

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut WHO (World Health Organization), definisi rumah sakit adalah integral dari satu organisasi sosial dan Kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (Komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (Preventif) kepada Masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga Kesehatan dan pusat medik.¹

Waktu Tunggu Pasien yaitu salah satu aspek penting di pelayanan kesehatan yang berdampak langsung pada kepuasan pasien, terutama di pendaftaran rawat jalan di RSUD Arjawinangun, waktu tunggu pasien sering kali menjadi perhatian utama karena dapat mempengaruhi kualitas pengalaman pasien secara keseluruhan. Pemilihan pendaftaran rawat jalan sebagai objek kajian berdasarkan pertimbangan proporsi pasien di RSUD Arjawinangun.

Waktu tunggu pasien diartikan sebagai lamanya waktu yang dibutuhkan pasien mulai dari pendaftaran hingga masuk ke ruang pemeriksaan dokter spesialis.² Waktu tunggu sangat berperan penting dalam mempengaruhi Tingkat kepuasan dan kualitas pengalaman pasien, pelayanan Kesehatan yang berkualitas membutuhkan pengelolaan waktu tunggu pasien yang efisien, salah satu aspek yang harus dianalisis adalah *First Waiting Time*, yaitu durasi waktu yang dialami pasien dari saat tiba hingga selesai pendaftaran. Selain itu, *True Waiting Time* juga perlu diperhatikan, yaitu waktu yang dihabiskan pasien mulai dari selesai pendaftaran hingga akhirnya diterima atau diperiksa oleh dokter. Gabungan keduanya disebut *Total Waiting Time*, yang menggambarkan keseluruhan durasi waktu tunggu pasien sebelum menerima layanan medis hingga selesai pelayanan/pemeriksaan dokter.³

Waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) menjadi salah satu indikator utama yang mempengaruhi citra rumah sakit, karena berkaitan langsung dengan pengalaman pasien selama menerima

layanan. Jika proses pendaftaran berlangsung lama, hal ini dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dan akhirnya menurunkan Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan tersebut tidak hanya berdampak pada persepsi pribadi pasien, tetapi juga dapat mempengaruhi reputasi rumah sakit secara keseluruhan, terutama di era digital Dimana ulasan dan rekomendasi pasien mudah tersebar melalui media sosial dan platform online.⁴

Berdasarkan Hasil wawancara lisan dengan kepala rekam medis di RSUD Arjawinangun bahwa kendala lamanya waktu tunggu yang dialami pasien Ketika melakukan kunjungan di pendaftaran rawat jalan yaitu pendaftaran masih manual dan jaringan SIMRS tidak stabil yang di Didukung dengan hasil penelitian Putri (2018) Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu yaitu, Koneksi Internet sering bermasalah, dan sistem sering error.⁵

Faktor lainnya yang membuat pasien Terlalu lama mengantri biasanya dikarenakan oleh permasalahan administrasi seperti kurangnya berkas yang harus dibawa oleh pasien yaitu tidak membawa surat cetak bukti SKDP (surat keterangan dalam perawatan), dan kurangnya pengetahuan pada pasien baru tentang jadwal poliklinik/jadwal dokter dan sering kebingungan dengan alur pelayanan di rawat jalan karena terdapat poliklinik pagi dan siang.⁶ Petugas mengatakan bahwa standar waktu minimal di pendaftaran yaitu ≤ 15 menit yang Dimana Berdasarkan Kemenkes nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal dikatakan bahwa waktu tunggu untuk pasien rawat jalan adalah sama dengan atau kurang dari 60 menit.⁷

Pendaftaran rawat jalan di RSUD arjawinangun diperlukan adanya penelitian tentang peningkatan dalam mengatasi waktu tunggu pasien, untuk selanjutnya dapat dilakukan penelitian yang lebih luas untuk seluruh pasien rawat jalan di RSUD Arjawinangun. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut : “Gambaran Waktu Tunggu Pasien pada pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar Belakang Diatas maka Rumusan Masalah pada penelitian kali ini adalah “Bagaimana Gambaran waktu tunggu pasien di pendaftaran Rawat Jalan RSUD Arjawinangun”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui Gambaran Waktu Tunggu Pasien di pendaftaran Rawat jalan di RSUD Arjawinangun.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui *first waiting time* (yaitu waktu yang telah dikeluarkan oleh pasien sejak datang hingga selesai melakukan pendaftaran)
- b. Mengetahui *True waiting time* (yaitu waktu yang telah dikeluarkan oleh pasien sejak selesai pendaftaran sampai pasien diterima atau diperiksa oleh dokter).
- c. Mengetahui *Total waiting time* (yaitu waktu tunggu pada pasien secara keseluruhan sebelum pasien bertemu dengan dokter hingga selesai diperiksa oleh dokter).

D. Manfaat Penelitian

1) Bagi Institusi Pendidikan

Bagi Institusi untuk bahan referensi mahasiswa lain Ketika sedang menulis karya ilmiah atau makalah penelitian.

2) Bagi Rumah Sakit

Manfaat bagi tempat penelitian untuk meningkatkan suatu kualitas waktu tunggu pada pelayanan di pendaftaran rawat jalan.

3) Bagi Peneliti

Manfaat Bagi Peneliti Dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti, peneliti, serta menjadi bekal untuk bekerja di dunia kerja nanti.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul penelitian	Metode penelitian	Variabel Penelitian	Letak perbedaan
1.	Santi Puspa Anjani S. & Andi Suhenda (2024)	Gambaran waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan dan Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD prasetya bunda tasikmalaya.	Kuantitatif deskriptif	Variabel Bebas: Waktu tunggu Variabel Terikat: Kepuasan pasien	Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya
2.	Reny Nugrahen ,Gerardin Ranind Kirana (2018)	Gambaran Waktu Tunggu Pasien Dan Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017	observasi dengan survei analitik	Variabel Bebas: Waktu tunggu Variabel Terikat : mutu pelayanan	Penelitian ini dilaksanakan di uptd puskesmas pesantren 1 kota kediri
3.	Kurniawati fajirin, haerudin, dan reza aril ahri (2021)	Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien Di RSUD Kota Makassar	Kuantitatif analitik	Variabel Bebas : Waktu Tunggu Variabel Terikat : Pelayanan Rawat Jalan	Penelitian ini dilaksanakan di RSUD kota makassar
4.	Dedi Fatrida dan Andesma Saputra (2019)	Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan	Kuantitatif deskriptif Analitik	Variabel Bebas : waktu tunggu Variabel Tingkat : Kepuasan pasien	Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan
5.	Vera Sesrianty, Rizanda Machmud, dan Fitra Yeni (2019)	Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan	Kuantitatif, deskriptif analitik	Variabel Bebas : kepuasan pasien Variabel Tingkat : Mutu pelayanan	Penelitian ini tentang kepuasan pasien mutu pelayanan keperawatan