



Medical Technology and Public Health Journal

IDENTIFIKASI *CASH RATIO* RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA

Agung Hendro Yuwono

REKOMENDASI PENINGKATAN KUALIFIKASI DAN KOMPETENSI PERAWAT RUMAH SAKIT X
MOJOKERTO MELALUI PENDEKATAN *HUMAN CAPITAL*

Ahmad Fadholi

HUBUNGAN DUKUNGAN KELUARGA DENGAN PEMBERIAN ASI EKSKLUSIF DI WILAYAH
KERJA PUSKESMAS SIDOSERMO SURABAYA

Anugrah Linda Mutiarani

ANALISA KADAR Fe(III) AIR DI KECAMATAN TANGGULANGIN, SIDOARJO

Ary Andini

GAMBARAN SISTEM PENYELENGGARAAN MAKANAN DI PONDOK PESANTREN
DI KABUPATEN JEMBER

*Farida Wahyu Ningtyias, Irma Prasetyowati, Ida Srisurani Wiji Astuti, Siti Muslichah,
Ahmad Nafi', Ahmad Haryono*

KAJIAN YURIDIS PENGGUNAAN REKAM MEDIS UNTUK VERIFIKASI PEMBIAYAAN
LAYANAN KESEHATAN

Hary Iskandar, Sabir Alwy, Nurul Hudi

GAMBARAN POLA MAKAN TERHADAP STATUS GIZI SISWA DI SD PUTRA INDONESIA SURABAYA

Merry Sunaryo

TREN KEJADIAN KERACUNAN MAKANAN DIBERBAGAI WILAYAH DI INDONESIA
TAHUN 2014 DAN TAHUN 2015

Muslikha Nourma Rhomadhoni, Nurul Jannatul Firdausi, Novera Herdiani

HUBUNGAN MOTIVASI, PERSEPSI, DAN PENGETAHUAN IBU PADA MASA KEHAMILAN
DAN PEMBERIAN AIR SUSU IBU

Nurhasmadiar Nandini

PERSPEKTIF KARYAWAN TERHADAP NILAI DASAR ISTAWA DI RUMAH SAKIT
MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Nuriyati

STUDI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
YOWARI JAYAPURA

Rusli

EFEKTIFITAS PENAMBAHAN SERBUK KUNYIT TERHADAP BILANGAN
PEROKSIDA DAN BILANGAN ASAM MINYAK GORENG BEKAS PAKAI

Siti Mardiyah

ANALISIS KEPUASAN PASIEN DARI ASPEK PROSEDUR PELAYANAN BPJS KESEHATAN
TINGKAT LANJUTAN DI POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA JEMURSARI

Siti Nurjanah Siska Lianti, Umi Hanik

EDITORIAL STAFF MEDICAL TECHNOLOGY AND PUBLIC HEALTH JOURNAL

Editor in Chief

Wiwik Afridah, SKM, M.Kes

Executive Editors

Firdaus, S.Kep. Ns., M.Kes

Board of Editors/ Reviewer

Prof. Dr. Tjipto Suwandi. dr., MOH., Sp.Ok

Prof. Dr. Tri Martiana, dr., MS.

Prof. Dr. Chatarina U. Wahjuni, dr., MS., MPH.

Prof. Dr. Merryana Adriani, SKM., M.Kes.

Prof. Dr. Jusak Nugraha, dr., MS., Sp.PK(K)

Prof. Dr. Aryati, dr., MS., Sp.PK(K)

Dr. Handayani, dr., M.Kes.

Ir. Yustinus Denny Ardyanto Wahyudiono, MS.

Dr. Sri Adiningsih, dr., MS., MCN.

Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.

Dr. Juliana Christyaningsih, M.Kes.

Dr. Siti Nur Husnul Yusmiati, M.Kes.

Dr.Med. Hartian Pansori, M.Kes., Path.

Dr. Rahayu Anggraini, SKM., M.Si

Dr. M. Yusuf Alamudi, S.Si., M.Kes.

Dr. Miswar Fattah, M.Si.

Manuscript Editor

Agus Aan Adriansyah, S.KM., M.Kes.

Andreas Putro Ragil Santoso, SST., M.Si

Pratiwi Hariyani Putri, S.Gz., M.Kes.

Web Editor

Permadina Kanah A, S.Si., M.Si

Contact Address

Kampus B Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

Jl. Raya Jemursari 51-57 Surabaya Telp : 031-8479070, 8472040; Fax : 031-8433670

Email : journal.fkes@unusa.ac.id

Web: <http://journal.unusa.ac.id>

Contact Person

Agus Aan Adriansyah, S.KM., M.Kes.

Mobile: 081335770075



STUDI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH YOWARI JAYAPURA

Rusli

Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan,
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga
Email: rusliunair@gmail.com

Abstract

Timeliness of service was a common problem that occurred in outpatient installations. The purpose of this study was to identify the waiting time of outpatient service in Yowari Jayapura General Hospital. The study observed and interviewed 379 respondents randomly from May to June 2015. Location of study was registration counter, pharmacy and 4 polyclinics (child, obstetrics, interna and surgery). The study found the waiting time in registration counter was 14 minutes. Meanwhile, the waiting time of each polyclinic was varied. The fastest waiting time occurred in child polyclinic (48 minutes) and longest in obstetric polyclinic (58 minutes). Waiting time for pharmacy service was differentiated by type of recipe where for non pooker recipe type was 14 minutes, while puyer was 34 minutes. This study recommended the addition of the number of health workers to encourage the service process so as to support the effectiveness and satisfaction for the community.

Keywords: Service, Outpatient, Waiting Time, Effectiveness

Abstrak

Ketepatan waktu pelayanan merupakan problem umum yang terjadi di instalasi rawat jalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Jayapura. Penelitian ini mengobservasi dan mewawancarai 379 pasien secara random sejak Mei-Juni 2015. Lokasi penelitian di loket pendaftaran, apotek dan 4 poliklinik (anak, kebidanan, interna dan bedah). Penelitian ini menemukan waktu tunggu di loket pendaftaran adalah 14 menit. Sementara, waktu tunggu setiap poliklinik bervariasi. Waktu tunggu tercepat terjadi di poliklinik anak (48 menit) dan terlama di poliklinik kebidanan (58 menit). Waktu tunggu pelayanan apotek dibedakan berdasarkan jenis resep dimana untuk jenis resep non puyer adalah 14 menit, sedangkan puyer adalah 34 menit. Penelitian ini merekomendasikan penambahan jumlah tenaga kesehatan untuk mempercepat proses pelayanan sehingga mendukung efektivitas dan kepuasan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan, Rawat Jalan, Waktu Tunggu, Efektivitas

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu sarana yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki peran strategis dalam

mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Rumah sakit dituntut untuk memberi pelayanan yang bermutu dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat¹.

Rumah sakit menghadapi berbagai tantangan dan peluang di era globalisasi. Oleh karena itu harus berorientasi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Ketidaktepatan diagnosis, biaya mahal, kurang ramah, waktu tunggu lama, tidak ada kesempatan berkomunikasi dengan dokter serta obat yang berganti-ganti mendorong pasien mencari pelayanan ke luar negeri².

Dalam melaksanakan fungsinya, terdapat berbagai kendala yang dihadapi terutama menyangkut masalah pelayanan rawat jalan, misalnya tuntutan dari pihak pasien dan keluarganya terhadap suasana nyaman saat mendapatkan pelayanan serta sarana yang baik, kemudahan mendapatkan pelayanan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan dari loket pendaftaran hingga pengambilan obat di bagian apotek.

Survei pengaduan masyarakat dari Tim *Good Governance* Jayapura menunjukkan 100% responden komplain pelayanan petugas apotek sangat lamban, 57,5% responden menyampaikan dokter sering terlambat, 55,7% responden menyampaikan pengaduan antri di loket pengambilan kartu pasien terlalu lama, dan 53,6% responden mengeluh waktu tunggu hasil *rontgen* lama³. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Jayapura.

METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif melibatkan 379 pasien rawat jalan di poliklinik anak, kebidanan dan kandungan, bedah dan penyakit Rumah Sakit Umum Daerah Yowari. Variabel bebas adalah waktu tunggu. Sedangkan variabel terikat pelayanan rawat jalan, dimulai dari loket pendaftaran, poliklinik dan apotek. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara terhadap responden. Analisa data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data yang terkumpul ditabulasi, dirata-ratakan dan dipresentasi, selanjutnya dijabarkan secara deskriptif. waktu tunggu pasien rawat jalan diukur dari loket pendaftaran, poliklinik dan apotek. Waktu tunggu dicatat dalam satuan menit, kemudian diurutkan berdasarkan kategori tercepat dan terlambat serta dirata-ratakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu Tunggu Pelayanan Loket Pendaftaran

Waktu tunggu di loket pendaftaran diukur dari saat pasien sampai di ruang tunggu loket pendaftaran hingga pasien dinyatakan selesai dalam proses pendaftaran. Pendaftaran pasien rawat jalan dinyatakan selesai apabila rekam medis baik pasien baru maupun lama telah disiapkan oleh petugas. Pasien lalu diarahkan ke poliklinik tujuan. Hasil pengumpulan data terhadap 100 sampel yang dicatat dalam satuan menit menunjukkan bahwa rerata waktu tunggu

pasien di loket pendaftaran adalah 13,74 menit. Waktu tunggu tercepat adalah 3 menit sedang waktu tunggu terlama adalah 35 menit.

Tabel 1. Waktu Tunggu Pelayanan Loket Pendaftaran

Bagian	Lama Waktu Tunggu (menit)						n	Rerata
	1-5	6-10	11-15	16-20	21-25	≥ 26		
	Loket pendaftaran	19	25	18	15	16		

Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik

Pada poliklinik anak waktu tunggu tercepat adalah 5 menit sedang waktu tunggu terlama adalah 114 menit. Sementara rerata waktu tunggu di poliklinik anak adalah 48,22 menit.

Pada bagian poliklinik kebidanan, waktu tunggu tercepat adalah 60 menit, sedang waktu tunggu terlama adalah 196 menit, sementara rerata waktu tunggu adalah 117,78 menit.

Pada bagian poliklinik interna, waktu tunggu tercepat adalah 10 menit, sedang waktu tunggu terlama adalah 160 menit. Rerata waktu tunggu adalah 82,86 menit. Pada Bagian poliklinik bedah, waktu tunggu tercepat adalah 65 menit, sedang waktu tunggu terlama adalah 145 menit. Rerata waktu tunggu adalah 102,66 menit.

Secara keseluruhan apabila dibandingkan antara poliklinik satu dengan yang lain maka rerata waktu tunggu tercepat adalah pada poliklinik anak adalah 48,22 menit, sementara rerata waktu tunggu terlama adalah pada

poliklinik kebidanan adalah 117,78 menit. Rerata waktu tunggu secara keseluruhan untuk 4 poliklinik adalah 87,88 menit.

Tabel 2. Perbandingan Rerata Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik

Poliklinik	Waktu Tunggu (menit)					Rerata
	1-30	31-60	61-90	91-120	≥ 121	
Anak	16	18	12	4	0	48,22
Kebidanan	0	3	9	18	20	117,80
Interna	9	9	13	6	13	82,86
Bedah	0	0	16	26	8	102,60
Total	25	30	50	54	41	87,88

Waktu Tunggu Pelayanan Apotek

Pada bagian apotek data waktu tunggu dihitung mulai dari penyerahan resep dari pasien ke petugas hingga penyerahan obat oleh petugas kepada pasien. Pengambilan sampel dibagi 2 (dua) yaitu sampel resep jenis puyer dan sampel resep jenis non puyer. Dari 79 sampel yang diambil 59 sampel adalah resep non puyer yang dan sisanya 20 sampel adalah resep puyer.

Berdasarkan hasil pengumpulan data diketahui bahwa waktu tercepat untuk sampel resep non puyer adalah 4 menit dan waktu terlama adalah 36 menit dengan rerata waktu tunggu adalah 14,20 menit. Sementara waktu tercepat untuk sampel resep puyer adalah 14 menit dan waktu terlama adalah 50 menit, dengan rerata waktu tunggu adalah 33,50 menit.

Tabel 3. Waktu Tunggu Pelayanan Apotek

Jenis Resep	Lama Waktu Tunggu (menit)					n	Rerata
	1-10	11-20	21-30	31-40	≥ 41		
Nonpuyer	23	28	4	4	0	59	14,20
Puyer	0	2	6	8	4	20	33,50
Total	23	30	10	12	4	79	19,09

Pada penelitian “Waktu tunggu dan cara pembayaran di instalasi rawat jalan rumah sakit Aloe Sabu Gorontalo” yang menghitung waktu tunggu pasien mulai dari loket pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan di poliklinik yang dituju. Dari penelitian tersebut didapatkan waktu tunggu tercepat adalah 2 menit sementara waktu tunggu terlama adalah 257 menit⁴.

Posisi ruang tunggu cukup terbuka sehingga sirkulasi udara masih cukup baik apabila dibandingkan pada bagian poliklinik. Ruang tunggu telah dilengkapi dengan bangku, namun tidak ada media informasi, tidak menggunakan nomor antrian, serta tidak ada tenaga yang memandu pasien dalam mengantri, sehingga kadang-kadang pasien yang lebih awal datang justru dilayani dibelakang. Sarana penunjang lainnya seperti toilet dan tempat sampah cukup tersedia dan berfungsi baik^{5,6}.

Rerata waktu tunggu yang didapatkan di bagian loket pendaftaran ini adalah 14 menit. Waktu ini akan menimbulkan kesan yang lamban apabila sarana dan prasarana tidak dilengkapi dengan baik, demikian sebaliknya. Bangku tunggu yang jumlahnya terbatas dan tidak dilengkapi spon, menyebabkan pasien

kadang harus berdiri dalam mengantri, jumlah tenaga yang terbatas, tidak ada sistem antrian yang jelas, tidak ada media informasi akan dapat menimbulkan kesan semakin lamanya waktu tunggu^{7,8,9}. Dari 100 sampel yang diambil 97% dilayani kurang dari 30 menit sementara hanya 3 sampel yang dilayani diatas 30 menit. Sampel dilayani kurang dari 10 menit adalah 44 sampel.

Fasilitas yang ada pada ruang tunggu pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit ini belum memadai. Kapasitas ruangan sebetulnya masih mampu menampung jumlah pasien, namun karena pengaturan kurang baik menyebabkan ruang tunggu terasa sesak¹¹. Bangku tempat duduk yang terbatas mengharuskan pasien antri sambil berdiri. Sirkulasi udara, tidak ada media informasi, toilet tidak berfungsi baik, tempat sampah tidak tersedia semakin menambah ketidaknyamanan pasien dalam mengantri. Belum lagi poliklinik yang sering buka terlambat karena menunggu dokter yang datang tidak tepat waktu karena mereka harus visite dulu di ruang rawat inap^{12,13}.

Dari hasil pengambilan data diketahui bahwa waktu tunggu tercepat adalah 10 menit yaitu pada poliklinik interna, masih lebih lama 8 menit apabila dibandingkan hasil penelitian terdahulu di Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo. Sedangkan waktu tunggu terlama adalah pada poliklinik kebidanan adalah 196 menit masih lebih cepat apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu^{14,15}.

Rerata waktu tunggu untuk pelayanan resep non puyer adalah 14 menit, sementara untuk resep puyer adalah 34 menit. Apabila digabungkan secara keseluruhan dari 79 sampel yang diambil didapat rerata waktu tunggu untuk pelayanan resep obat jadi adalah 19 menit. Keadaan ini apabila dibandingkan dengan Standar waktu pelayanan resep obat jadi di Rumah Sakit dr. Kariadi adalah sebanyak 90% resep harus dilayani kurang dari 30 menit setiap resep^{16,17}.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Rerata waktu tunggu di loket pendaftaran adalah 14 menit. Rerata waktu tunggu di poliklinik anak adalah 48 menit. Rerata waktu tunggu di poliklinik kebidanan adalah 118 menit. Rerata waktu tunggu di poliklinik interna adalah 83 menit. Rerata waktu tunggu di poliklinik bedah 103 menit. Rerata waktu tunggu tercepat adalah pada poliklinik anak adalah 48 menit, sementara rerata waktu tunggu terlama adalah poliklinik kebidanan adalah 118 menit. Rerata waktu tunggu pelayanan resep di apotek untuk jenis resep non puyer adalah 14 menit, sementara untuk jenis resep puyer adalah 34 menit.

Saran

Pemerintah daerah diharapkan mengalokasikan dana untuk perbaikan fasilitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit dan menambah jumlah tenaga medis dan penunjang medis untuk

memberikan pelayanan prima sehingga mendukung efektivitas maupun kepuasan masyarakat dalam pelayanan.

REFERENSI

1. Azwar, A., 1996. *Pengantar Adminitrasi Kesehatan*. edisi ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara.
2. Budiarto, E., 2002. *Biostatistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC Penerbit Buku Kedokteran.
3. Budiman, C., 2008. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: EGC Penerbit Buku Kedokteran.
4. Hasanbasri, M., 2006. *Waktu Tunggu dan Cara Pembayaran Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Aloei Saboe Gorontalo*. Yogyakarta: KMPK Universitas Gadjah Mada.
5. Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor 228/MENKES/SK/III/2002 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Yang Wajib Dilaksanakan Daerah.
6. Mangkunegara, AP., 2015. *Kinerja* (Online) (<http://id.wikipedia.org/wiki/kinerja>). diakses 15 Desember 2015.
7. Mangkunegara, AA., 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Tiga Serangkai.
8. Murti, B., 2006. *Desain Dan Ukuran Sampel Untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
9. Peraturan Menteri Kesehatan RI. Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis.
10. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Standar Pelayanan Minimal.
11. Pohan, I.S., 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC Penerbit Buku Kedokteran.

12. Sabarguna, B.S., 2009. *Manajemen Rumah Sakit, Buku Pegangan Mahasiswa, Jilid 3*. Jakarta: Sagung Seto.
13. Anonim, 2005. *Logistik Rumah Sakit dan Teknik Efisiensi*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
14. Saryono, 2008. *Metodologi Penelitian Kesehatan, Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Offset.
15. Sulistiyani, AT., 2003. *Kinerja* (Online) (<http://id.wikipedia.org/wiki/kinerja>). diakses 15 Desember 2015.
16. Sulistiyani, AT., 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Konsep Teori & Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Jakarta: Braha Ilmu.
17. Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, 2009. Jakarta. Asa Mandiri.

**Medical Technology
and Public Health Journal**

Website : <http://journal.unusa.ac.id>

Email : journal.fkes@unusa.ac.id



Penerbit UNUSA PRESS
Surabaya



9 772549 189003