti pelayanan medis, asuhan keperawatan, pencegahan akibat sakit, peningkatan pemulihan kesehatan dan penyuluhan kesehatan dirasakan pelanggan (Aditama 2007, dalam Iskandar, 2014). Selain itu unit rawat jalan juga merupakan pintu masuk utama rumah sakit yang menyumbang pasien terbesar di rumah sakit baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit, pusat rujukan, dan pusat keuntungan dan pembiayaan (Sinaga, 2006 dalam Yamani, 2013).

Pelayanan rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit. Berdasarkan pengamatan penelitian, ternyata proses pelayanan rawat jalan merupakan suatu rangkaian yang kompleks dan merupakan gabungan kinerja beberapa bagian di rumah sakit, seperti bagian pendaftaran, bagian administrasi atau kasir, bagian rekam medis, bagian keperawatan, bagian penunjang medik, dan bagian farmasi. Oleh karena itu, bila ada satu unit atau bagian yang bekerja tidak maksimal, maka akan sangat mempengaruhi lamanya proses pelayanan rawat jalan secara keseluruhan. Selain itu, walaupun sistem rumah sakit sudah tersedia, namun belum berjalan secara optimal karena sistem

sering mengalami *error* dan keterlambatan ditambah lagi beberapa tahapan masih dilakukan secara manual. Koordinasi antar bagian yang terkait dengan pelayanan rawat jalan juga belum berjalan baik. Masing-masing masih beranggapan bahwa bekerja sesuai dengan standar yang berlaku. Namun pada kenyataannya masih sering terjadi kesalahpahaman antar pihak terkait yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan.

Waktu tunggu merupakan waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu di rumah sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan rekam medis, gawat darurat, pelayanan poliklinik dan lain sebagainya (Departemen Kesehatan, 2008). Dewasa ini waktu menunggu menjadi pertimbangan seseorang untuk memilih dan memanfaatkan pelayanan kesehatan ke sebuah rumah sakit. Tidak ada pasien yang senang bila harus menunggu pelayanan apalagi dengan waktu tunggu yang terlalu lama. Waktu tunggu merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan kesehatan yang akan menunjukan kesan terhadap rumah sakit akan ketanggapan kinerja pelayanan yang diberikan. Sehingga waktu tunggu yang lama secara tidak langsung dapat menunjukan rendahnya kinerja pelayanan.

Selain menunjukan mutu dari layanan rumah sakit, waktu tunggu juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Brown (1992) dalam Pohan (2008), perspektif pasien melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai layanan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan, santun, tepat waktu, tanggap, dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya penyakit. Waktu tunggu pasien juga akan menjadi salah satu komponen yang potensial sebagai penyebab ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan yang diberikan buruk apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (Febrianti & Kurniadi, 2013).

Dari hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit pendidikan Kuala Lumpur pada tahun 2005 oleh Mohammad Hanafi Abdullah dalam studinya mengenai waktu tunggu di rawat jalan rumah sakit menyimpulkan bahwa waktu tunggu di poliklinik sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Hal tersebut menggambarkan betapa mempengaruhinya peran ketanggapan atau kecepatan pelayanan terhadap mutu pelayanan suatu rumah sakit (Yamani, 2013).

Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta merupakan rumah sakit tipe B dan menjadi rumah sakit khusus non pendidikan. Pada tahun 2010, RSKO berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Berdasarkan Permenkes RI Nomor 245/MENKES/PER/III/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta, RSKO merupakan Pusat Rujukan Nasional dalam pelayanan penatalaksanaan penderita dan masalah ketergantungan obat.

Fasilitas pelayanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta adalah Pelayanan Rawat Jalan, terdiri dari Poli Umum, Poli Napza, Poli Spesialis (spesialis jiwa, penyakit dalam, penyakit syaraf, serta spesialis kulit dan kelamin), Poli Psikologi, Poli Gigi, *Medical Check Up* (MCU), Layanan Rumatan Methadon, dan Layanan ARV. Fasilitas Pelayanan Gawat Darurat terdiri dari : Gawat Darurat Napza, Gawat Darurat Psikiatri, dan Gawat Darurat Umum. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap untuk penyakit umum, detoksifikasi dan rehabilitasi penderita ketergantungan napza serta komplikasi yang menurut jenis ruangan perawatan terbagi menjadi : Ruang Perawatan Kelas VIP, Ruang Perawatan Kelas I, II, III, Ruang perawatan Rehabilitasi Napza, Ruang Perawatan Komplikasi Medik, Ruang HCU. Dan Fasilitas Pelayanan Penunjang terdiri dari : Instalasi Laboratorium, Instalasi Farmasi, Instalasi Gizi, Instalasi Radiologi, dan Instalasi Pemulasaran Jenazah.

Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja (LAKIP) Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta tahun 2016 menunjukkan bahwa, capaian untuk indikator kinerja Presentase Capaian Kepuasan Pelanggan pada tahun 2016 sebesar 78% menurun dari tahun 2015 sebesar 80% dan untuk target tahun 2019 sendiri sebesar 85%. Untuk capaian indikator kinerja Presentase Komplain yang

Ditindaklanjuti pada tahun 2015-2016 sama yaitu sebesar 100% dan untuk target pada tahun 2019 juga sebesar 100%. Sedangkan untuk capaian indikator kinerja Presentase Peningkatan Kunjungan pada tahun 2015 sebesar 11% pada tahun 2016 sebesar 15% dan target untuk tahun 2019 sebesar 10%.

Dalam penelitiannya Jerald Young dalam Yamani (2013) terdapat empat alasan mengapa pasien yang tidak puas beralih ke pusat pelayanan lain, 54% karena merasa tidak nyaman, 23% waktu pelayanan yang lama, dan 23% karena kualitas pelayanan yang buruk. Menurut Putri (2011) dalam Iskandar (2014), ketidakpuasan yang sering terjadi di rumah sakit khususnya Rawat Jalan adalah waktu tunggu yang lama, administrasi yang rumit, pelayanan yang kurang simpatik, dokter yang tidak tepat waktu, dan layanan farmasi yang lama. Sedangkan menurut Yamani (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa lamanya waktu tunggu pasien untuk memperoleh pelayanan di poliklinik menyebabkan pasien merasa kesal dan menimbulkan komplain ke dokter atau ke perawat, dan ada kemungkinan pasien akan batal berobat dan menimbulkan efek jera untuk berobat kembali nantinya. Sedangkan, pendapat Smith & Dixon (2012) dalam Yamani (2013) mengenai waktu tunggu pasien terhadap pelayanan rawat jalan, merupakan salah satu hal yang penting dan akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan buruk apabila sakit yang diderita tidak kunjung sembuh, menunggu terlalu lama, dan petugas kesehatan yang tidak ramah meskipun profesional. Kesan yang tidak baik dapat dirasakan pasien dan dapat menyebar ke masyarakat, dan menurunkan angka kunjungan pasien, sehingga pemasukan rumah sakit juga akan menurun. Oleh karena itu perbaikan waktu tunggu harus dilakukan.

Waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan merupakan proses yang panjang dan kompleks sehingga perlu dilakukan eksplorasi untuk mengidentifikasi letak dan sebab permasalahan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa proses pelayanan, dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Dengan pendekatan ini data hasil penelitian menunjukkan fenomena yang terjadi secara nyata, karena data diperoleh dari hasil obeservasi langsung sesuai dengan kondisi yang terjadi. Harapannya, hasil penelitian ini menjadi dasar untuk meningkatkan mutu layanan

rumah sakit dalam waktu tunggu pelayanan pasien sehingga meningkatkan mutu rumah sakit dan kepuasan pasien.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan cukup lama atau dalam waktu ≥ 60 menit, dapat menyebabkan timbulnya rasa ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam bagaimana analisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan pada poliklinik spesialis napza dan poliklinik spesialis jiwa di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta.

I.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya maka disusunlah pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Berapa lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan pada poliklinik napza di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta?
2. Berapa lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan pada poliklinik jiwa di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta?
3. Bagaimana perbandingan dari lama waktu tunggu antara poliklinik napza dan poliklinik jiwa di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta?
4. Berapa lama waktu tunggu dari masing-masing proses kegiatan yang terkait pada pelayanan rawat jalan poliklinik napza dan poliklinik jiwa di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta?
5. Unit apakah yang paling berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan poliklinik di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta?

I.4 Tujuan Penelitian

I.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis lama waktu tunggu dari pelayanan rawat jalan pada poliklinik spesialis napza dan poliklinik spesialis jiwa di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta tahun 2017.

I.4.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan tujuan umum yang ada, maka disusunlah tujuan khusus yang sesuai dengan penelitian yaitu :

1. Mendapatkan lama waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan poliklinik napza dan poliklinik spesialis jiwa di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta
2. Membandingkan waktu tunggu pelayanan pada poliklinik napza dan poliklinik jiwa di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta.
3. Memperoleh lama waktu untuk tiap proses dalam pelayanan rawat jalan pada poliklinik napza dan poliklinik jiwa di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta.
4. Mengidentifikasi unit apakah yang berkontribusi terhadap waktu tunggu pelayanan poliklinik.

I.5 Manfaat Penelitian

I.5.1 Bagi Keilmuan

Penelitian ini dapat menjadi bahan studi untuk pengembangan ilmu dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

I.5.2 Bagi Rumah Sakit

Dapat memberikan gambaran lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta dan sebagai sumbang asih pemikiran untuk dapat mengurangi waktu tunggu pelayanan rawat jalan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan bagi pasien. Selain itu juga bisa dijadikan bahan pertimbangan rumah sakit untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta.

I.5.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan berpikir penulisa dalam menerapkan teori yang telah dipelajari selama kuliah. Penulis juga dapat melihat aplikasi secara langsung di lapangan, sehingga dapat melihat permasalahan yang ada dan menilai kesenjangan antara teori dan kenyataan di lapangan.