

**EVALUASI LAMA WAKTU TUNGGU PASIEN BPJS
DI UNIT RAWAT JALAN RS. X SAMARINDA
TAHUN 2018**

Vinsensia Tetty¹, Gracia Herni Pertiwi²
Stikes Dirgahayu Samarinda
Jl. Pasundan No. 21, telp 0541-748335
e-mail: tetty.vinsen@gmail.com

ABSTRAK

Peningkatan permintaan layanan kesehatan oleh masyarakat menjadi salah satu komponen penting dalam manajemen sistem pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. **Tujuan penelitian** untuk mengetahui lama waktu tunggu pasien dalam menerima layanan kesehatan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit X di Samarinda. **Metode** Penelitian dilakukan dengan mengobservasi lama waktu tunggu pada 60 orang pasien BPJS di unit rawat jalan selama 6 (enam) hari berturut-turut menggunakan lembar *checklyst* observasi. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan analisis univariat dengan tujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan presentasi variabel waktu. **Hasil penelitian** menunjukkan bahwa 60 orang pasien yang datang berobat ke unit rawat jalan hanya 3 orang (5 %) mendapatkan pelayanan dengan waktu tunggu kurang dari 60 menit, hal ini dikarenakan beberapa faktor antara lain pasien datang sebelum loket pendaftaran dibuka, dokter yang dituju oleh pasien belum datang ke ruang periksa karena masing-masing dokter mempunyai jadwal jam periksa yang telah ditentukan.

Kata Kunci: waktu tunggu, pasien rawat jalan, rumah sakit

ABSTRACT

The demand of health services by the community is an important component in the management of the health system to improve the quality of health services. Aim of study is describe of the length of time a patient waiting in receiving health services at the Outpatient Unit (URJ) of X's Hospital. Study methods is conducted by observing the length of waiting time on 60 BPJS patients in the outpatient unit for 6 (six) concecutive days using the sheet check. Data were analyzed using univariate analysis to describe of frequency distribution and time variable presentation. The results showed that patients who received services with a waiting time less than 60 minutes is only 3 from 60 patients. This is due to several factors, namely; the patients arrive before the registration room is opened, the doctor whom will treat the patients has not come to the examination room, because each doctor has predermined schedule.

Key Words: hospital, outpatients, waiting time

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (undang-undang republik Indonesia nomor 44 tahun 2009). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan.

Rumah sakit merupakan suatu industri jasa kesehatan. Sebagai suatu industri jasa maka rumah sakit tentunya harus menjalankan fungsi-fungsi dalam manajerialnya. Untuk meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit maka rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan

kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen (Wahyuningsih, 2009).

Rumah Sakit (RS) mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam sebuah manajemen rumah sakit. Setiap rumah sakit pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan. Salah satu upaya pembangunan dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Menurut Buhang (2007), dikaitkan dengan manajemen mutu, aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam segi konteks, waktu tunggu adalah masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, seringkali masalah waktu menunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak

manajemen rumah sakit. Suatu rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Esti et al. 2015) menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Wijono 1999). 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. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat).⁴ Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap RS harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit.

RS. X merupakan Rumah Sakit tipe C yang telah ikut berperan serta dalam melaksanakan Program pemerintah yaitu menyediakan layanan bagi masyarakat yang telah masuk sebagai anggota pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa Rumah Sakit X telah membuka layanan bagi pasien BPJS sejak tahun 2015. Selama kurun waktu tersebut, belum pernah dilakukan penelitian tentang waktu tunggu yang diperlukan pasien BPJS dalam mendapatkan atau menerima pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan lama waktu tunggu pasien dalam menerima layanan kesehatan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit X Samarinda

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh data-data mengenai waktu tunggu pasien di Unit Rawat jalan (URJ) mulai dari pendaftaran sampai dilakukan pemeriksaan, pengumpulan data dilakukan oleh dua orang perawat yaitu dengan menghitung lama waktu tunggu pasien mulai dari mendapatkan nomor antrian berobat di bagian kartu sampai dengan waktu pasien dipanggil masuk ke dalam ruang pemeriksaan untuk bertemu dengan dokter yang dituju.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Peneliti melakukan pengamatan selama 6 hari. Peneliti mengamati pasien yang datang ke Poli URJ di RS X sebagai sampel dalam penelitian, yang sebelumnya telah diberikan *informed consent* dan bersedia menjadi responden penelitian.

HASIL

Tabel 1. Lama waktu tunggu pasien BPJS di Unit Rawat jalan (URJ)

NO	Waktu (jam)	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1	< 1 jam	3	5
2	1- 2 jam	9	15
3	> 2 -4 jam	17	28.4
4	> 4 – 6 jam	11	18.3
5	> 6 jam	20	33.3
	Jumlah	60	100

Tabel 2. Lama waktu tunggu pasien BPJS di URJ berdasarkan dokter yang dikunjungi

NO	Dokter	Jumlah waktu
1	Dokter A	2:52:46
2	Dokter B	2:09:36
3	Dokter C	5:70:19
4	Dokter D	6:24:49
5	Dokter E	5:68:11
	Jumlah	22:24:61
	Rata-rata waktu tunggu	4:44:92

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1, waktu tunggu pasien di unit rawat jalan terlihat bahwa dari 60 pasien BPJS yang datang berobat hanya 3 orang (5 %) dengan waktu tunggu kriteria sedang sesuai dengan Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit, sedangkan 57 orang (95%) pasien menunggu dengan kategori lama.

Faktor yang menyebabkan waktu tunggu pasien sebagian besar kategori lama berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti langsung di unit rawat jalan adalah kurangnya kedisiplinan petugas khususnya dokter dalam memulai pelayanan (pemeriksaan) dimana ada beberapa dokter yang datang ke poliklinik tidak sesuai dengan waktu

yang sudah tertulis di papan jadwal pemeriksaan, sedangkan untuk pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat semua dengan hasil kategori cepat dimana waktu tunggu pasien adalah berkisar 30-60 menit yang meliputi pemeriksaan tanda-tanda vital ; suhu, nadi, tekanan darah dan pernafasan serta anamnesis pasien. Faktor lainnya adalah pasien terlalu cepat datang untuk mendaftar sedangkan dokter yang dipilih atau dituju memang jadwal kerja atau pemeriksaannya sudah ditentukan sebagai berikut; pelayanan dokter A pukul 07.00-14.00, dokter B pukul 11.00-13.00, dokter C 14.30-16.00, dokter D pukul 14.00-15.00 dan dokter E pukul 15.00-17.00. Waktu tunggu akan sesuai dengan standar pelayanan minimal di unit rawat jalan, jika pasien semuanya datang sesuai jadwal masing-masing dokter yang dituju. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa orang pasien yang menjadi responden penelitian ini, pada umumnya mereka mengatakan mereka hanya datang secepatnya ke rumah sakit untuk mendaftar dan tidak tahu jam pemeriksaan dokter yang mereka tuju karena mereka berfikir jika datang mendaftar lebih cepat, maka mereka akan mendapatkan pelayanan lebih cepat pula. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh jika waktu tunggu dihitung sejak kedatangan dokter ke poli umum sampai pada waktu pasien diperiksa oleh dokter rata-rata 30-60 menit, dimana waktu tunggu ini tergolong kategori cepat dan kategori sedang sesuai dengan waktu standar minimal pelayanan yang disyaratkan dalam Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit.

Melihat hasil penelitian ini maka pihak manajemen rumah sakit dapat memikirkan beberapa alternatif pilihan perubahan dalam manajemen sistem pelayanan antara lain sebagai berikut: alternatif pertama adalah menambah jumlah dokter spesialis sehingga dokter

yang memeriksa pasien di unit rawat jalan bisa memulai pemeriksaan kepada pasien sejak pagi hari tanpa harus menunggu dokter selesai melakukan visite kepada pasien rawat inap yang dirawat mungkin bukan hanya di satu rumah sakit namun bisa pada beberapa rumah sakit sehingga menambah waktu tunggu pasien menjadi lebih lama, alternatif kedua adalah menambah giat sosialisasi kepada masyarakat melalui media elektronik, media sosial atau sistem pelayanan *online* tentang waktu (jam) atau jadwal memulai pemeriksaan/pelayanan dari masing-masing dokter spesialis yang bertugas di rawat jalan termasuk mendaftar secara *online* sehingga pasien bisa datang ke rumah sakit dengan memperkirakan sendiri waktu pemeriksaannya, alternatif ketiga adalah meningkatkan kedisiplinan para dokter yang bekerja di unit rawat jalan dengan menertibkan jam memulai pelayanan hendaknya sesuai dengan jadwal yang sudah tertulis. Ketiga alternatif tersebut di atas diharapkan dapat menjadi pertimbangan sebuah rumah sakit dalam mengatur sistem pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan klien untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu standar pelayanan minimal dan akhirnya berdampak pada kualitas mutu pelayanan yang akan menimbulkan tingkat kepuasan pasien. Semua perubahan kebijakan tersebut hendaknya dibuat tertulis dalam bentuk Standar operasional prosedur pelayanan di unit rawat jalan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Waktu tunggu akan sesuai dengan standar pelayanan minimal di unit rawat jalan.

Saran

Perlu adanya pembenahan sistem pelayanan yang tertuang dalam kebijakan tertulis dikeluarkan dalam bentuk standar operasional prosedur

(SOP)/prosedur tetap terkait pelayanan rawat jalan khususnya pelayanan terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan yang diberlakukan sehingga semua petugas wajib bekerja berpedoman pada SOP tersebut.

Perlu adanya pembenahan terhadap waktu pelayanan yang harus pasien rasakan dengan meminimalkan waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan di unir rawat jalan, salah satunya adalah kedisiplinan dan kesadaran petugas akan pentingnya waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Kabupaten Indramayu. Jurnal Kesehatan Nasional Vol. 1., No. 2. 102-112

Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC

Wijono, J., 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya: Airlangga University Press.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada STIKes Dirgahayu Samarinda yang telah memberikan bantuan dana dan dukungan moril dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Esti, A., Puspitasari, Y. & Rusmawati, A., 2015. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum,*

Kepmenkes, 2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. , 1(5), pp.1–55.

Kementerian Kesehatan RI. (2008). *Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*

Laeliyah, N & Subekti, H. (2017). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD*