

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan rumah sakit dituntut untuk tidak hanya tepat secara klinis, tetapi juga efisien dari sisi proses, karena mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman pasien saat mengakses layanan. Pada pelayanan rawat jalan, waktu tunggu menjadi salah satu indikator yang paling mudah dirasakan pasien karena berkaitan langsung dengan kecepatan, keteraturan, dan efektivitas pelayanan sejak pasien datang sampai memperoleh pemeriksaan dokter. Sejumlah penelitian dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa waktu tunggu rawat jalan masih menjadi persoalan penting di berbagai fasilitas kesehatan dan terus dipandang sebagai bagian dari evaluasi mutu layanan rumah sakit (Widyawati & Wardani, 2024; Supriyati & Kusumaningsih, 2023; Biya et al., 2022).

Permasalahan waktu tunggu pada rawat jalan tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh banyak faktor yang saling berkaitan dalam alur pelayanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa proses administrasi, pengetahuan pasien terhadap alur pelayanan, ketersediaan sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana merupakan faktor-faktor yang sering berhubungan dengan panjang pendeknya waktu tunggu. Pada konteks lain, tahapan pendaftaran dan pelayanan rekam medis juga ditemukan sebagai titik yang berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan apabila tidak berjalan secara efektif (Amalia & Pratiwi, 2022; Sumayku et al., 2022; Zein & Mujizah, 2024; Supriyati & Kusumaningsih, 2023).

Pada konteks penelitian ini, observasi awal di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba memperlihatkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan dapat berlangsung sekitar 45–60 menit dan berada dekat dengan batas standar pelayanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa persoalan waktu tunggu di rumah sakit ini perlu ditelaah lebih mendalam, bukan hanya untuk mengetahui berapa lama pasien menunggu, tetapi juga untuk mengidentifikasi tahapan pelayanan yang paling lambat dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhinya. Jika dikaitkan dengan penelitian sebelumnya, variasi hasil dan faktor dominan di setiap rumah sakit menunjukkan bahwa masalah waktu tunggu sangat kontekstual, sehingga evaluasi pada lokasi penelitian yang spesifik menjadi penting untuk dilakukan.

Berdasarkan sintesis penelitian terdahulu, terlihat adanya *research gap* yang masih relevan untuk dikaji. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan antarvariabel tertentu, misalnya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien, pengaruh administrasi terhadap waktu tunggu, atau efektivitas sistem pendaftaran daring terhadap lama pelayanan. Penelitian lain juga cenderung berfokus pada satu titik layanan saja, seperti pendaftaran rawat jalan atau pelayanan farmasi, sehingga belum banyak penelitian yang mengevaluasi waktu tunggu pasien rawat jalan secara menyeluruh dari awal proses pendaftaran sampai pasien memperoleh pelayanan medis, sekaligus menggali perspektif pasien dan petugas pelayanan dalam satu konteks rumah sakit yang sama (Widyawati & Wardani, 2024; Sumayku et al., 2022; Zein & Mujizah, 2024; Wijayanti & Rejeki, 2024; Primadhani et al., 2023; Wulandari & Dewi, 2025; Setiawan et al., 2024).

Tabel 1. 1 Data Pendukung Latar Belakang Penelitian

No.	Indikator	Data	Makna bagi penelitian
1	Standar nasional waktu tunggu rawat jalan	Target >80% pasien dilayani dalam waktu ≤ 60 menit	Menunjukkan bahwa waktu tunggu rawat jalan merupakan indikator mutu rumah sakit yang harus dipenuhi
2	Jumlah peserta JKN di Indonesia	284.673.982 peserta per 28 Februari 2026	Menggambarkan besarnya potensi kebutuhan pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan rawat jalan
3	Persentase penduduk Sumatera Utara yang mempunyai keluhan kesehatan dan berobat jalan selama sebulan terakhir	35,59% pada 2024	Menunjukkan bahwa kebutuhan layanan rawat jalan di tingkat provinsi cukup tinggi
4	Hasil observasi awal di RSUD Bangun Purba	Waktu tunggu pelayanan rawat jalan diperkirakan sekitar 45–60 menit berdasarkan observasi awal.	Menunjukkan bahwa waktu tunggu berada dekat dengan batas standar dan perlu dianalisis bersama titik hambatan pelayanan.

Sumber: Diolah dari Direktorat Jenderal Kesehatan Lanjutan Kementerian Kesehatan RI (2026), BPJS Kesehatan (2026), Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara (2025), hasil observasi awal.

Atas dasar itu, *novelty* penelitian ini terletak pada upaya mengevaluasi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan secara lebih komprehensif di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba dengan menelusuri seluruh tahapan pelayanan, mengidentifikasi titik tunggu terlama, menggali faktor penyebab dari sudut pandang pasien, petugas pendaftaran, perawat, dan dokter, serta membandingkannya dengan standar pelayanan yang berlaku. Hal baru yang diharapkan ditemukan dari penelitian ini bukan sekadar ada atau tidak adanya hubungan antarvariabel, melainkan peta masalah waktu tunggu yang nyata di lapangan, faktor dominan yang paling memengaruhi keterlambatan pelayanan pada konteks rumah sakit penelitian, serta rekomendasi perbaikan yang lebih operasional dan sesuai dengan kebutuhan lokal rumah sakit. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi praktis bagi peningkatan mutu pelayanan rawat jalan sekaligus memperkaya kajian mengenai evaluasi waktu tunggu pelayanan rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba?
2. Bagaimana administrasi pendaftaran mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba?
3. Bagaimana sumber daya manusia mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba?
4. Bagaimana sarana prasarana mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba?
5. Bagaimana karakteristik dan pola kedatangan pasien mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba?

6. Bagaimana pengelolaan sistem pelayanan mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan kesehatan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan tujuan umum penelitian, maka tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba.
2. Menganalisis administrasi pendaftaran yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba.
3. Menganalisis sumber daya manusia yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba.
4. Menganalisis sarana prasarana yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba.
5. Menganalisis karakteristik dan pola kedatangan pasien yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba.
6. Menganalisis pengelolaan sistem pelayanan yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak yang terkait dengan pelayanan kesehatan, khususnya

pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Bangun Purba

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam menilai waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar dalam menyusun strategi perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan.

2. Bagi Tenaga Kesehatan dan Petugas Pelayanan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi petugas pendaftaran, perawat, dokter, dan tenaga kesehatan lainnya mengenai tahapan pelayanan yang berpotensi menimbulkan keterlambatan, sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan dalam proses pelayanan pasien rawat jalan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah dan menjadi bahan kajian akademik dalam bidang administrasi rumah sakit, manajemen pelayanan kesehatan, dan mutu pelayanan kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan rujukan bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian sejenis, terutama yang berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

5. Bagi Pasien dan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat tidak langsung bagi pasien dan masyarakat melalui rekomendasi perbaikan pelayanan rawat jalan, sehingga pelayanan yang diterima menjadi lebih cepat, efektif, dan sesuai dengan harapan pengguna layanan.