

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.¹

Harapan pasien saat berkunjung ke pelayanan kesehatan adalah mendapatkan pelayanan sebaik – baiknya dengan waktu yang singkat, sehingga pasien merasa dilayani dengan baik. Organisasi lama pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik swasta maupun dokter praktek sesungguhnya tidak hanya memberikan pelayanan medis profesional, namun juga memberikan pelayanan umum pada masyarakat.²

Ketika pasien masuk ke sebuah tempat pelayanan kesehatan, maka pasien telah mempunyai harapan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan, pasien mengharapkan lama pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan waktu yang singkat namun tetap memberikan kepuasan dalam diri pasien. Selain itu juga pasien mengharapkan petugas memberikan informasi yang jelas, petugas loket yang cekatan, kenyamanan ruang tunggu, antrian yang tidak lama, kebersihan toilet, kemudahan administrasi dan sebagainya.²

Bagian yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan adalah bagian loket pendaftaran karena bagian tersebut yang menyediakan data catatan medis pasien. Selain itu, loket pendaftaran merupakan elemen kunci dalam koordinasi kegiatan unit lain di puskesmas yang diawali dengan registrasi pasien. Pelayanan pendaftaran merupakan pelayanan *front office* yang menjadi ujung tombak dalam pelayanan kesehatan karena merupakan pelayanan yang pertama dan berinteraksi secara langsung dengan pasien, sehingga pasien dapat memberikan kesan utama terhadap mutu pelayanan secara umum.³

Berhubungan dengan hal tersebut diperlukan pelayanan kesehatan yang prima dengan waktu tunggu di layanan pendaftaran yang relatif lebih pendek, khususnya pada pelayanan kesehatan di puskesmas mengingat puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan tingkat dasar bagi masyarakat. Namun yang terjadi bahwa lama waktu tunggu pasien kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan baik itu dari segi ketepatan waktu lama pelayanan, ketrampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang paripurna.⁴

Time Management (manajemen waktu) merupakan salah satu pendekatan yang penting dalam pencapaian suatu hasil yang akan dicapai, karena dengan melakukan manajemen waktu tersebut dapat mengontrol diri dalam melakukan suatu kegiatan terlebih lagi dalam melakukan kegiatan pelayanan kesehatan, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi mutu dalam suatu pelayanan kesehatan.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saulis Mustofiroh dan Arif Kurniadi tentang Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ RSUD Kayen Pati didapatkan hasil bahwa dari 87 responden 90,8% pasien merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran TPPRJ dan pasien 9,2 % pasien merasa tidak puas. Kepuasan pasien pelayanan petugas di lihat dari aspek – aspek keramahan, suasana pengantrian diloket, kecepatan petugas, cara petugas menyampaikan informasi, ketepatan pencacatan data pasien.⁵

Dari hasil survei awal di Puskesmas Bandarharjo Semarang pada bulan September 2015 menunjukkan adanya permasalahan kecepatan pelayanan pada bagian loket pendaftaran sehingga berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien. Permasalahan tersebut ditandai dengan penumpukkan pasien dan keluhan pasien, berkaitan dengan hal tersebut ditemukan ketimpangan pembagian tugas pada petugas pendaftaran serta belum adanya standart pelayanan minimal pada pelayanan pendaftaran dan tidak adanya manajemen waktu dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien

Dengan waktu pelayanan pendaftaran yang terbatas yaitu hanya 3 – 4 jam dalam satu hari, petugas loket pendaftaran harus melayani jumlah kunjungan pasien kurang lebih sebanyak 100 pasien setiap harinya dan hanya dilakukan oleh 1 (satu) orang petugas pendaftaran yang semua kegiatan pelayanan pendaftaran dilakukan sendiri, yaitu mulai dari melakukan verifikasi data pasien, mencari dokumen rekam medis pasien, memanggil pasien untuk menuju ke poli hingga mengantarkan dokumen rekam medis ke bagian pengobatan. Di Bagian

loket pendaftaran belum dilaksanakan sebuah metode untuk mengukur sasaran mutu yang harus dilaksanakan oleh petugas loket pendaftaran mengenai lama waktu pelayanan pasien di bagian pendaftaran.⁶

Oleh karena itu, penting dilakukan penerapan metode *Time Management* pada bagian pelayanan pendaftaran di Puskesmas Bandarharjo Semarang. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi tingkat keberhasilan dari penerapan metode *Time Management* di bagian pendaftaran di Puskesmas Bandarharjo Semarang sehingga berpengaruh pada waktu tunggu pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka permasalahan yang menjadi perhatian penulis adalah : ***“Bagaimana tingkat keberhasilan dari penerapan metode time management terhadap waktu tunggu pasien di bagian loket pendaftaran Puskesmas Bandarharjo Semarang ?”***

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengevaluasi tingkat keberhasilan dari penerapan metode *time management* terhadap waktu tunggu pasien di bagian loket pendaftaran Puskesmas Bandarharjo Semarang.

2. Tujuan khusus

- a. Menggambarkan waktu tunggu, alur pendaftaran, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, persepsi dan harapan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Bandarharjo Semarang (*refleksi*).

- b. Menggambarkan penyusunan *time management* dan mekanisme kerja petugas pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Bandarharjo Semarang (*planning*)
- c. Menggambarkan pelaksanaan penerapan *time management* dan mekanisme kerja petugas pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Bandarharjo Semarang (*acting*)
- d. Menggambarkan hasil pelaksanaan penerapan *time management* dan mekanisme kerja petugas pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Bandarharjo Semarang (*observing*)

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Keilmuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dibidang Manajemen Kesehatan khususnya mengenai waktu tunggu pasien dalam pelayanan kesehatan.

2. Bagi Instansi

Sebagai masukan bagi Puskesmas Bandarharjo Semarang dalam memperbaiki dan mengembangkan kualitas pelayanan kesehatan terutama dalam hal waktu tunggu pasien.

3. Bagi Masyarakat

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Table 1.1
Keaslian penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Saulis Mustofiroh dan Arif Kurniadi	Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ RSUD Kayen Pati	Variabel Bebas : Pelayanan petugas TPPRJ (keramahan, suasana pengantrian loket, kecepatan petugas, cara petugas menyampaikan informasi, dan pencacatan data pasien) dan Fasilitas kondisi ruang tunggu TPPRJ Variabel Terikat: Kepuasan pasien	Penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif	Dari 87 responden 90,8% pasien merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran TPPRJ dan pasien 9,2 % pasien merasa tidak puas. Kepuasan pasien pelayanan petugas di lihat dari aspek – aspek keramahan, suasana pengantrian diloket, kecepatan petugas, cara petugas menyampaikan informasi, ketepatan pencacatan data pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang sangat mempengaruhi
2	Khusnul Khatimah, 2011	Tinjauan faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran	Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kegiatan rekam medis,	Metode penelitian yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan	

Tabel 1.1
Keaslian Penelitian (lanjutan)

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
		rawat jalan RSUD Datu Sanggul Rantau tahun 2011	sumber daya manusia, sumber daya meterial dan waktu tunggu	studi potong lintang (<i>cross sectional</i>)	waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan RSUD Datu Sanggul Rantau pada kegiatan rekam medis yaitu di penyimpanan. Pada Sumber Daya Manusia yaitu pendidikan dan pada Sumber Daya Material yaitu bahan dan fasilitas. Diperoleh rata – rata waktu tunggu untuk pasien baru yaitu 7 menit 27 detik dan rata – rata waktu tunggu pasien lama yaitu 14 menit 16 detik.
3	Devy Haryadi, Solikhah 2013	Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul	Variabel yang digunakan adalah variabel tunggal yaitu evaluasi sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan.	deskriptif kualitatif	RSU PKU Muhammadiyah menggunakan cara komputerisasi dan manual didalam proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalannya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian – penelitian sebelumnya adalah waktu dan tempat penelitian serta variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penerapan metode *time management* terhadap waktu tunggu pasien di bagian loket pendaftaran Puskesmas Bandarharjo Semarang sedangkan untuk penelitian yang dilakukan oleh Saulis Mustofiroh dan Arif Kurniadi variabel bebas yang digunakan adalah Pelayanan petugas TPRJ (keramahan, suasana pengantrian loket, kecepatan petugas, cara petugas menyampaikan informasi, dan pencacatan data pasien dan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien demikian pula dengan penelitian yang lain yaitu hanya menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi waktu pasien di pelayanan rekam medis pendaftaran pasien.

F. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Keilmuan

Lingkup keilmuan yang digunakan adalah Ilmu Kesehatan Masyarakat khususnya dalam bidang Manajemen Kesehatan.

2. Lingkup Materi

Ruang lingkup materi penelitian ini di batasi pada penerapan metode *time management* pelayanan pasien di bagian loket pendaftaran Puskesmas Bandarharjo Semarang.

3. Lingkup Lokasi

Lokasi penelitian ini dilakukan di bagian loket pendaftaran Puskesmas Bandarharjo Semarang.

4. Lingkup Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode observasional dan wawancara langsung kepada petugas pendaftaran dan pasien di bagian pelayanan pendaftaran.

5. Lingkup Obyek/Sasaran

Lingkup obyek/sasaran dalam penelitian ini adalah petugas pendaftaran dan pasien di pelayanan bagian loket pendaftaran.

6. Lingkup Waktu

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2015 – Februari 2016

