

Analisis Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Obgyn Untuk Mendukung Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andhika

Putri Zayanthy, Agusdini Banun Saptaningsih, Nurcahyo Andarusito
Universitas Respati Indonesia
Email : putrizayanthy24@gmail.com

ABSTRAK

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan bagi pasien. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana RS mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien dan berdampak kepada mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini terbatas pada pasien poliklinik Obgyn yang melakukan proses pendaftaran sampai pelayanan di poliklinik Obgyn oleh dokter spesialis Obgyn di RSIA Andhika bulan Juli – September tahun 2016. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan mengungkapkan fakta-fakta yang terjadi selama penelitian. Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien poliklinik Obgyn yaitu 87 menit. Sedangkan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang telah ditetapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang waktu tunggu pasien yaitu kurang atau sama dengan 60 menit. Oleh karena itu harus dilakukan perbaikan untuk mempersingkat waktu tunggu yang dibutuhkan pasien dalam mendapatkan pelayanan yang prima di RSIA Andhika.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Poliklinik Obgyn, Pelayanan Prima

ABSTRACT

The waiting time is the time used by patients to health services began to enter the place of registration of the doctor's examination room. Patient waiting time is one component that could potentially cause dissatisfaction for the patient. Long patient waiting time reflects how hospitals manage service components that are tailored to the patient's situation and expectations. Patient waiting time is one thing that gives effect to the impact on patient satisfaction and quality of health services. The study was limited to patients polyclinics Obgyn the registration process until the service at the clinic by a specialist Obgyn in RSIA Andhika July - September 2016. This study used a qualitative approach that is descriptive by revealing facts that occurred during the study. From the results, the conclusion that the average patient waiting time is 87 minutes Obgyn clinic. While based on the Minimum Service Standards (SPM) Hospital that has been established through the Minister of Health Decree 129 / Menkes / SK / II / 2008 on patient waiting time is less than or equal to 60 minutes. Therefore, it must be improved to shorten the waiting time it takes patients to get excellent service at RSIA Andhika.

Keywords : Timeout, Polyclinic Obgyn, Service Excellent

PENDAHULUAN

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana RS mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. (Jurnal e-Biomedik (eBm), Volume 3, Nomor 3, September-Desember 2015)

Waktu tunggu pasien menggambarkan akses pelayanan kesehatan yang menjadi suatu indikator mutu pelayanan kesehatan. Waktu tunggu sangat erat hubungannya dengan citra rumah sakit. Waktu tunggu juga yang berpotensi untuk mempengaruhi ketidakpuasan pasien akan pelayanan seperti yang telah di jelaskan diatas. Menurut Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 mengenai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar waktu tunggu di rawat jalan adalah < 60 menit.

Selama ini belum pernah ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan poliklinik Obgyn RSIA Andhika, Jakarta. Mengingat RSIA Andhika khusus Ibu dan Anak sehingga poliklinik yang paling ramai dan sering mengantri adalah poliklinik Obgyn. Dengan pertimbangan bahwa dari pengamatan peneliti didapatkan permasalahan waktu tunggu pasien, yang ditandai dengan variasi lamanya waktu tunggu pasien poliklinik Obgyn serta seringnya keluhan tiap minggu dari pasien yang di sampaikan ke ruang bagian pendaftaran dan perawat poliklinik pada tanggal 20 Juli 2016 dikarenakan antrian yang tidak sesuai dengan prosedur menurut pasien.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisa data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum dan menafsirkan makna data. Laporan akhir

untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel (Creswell, 2010). Menurut Poerwandari (2007) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, rekaman video, dan lain sebagainya.

HASIL

Berdasarkan data pengamatan pada unit admisi RSIA Andhika, Jakarta selama kurang lebih 2 bulan penelitian. Dimulai dari senin sampai dengan hari sabtu pukul 08.00 hingga selesai. Menunjukkan, ssebagian besar pasien yang datang berobat ke poliklinik Obgyn merupakan berstatus pasien lama. Selama penelitian berlangsung terdapat total 443 Pasien tercatat berkunjung ke poliklinik Obgyn dengan 79,23 % (351 pasien) pendaftar adalah pasien lama. Sedangkan sisanya 20,77 % (92 pasien)

dari total kunjungan merupakan pasien baru.

Pengamatan dan pencatatan terhadap lama waktu tunggu pasien poliklinik Obgyn dilakukan dengan mencatat jam pendaftaran masing-masing pasien, jam mulai pemeriksaan dokter spesialis dan jam selesai pemeriksaan dokter. Perhitungan waktu tunggu dilakukan terhadap waktu tunggu mulai pasien di periksa di nurse station sampai pasien masuk ke dalam poliklinik Obgyn.

Waktu tunggu Poliklinik merupakan waktu yang dihabiskan pasien untuk memperoleh pelayanan poliklinik Obgyn mulai dari pasien datang di bagian pendaftaran atau nurse station hingga pasien masuk ke dalam ruang poliklinik Obgyn untuk dilakukan pemeriksaan.

Hasil pengamatan dan perhitungan terhadap waktu tunggu poliklinik menunjukkan rata-rata terdapat 53,54% pasien yang menunggu lebih dari 60 menit.

Tabel Persentase Waktu Tunggu Poliklinik lebih dari 60 menit

Waktu tunggu poliklinik					
No	Hari	Tanggal	Jumlah Pasien	lebih dari 60 menit	Persentase
1	Senin	01-08-2016	15	10	66,67%
2	Selasa	02-08-2016	7	3	75%
3	Rabu	03-08-2016	10	2	20%
4	Kamis	04-08-2016	15	13	86,67%
Waktu tunggu poliklinik					
No	Hari	Tanggal	Jumlah Pasien	lebih dari 60 menit	Persentase
5	Jumat	05-08-2016	7	1	14,2%
6	Senin	08-08-2016	8	1	12,5%
7	Selasa	09-08-2016	16	14	87,5%
8	Rabu	10-08-2016	14	12	85,7%
9	Kamis	11-08-2016	19	11	57,84%
10	Jumat	12-08-2016	10	5	50%
11	Sabtu	13-08-2016	27	20	74%
12	Senin	15-08-2016	15	15	100%
13	Selasa	23-08-2016	24	23	98.5%
14	Rabu	24-08-2016	15	4	26.7%
15	Kamis	25-08-2016	12	5	41.7%
16	Jumat	26-08-2016	8	1	12.5%
17	Sabtu	27-08-2016	34	34	100%
18	Senin	29-08-2016	8	4	50%
19	Selasa	30-08-2016	5	2	40%
20	Rabu	31-08-2016	12	7	58.3%
21	Kamis	01-09-2016	20	19	95%
22	Jumat	02-09-2016	8	1	12.5%
23	Sabtu	03-09-2016	12	9	75%
24	Senin	05-09-2016	12	1	8.34%
25	Selasa	06-09-2016	8	2	25%
26	Rabu	07-09-2016	12	12	100%
27	Kamis	08-09-2016	10	5	50%
28	Jumat	09-09-2016	10	4	40%
29	Sabtu	10-09-2016	25	23	92%
30	Senin	12-09-2016	-	-	-
31	Selasa	13-09-2016	19	7	36.8%
32	Rabu	14-09-2016	20	19	95%
Waktu tunggu poliklinik					
No	Hari	Tanggal	Jumlah Pasien	lebih dari 60 menit	Persentase
33	Kamis	15-09-2016	6	0	-

Hasil dari waktu tunggu selama 33 hari penelitian di dapatkan dalam 13 hari yang jumlah presentase dibawah 50%, selebihnya di atas 50% bahkan ada tiga hari yang 100% pasien menunggu lebih dari 60 menit dikarenakan dalam satu shift praktek dokter tersebut dokter melakukan dua tahap proses persalinan, waktu pagi sebelum praktek dokter membantu persalinan normal dan di tengah-tengah jam praktek dokter melakukan persalinan sesar.

Sinaga (2006) menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan berbanding lurus dengan kemauan pasien melakukan kunjungan ulang. Bila kepuasan pasien terhadap waktu kunjungan ulang semakin baik maka kunjungan ulang akan semakin meningkat, dan bila kepuasan semakin buruk maka kunjungan ulang akan semakin berkurang.

Berdasarkan penelitian, jumlah pasien lama lebih banyak dibanding dengan dengan pasien baru. Persentase pasien lama adalah 79.23%, sedangkan pasien

baru sebesar 20.77%. Melihat data tersebut menggambarkan kualitas pelayanan poliklinik Obgyn yang cukup baik dalam mempertahankan pasien untuk tetap melakukan pemeriksaan kesehatannya ke RSIA Andhika, Jakarta. Selain itu juga harga yang diberikan kepada pasien sangat terjangkau sehingga pasien banyak yang melakukan kunjungan kembali di RSIA Andhika. Hal ini sesuai dengan Jurnal Julita Herdardini dkk, dengan Judul "Perbedaan lama waktu tunggu biaya dan mutu pelayanan" dalam penelitiannya menyatakan bahwa Biaya merupakan faktor penting dalam pelayanan kesehatan.

Jumlah pasien lama yang lebih banyak di bandingkan dengan pasien baru menggambarkan beban petugas pendaftaran dan petugas rekam medik akan lebih berat sedikit, karenanya bisa dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk menempatkan petugas pendaftaran dan rekam medik yang lebih terampil dan cekatan dalam melayani pasien

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti periode Juli 2016 sampai September 2016. Peneliti mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian didapatkan rata-rata waktu tunggu pasien poliklinik Obgyn yaitu 87 menit. Sedangkan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang telah ditetapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang waktu tunggu pasien yaitu kurang atau sama dengan 60 menit. Rata – rata lama pemeriksaan dokter yaitu 9 menit
2. Waktu tunggu pasien poliklinik dipengaruhi bukan hanya dengan satu hal yang saling berdistribusi dalam memperpanjang waktu tunggu pelayanan.
Beberapa hal yang mempengaruhi variasi lamanya waktu tunggu pasien pada poliklinik Obgyn :
 - a. Keterlambatan dokter dalam memulai praktek
 - b. Jumlah pasien poliklinik obgyn di hari-hari tertentu yang melimpah dibanding hari lain yang pasiennya lebih sedikit.
 - c. Jumlah pasien dokter tertentu yang melimpah disaat jam praktek dokter tersebut.
 - d. Dokter poliklinik obgyn yang berstatus sebagai dokter paruh waktu
 - e. Dokter saat kontrol pasien 40 minggu lebih 5 hari, saat usg dan ctg langsung di sarankan untuk terminasi kehamilan yaitu induksi dan sesar.
 - f. Dokter melakukan operasi sesar di waktu jam praktek berlangsung.
 - g. Pasien dari rawat inap atau ruang bersalin yang dirujuk oleh dokter lain untuk melakukan USG di poliklinik Obgyn

DAFTAR PUSTAKA

1. Aeenparast. A, Jamaledin. S, Shahanaghi. K, Aryanejhad. M, 2013. *Reducing Outpatient Waitingtime Time : A Simulation Modeling Approach*. Iraniad Red Crescent Medical Journal. 2013 September : 15 (9) : 865-9.
2. Aditama , T.Y. 2007. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Universitas Indonesia Press. Jakarta. Edisi kedua, 2007.

3. Aditama , T.Y ., Wardhani, L. 2013. Distribusi Waktu Tunggu Pada Antrian Dengan Menggunakan Disiplin Pelayanan Prioritas. Jurnal Sains dan Semi Pomits Vol.1, No.1, (2013) 1-6.
4. Adisasmito, W., 2008. Kesiapan Rumah Sakit dalam Menghadapi Globalisasi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Case Study : Analisis Kebijakan Kesehatan.
5. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
6. Depkes RI. (2010). Klasifikasi Rumah Sakit, Jakarta
7. Ernst and Peter Neufert, (2000), *Architect's Data*, 3rd Edition, Oxford Brookes University Press, London, pp. 543-553 chapter 20 : healthcare buildings, part 1 : hospital.
8. Febrianti DH, Kurniadi A. Deskripsi faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pendaftaran di TPRJ RSUD Tugurejo Semarang tahun 2013. [eprints.dinus.ac.id/7822/1/jurnal_12667 .pdf](http://eprints.dinus.ac.id/7822/1/jurnal_12667.pdf). 2013.
9. Hartinah, D. Ani, R.M., Karyati, S (2008) Tingkat kepuasan pelayanan pasien tentang waktu tunggu poliklinik asy syifa, Kudus.
10. Harniza Y, 2012. Permasalahan Yang Membuat Rumah Sakit Belum Berkembang Dari Segi SDM. <http://www.yaslisinstitute.org/news.php?view=97> [9 Agustus 2016]
11. Heriandi, 2007. Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. Online Available:<http://bidan2006.blogspot.com/2006/02/mutu-pelayanan-kesehatan-di-rs-dan.html> [19desember2016].
12. Jamjoom .A, Abdullah .M, Abulkhair .M, Mogbil. A, 2014 . *Improving Outpatient Waiting Time Using simulation Approach*. UKSim-AMSS 8th European Modelling Symposium.
13. Josephine, S., Neti,M., Joy Rattu. 2015. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Journal e-Biomedik (eBm)*, Vol 3, No.3, September – Desember 2015.
14. Mardiah. F. P, Basri. M. H, 2013. *The Analysis of Appointment System to Reduce Outpatient Waiting Time at Indonesia's Public Hospital*. *Human Resource Management Research* 2013, 3(1): 27-33.

15. McCarthy, K. Et al. (2000). Outpatient clinic waiting times and non-attendance as indicators of quality. *Psychology , Healthh & Medicine ; 5, 3; Proquest Nursing & Allied Halth Source pg 287*
16. Menteri Kesehatan RI. 2008. *NOMOR: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit.*
17. Menteri Kesehatan RI. 2010. *NOMOR : 340/Menkes/Per/III/2010 tentang klarifikasi rumah sakit.*
18. Nofiana, Hendri dan Sugiarsi, Sri. 2011. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan . 5 (1) : 90-106.*
19. Pasupathy. R., Kim. H, Tolk. A, Hill. R, and Kuhl. M. E. eds. 2013. *A Simulation Based Analysis On Reducing Patient waiting Time For Consultation in An Outpatient Eye Clinic.* Proceeding of the 2013 Winter Simulation Conference
20. Potterr, S and Perry, D (2005). Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses & praktik. Ed 4 ; 152 – 155, EGC, Jakarta.
21. Pohan I. 2002. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta. Buku Kedokteran ECG
22. Progestian P., (2010). *Kesehatan Anak Ibu Hamil – Alat Reproduksi Wanita.* 3 Januari 2010
23. Rr. Ratna Arietta. 2011. *Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto.* Tesis Magister pada MARS FUI Jakarta : tidak diterbitkan.
24. Satrio Nugroho P. 2013. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Mh. Thamrin.* Tesis Magister pada MARS FUI Jakarta : tidak diterbitkan.
25. Setiawan, Oryz (2012). *Mengkritisi Perkembangan Puskesmas Rawat Inap.* Online Available : <http://www.harianbhirawa.co.id>. [10oktober2016].
26. Sinaga, Alvin, dkk (2012). *Tingkat Kepuasan Orangtua Pasien di Pediatri Rawat Jalan Departemen Ilmu Kesehatan Anak Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Cipto Mangunkusumo Jakarta.* Sari pediatri, Vol.8, No.2, Sepetember 2006 :135-141.
27. Spaite DW. Et al (2002). *Rapid process redesign in a university based emergency department : decreasing*

- waiting time intervals and improving patient satisfaction. *Ann Emerg Med* ; 39 (2): 165 – 177.
28. Sugiono, Prof., Dr ., (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, cetakan ke 6, Bandung:Alfabeta.
29. Sulistiyorini C, Lestari T, Rohmadi. Tinjauan faktor penyebab waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien umum rawat jalan di RSUD Sragen. *Rekam Medis*. 2012;6(2).
30. Virmani. V, Bansal Dr, Pandit Dr, Howale Dr, 2014. *Waiting Time Analysis of outpatient Departement at Gmers Medical College Hospital Valsad*. Volume : 3 Issue :2 , February 2014. ISSN No 2277 , 8179.
31. Utami, Y., T., 2015. Hubungan waktu Tunggu Dengan Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Assalam Gemolong. *APIKES Citra Medika Surakarta*. ISBN : 978 –602–738654-9
32. Yamani Cholid. 2012. *Analisa Waktu Tunggu Rawat Jalan pada Klinik Dr. Katili, Bogor*. Tesis Magister pada MARS FUI Jakarta : tidak diterbitkan.