

# JANGKA WAKTU YANG DIPERLUKAN PASIEN UNTUK PELAYANAN DI BAGIAN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT PEMERINTAH DI SEMARANG

Muhamad Rofi'i\*, Sri Jarihatunningsih\*\*)

\*Staf Pengajar Jurusan Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro (email: [rofimuhamad@yahoo.com](mailto:rofimuhamad@yahoo.com))

\*\*Mahasiswa Jurusan Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro

## ABSTRACT

*Standard of hospital services is the authority given by government to the hospital to provide maximum services at patients. Service time to the patient affect the level of patient satisfaction. Purpose is to find out the patient service time at the outpatient unit. Survey research methods with quantitative approaches. Population consist of all outpatient both new and old at Hospital in Semarang. Sampling using non probability sampling, specifically purposive sampling. Respondents totaled 108 people. The results showed that the factors affecting the waiting time of service. The total service time of registration less than 10 minutes, as many as 34 (31.48%) and more than 10 minutes as many as 74 (68.52%). Total care clinic less than 30 minutes by 50 (46.29%) and more than 30 minutes were 58 (53.70%). Total pharmacy service time less than 30 minutes by 82 (75.92%) and more than 30 minutes by 26 (24.07%). The total financial service time is less than 5 minutes by 51 (47.22%) and more than 5 minutes total of 57 (52.77%). The results of factor analysis of hospital outpatient services Semarang still need to improve the quality of care by improving the performance of human resource system and better equipment.*

**Keywords:** Time, outpatient.

## ABSTRAK

Standar pelayanan rumah sakit adalah kewenangan yang diberikan pemerintah kepada rumah sakit untuk memberikan pelayanan secara maksimal terhadap pasien. Waktu pelayanan petugas kepada pasien sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui waktu pelayanan pasien di unit rawat jalan. Metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan baru dan lama pada Rumah Sakit di Semarang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling*. Responden berjumlah 108 orang. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan. Total waktu pelayanan pendaftaran kurang dari 10 menit, yaitu sebanyak 34 (31,48%) dan waktu lebih dari 10 menit yaitu sebanyak 74 (68,52%). Total pelayanan poliklinik kurang dari 30 menit sebanyak 50 (46,29%) dan waktu lebih dari 30 menit sebanyak 58 (53,70%). Total waktu pelayanan apotek kurang dari 30 menit sebanyak 82 (75,92%) dan waktu lebih dari 30 menit sebanyak 26 (24,07%). Total waktu pelayanan keuangan kurang dari 5 menit sebanyak 51 (47,22%) dan lebih dari 5 menit sebanyak 57 (52,77%). Hasil analisis faktor pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit masih perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia dan sistem peralatan yang baik.

**Kata Kunci:** Waktu, pelayanan rawat jalan.

## Pendahuluan

Standar pelayanan rumah sakit adalah standar pelayanan berdasarkan kewenangan yang telah diserahkan dan harus dilaksanakan oleh rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan

yang dapat dijangkau oleh masyarakat (Undang-undang RI, 2007). Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap

sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pemasukan keuangan yang besar yang dapat mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan (Kurniawan, 2006).

Penelitian Chen Bai- Lian menyebutkan pelayanan rawat jalan di rumah sakit Cina, total kunjungan pasien sebanyak 787 pasien per hari, diantaranya 457 pasien datang untuk berkonsultasi di pagi hari. Rata-rata total waktu kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit ini adalah 43,6 menit di pagi hari, 19,1 menit di sore hari dan 34,3 menit sepanjang hari selama masa studi. Total waktu kunjungan bagi pasien di pagi hari adalah dua kali lebih lama untuk pasien yang tiba di sore hari. Standar pelayanan minimal rumah sakit, waktu tunggu untuk rawat jalan tidak lebih dari 60 menit (Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008).

Keluhan pasien tentang lama pelayanan di rawat jalan seperti antrian panjang selama pendaftaran, petugas loket yang terlambat membuka loket pendaftaran, dan lamanya waktu pelayanan dibagian poliklinik dan apotek. Hasil yang sama juga diungkapkan oleh salah satu staf atau pegawai instalasi rawat jalan di bagian pendaftaran jika pasien harus mengantri dan menunggu lama karena terjadi peningkatan jumlah pasien yang akan berobat. Hal serupa juga diungkapkan oleh salah satu petugas atau staf apotek, bahwa pelayanan yang lama disebabkan oleh jenis resep obat yang diberikan kepada pasien, misalnya jenis obat yang diracik. Petugas memerlukan beberapa waktu untuk menentukan jenis bahan obat yang akan diracik.

Hasil observasi dari data diperoleh kesimpulan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien dari bagian pendaftaran adalah 15 menit, bagian poliklinik adalah 30 menit, bagian farmasi adalah 40 menit, dan bagian kasir adalah 15 menit. Total keseluruhan rata-rata waktu dari pasien datang sampai selesai adalah 100 menit. Fakta dari keluhan pasien pada lama pelayanan rawat jalan, maka perlu dilakukan sebuah penelitian tentang gambaran waktu pelayanan di bagian rawat jalan rumah sakit pemerintah di Semarang”.

## Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan baru dan lama rumah sakit pemerintah di Semarang. Teknik pengambilan data menggunakan teknik *non probability sampling* dan cara pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* (Setiadi, 2007). Pengambilan data dilakukan mulai dari tanggal 27 Mei sampai dengan 4 Juni 2014. Jumlah sampel sebanyak 108 responden. Penelitian dilakukan dengan meminta izin dari rumah sakit pemerintah di Semarang di bagian instansi rawat jalan kemudian meminta persetujuan dari responden. Responden yang telah menandatangani surat persetujuan kemudian diikuti peneliti untuk menghitung waktu pelayanan dari rumah sakit pemerintah di Semarang.

## Hasil

**Tabel 1. Deskripsi Waktu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pemerintah di Semarang**

Variabel	N	Mean	Standar deviasi	mini mum	maxi mum
Waktu pelayanan pendaftaran	108	44,33	20,841	10	110

Tabel 1 menunjukkan nilai rata-rata pelayanan pendaftaran 44,33 menit, SD (20,841), waktu minimum 10 menit dan maksimum 110 menit.

**Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Total Waktu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pemerintah di Semarang, Mei-Juni 2104**

No	Total waktu pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	8	8	7,40
2	9	8	7,40
3	10	18	16,66
4	15	5	4,62
5	20	5	4,62
6	25	5	4,62
7	28	4	3,70
8	30	7	6,48
9	35	7	6,48
10	40	5	4,62
11	45	8	7,40
12	50	7	6,48
13	55	5	4,62
14	60	10	9,25
15	70	2	1,85
16	85	2	1,85
17	90	2	1,85
<b>Jumlah</b>	<b>108</b>	<b>100,00</b>	

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang memperoleh waktu pelayanan selama 10 menit sebanyak 18 (16,66%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Waktu Pendaftaran Sesuai Standar Rumah Sakit Pemerintah di Semarang, Mei – Juni 2014**

Waktu pendaftaran	Frekuensi	Persen
≤ 10 menit	34	31,48
>10 menit	74	68,52
	<b>108</b>	<b>100,00</b>

Tabel 3 menunjukkan responden yang mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebanyak 34 (31,48%) dan responden yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar yaitu sebanyak 74 (68,52%).

**Tabel 4. Deskripsi Waktu Pelayanan Poliklinik Rumah Sakit Pemerintah di Semarang, Mei-Juni 2014**

variabel	N	Mean	Standar deviasi	mini mum	Maxi mum
Waktu pelayanan poliklinik	108	42,48	12,85	19	75

Tabel 4 menunjukkan nilai rata-rata pelayanan poliklinik 42,48 menit, SD (12,850), waktu minimum 19 menit dan maksimum 75 menit.

**Tabel 5. Distribusi Responden Menurut Total Waktu Pelayanan Poliklinik Rumah Sakit Pemerintah di Semarang, Mei-Juni 2014**

No	Waktu pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	19	18	16,66
2	20	22	20,37
3	23	10	9,25
4	25	10	9,25
5	30	11	10,18
6	33	8	7,40
7	35	10	9,25
8	40	8	7,40
9	43	4	3,70
10	45	2	1,85
11	50	2	1,85
12	55	2	1,85
13	60	1	0,92
<b>Jumlah</b>	<b>108</b>	<b>100,00</b>	

Tabel 5 menunjukkan bahwa waktu pelayanan poliklinik selama 20 menit sebanyak 22(20,37%) dan waktu selama 30 menit sebanyak 11(10,18%).

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Pelayanan Poliklinik Sesuai Standar Rumah Sakit Pemerintah di Semarang, Mei- Juni 2014**

Waktu poliklinik	Frekuensi	persentase
≤ 30 menit	50	46,29
> 30 menit	58	53,70
	<b>108</b>	<b>100,00</b>

Tabel 6 menunjukkan responden yang mendapatkan pelayanan poliklinik sesuai dengan standar pelayanan sebanyak 50 (46,29%) dan responden yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar yaitu sebanyak 58 (53,70%).

**Tabel 7. Deskripsi Pelayanan Apotek Rumah Sakit Pemerintah di Semarang, Mei-Juni 2014**

variabel	N	Mean	Standar deviasi	min	maksimum
Waktu pelayanan apotek	108	31,56	8,616	15	60

Tabel 7 menunjukkan nilai rata-rata pelayanan apotek 31,56 menit, SD (8,616), waktu minimum 15 menit dan maksimum 60 menit.

**Tabel 8. Distribusi Responden Menurut Total Waktu Pelayanan Apotek Rumah Sakit Pemerintah di Semarang, Mei-Juni 2014**

No	Waktu pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	14	18	16,66
2	15	21	19,44
3	17	16	14,81
4	20	20	18,51
5	25	7	6,48
6	28	5	4,62
7	30	8	7,40
8	35	6	5,55
9	40	4	3,70
10	45	2	1,85
11	60	1	0,92
		<b>108</b>	<b>100,00</b>

Tabel 8 menunjukkan responden yang memperoleh waktu pelayanan selama 15 menit sebanyak 21 (19,44%) dan pelayanan 20 menit sebanyak 20 (18,51%).

**Tabel 9. Distribusi Frekuensi Waktu Pelayanan Apotek Sesuai Standar Rumah Sakit Pemerintah di Semarang, Mei- Juni 2014**

Waktu apotek	Frekuensi	Persentase
≤30 menit	82	75,92
> 30 menit	26	24,07
	<b>108</b>	<b>100,00</b>

Tabel 9 menunjukkan responden yang mendapatkan pelayanan apotek sesuai dengan standar pelayanan sebanyak 82 (75,92%) dan responden yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar yaitu sebanyak 26 (24,07%).

**Tabel 10. Deskripsi Pelayanan Keuangan Rumah Sakit Pemerintah di Semarang, Mei-Juni 2014**

variabel	N	Mean	Standar deviasi	min	Maksimum
Waktu pelayanan keuangan	108	11,31	5,191	5	25

Tabel 10 menunjukkan nilai rata-rata pelayanan keuangan 11,31 menit, SD (5,191), waktu minimum 5 menit dan maksimum 25 menit

**Tabel 11. Distribusi Responden Menurut Total Waktu Pelayanan Keuangan Rumah Sakit Pemerintah di Semarang, Mei- Juni 2014**

No	Waktu pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	5	51	47,22
2	6	12	11,11
3	8	11	10,18
4	10	10	9,25
5	12	8	7,40
6	15	6	5,55
7	18	5	4,62
8	20	3	2,77
9	22	3	2,77
10	25	1	0,92
	<b>Jumlah</b>	<b>108</b>	<b>100,00</b>

Tabel 11 menunjukkan responden yang memperoleh waktu pelayanan selama 5 menit sebanyak 51 (47,22%)

**Tabel 12. Distribusi Frekuensi Waktu Keuangan Sesuai Standar Rumah Sakit Pemerintah di Semarang, Mei-Juni 2014**

Waktu keuangan	Frekuensi	Persentase
≤ 5 menit	51	47,22
> 5 menit	57	52,77
	<b>108</b>	<b>100,00</b>

Tabel 12 menunjukkan responden yang mendapatkan pelayanan keuangan sesuai dengan standar pelayanan sebanyak 51 (47,22%) dan responden yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar yaitu sebanyak 57 (52,77%).

## Diskusi

Pelayanan Pendaftaran waktu pelayanan ≤ 10 menit (MENKES/ SK II/ 2008). Mengacu pada hasil penelitian bahwa dalam faktor pelayanan pendaftaran RSUD Kota Semarang belum memenuhi standar pelayanan minimal sebagaimana ditetapkan, karena rata-rata pendaftaran masih di atas 10 menit dengan persentase sebanyak 74 pasien (68,52%). Hal ini di terjadi karena saat pasien melakukan registrasi sistem jaringan komputer yang digunakan lambat dalam proses pengecekan identitas pasien di komputer. Pasien tiba di rumah sakit jauh lebih awal dari jam buka pelayanan pendaftaran untuk mendapatkan kartu antrian. Beberapa dari mereka tiba 2 jam sebelum awal jam buka pelayanan pendaftaran, waktu tunggu dalam antrian ±100 menit (Werawat, 2013). Hasil rata-rata waktu tunggu untuk pasien baru adalah 10 menit dan pasien lama 20 menit (Inge,2003).

Perbedaan waktu tunggu antara pasien lama dan baru adalah untuk pasien lama harus melakukan pendaftaran, penyiapan rekam medis, menunggu hingga di panggil. Sedangkan untuk pasien baru setelah melakukan pendaftaran dan mendata identitas pasien dipersilahkan untuk menunggu di poliklinik yang diinginkan. Cukup besarnya perbedaan waktu tunggu menandakan cukup lamanya proses pencarian dan penyiapan berkas identitas pasien (Ratna,2011).

Pelayanan poliklinik rawat jalan <10 menit (Menkes/SK II/2008). Mengacu pada hasil penelitian bahwa dalam faktor pelayanan poliklinik RS pemerintah di Semarang belum memenuhi standar pelayanan minimal sebagaimana ditetapkan, karena rata-rata pendaftaran masih di atas 30 menit dengan persentase sebanyak 58 pasien (53,70%). Hal ini terjadi karena jumlah petugas yang kurang sehingga tidak maksimal dalam melayani pasien. Faktor lain yang menyebabkan pelayanan lama karena pelayanan kepada setiap pasien berbeda-beda tergantung pada jenis pemeriksaan yang akan dilakukan dokter dan perawat. Jumlah dari 80 persen pasien menghabiskan waktu menunggu untuk pemeriksaan lebih dari 30 menit, dan 10 persen menghabiskan waktu lebih dari 60 menit (Werawat,2013).

Rata-rata total waktu kunjungan untuk pasien adalah 44 menit di pagi hari dan 19 menit di sore hari. Total waktu kunjungan bagi pasien yang tiba di pagi hari adalah dua kali lebih lama dibandingkan dengan pasien yang tiba di sore hari (Chen,2010). Waktu tunggu pemeriksaan lama karena satu pasien bisa dilakukan tindakan pada 2 atau 3 tindakan pemeriksaan. Tindakan yang diberikan pada tiap pelayanan berbeda-beda begitu pula dengan lamanya

pelayanan yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan hasil analisis, jumlah pasien dengan waktu tunggu lebih dari satu jam terbanyak pada pasien konservasi (Ratna,2011).

Pelayanan apotek mengacu pada hasil penelitian bahwa dalam faktor pelayanan apotek RS pemerintah di Semarang sudah memenuhi standar pelayanan minimal sebagaimana ditetapkan, karena rata-rata pelayanan apotek kurang dari 30 menit sebanyak 82 pasien (24,07%). Hal ini terjadi karena banyaknya jenis resep obat non-racikan, karena banyaknya pasien dewasa yang datang berobat.

Pengecekan resep obat yang cepat cenderung menjadikan pelayanan secara maksimal. Hubungan antara jenis resep dengan waktu pelayanan resep, yaitu jenis resep obat racikan mempunyai pelayanan yang lebih lama. Hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa jenis resep obat racikan membutuhkan waktu yang lama karena harus menghitung, menimbang, dan mengambil berapa banyak obat yang diperlukan sesuai dengan dosis yang diperlukan serta harus memperhatikan dalam mencampur sifat dan jenis bahan obat (Renni, 2011).

Pelayanan keuangan mengacu pada hasil penelitian bahwa dalam faktor pelayanan keuangan RS pemerintah di Semarang belum memenuhi standar pelayanan minimal sebagaimana ditetapkan, karena rata-rata pelayanan keuangan kurang dari 5 menit, yaitu sebanyak 57 pasien (52,77%). Hal ini terjadi karena sistem pelayanan komputer yang digunakan lebih cepat dalam memproses data pasien. Jumlah petugas dan kemampuan yang dimiliki petugas yang seimbang juga menjadi faktor penentu dalam pelayanan kepada pasien.

## **Kesimpulan**

Waktu pelayanan pendaftaran  $\leq 10$  menit sebanyak 34 pasien (31,48%) dan waktu  $\geq 10$  menit sebanyak 74 pasien (68,52%). Pelayanan poliklinik responden mendapatkan waktu pelayanan  $\leq 30$  menit sebanyak 50 pasien (46,29%) dan waktu  $\geq 30$  menit sebanyak 58 pasien (53,70%). Pelayanan apotek, responden mendapatkan pelayanan  $\leq 30$  menit sebanyak 82 pasien (75,92%) dan waktu  $\geq 30$  menit sebanyak 26 pasien (24,07%). Pelayanan keuangan, responden yang mendapatkan pelayanan  $\leq 5$  menit sebanyak 51 pasien (47,22%) dan waktu  $\geq 5$  menit sebanyak 57 pasien (52,77%).

## **Saran**

Hasil penelitian menunjukkan masih ada pelayanan yang belum sesuai dengan peraturan standar pelayanan minimal rumah sakit. Hal ini bisa menjadi masukan untuk RS pemerintah di Semarang untuk penambahan SDM dan peningkatan sarana penunjang medis.

## **Ucapan terimakasih**

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada keluarga peneliti, yaitu orang tua peneliti, saudara-saudara peneliti dan kepada pihak-pihak yang telah membatu kelancaran penelitian seperti pihak RS pemerintah di Semarang, responden yaitu pasien rawat jalan baru dan lama RS pemerintah di Semarang dan kepada semua pihak-pihak yang telah memberikan dukungan semangat dan doa.

## Daftar Pustaka

- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran. 2007. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Kurniawan, A. 2006. *Analisis Pengaruh Faktor Customer Relationship Marketing Terhadap Sikap Pasien Lama Untuk Membangun Hubungan Jangka Panjang Dengan Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit William Booth Semarang (Tesis MIKM UNDIP)*.
- Chen, Bai. 2010. *Impact of adjustment measures on reducing outpatient waiting time in a community hospital: application of a computer simulation*. *Chinese Medical Journal*. 123(5) 2010:574-580.
- Werawatt, W. 2013. *A generic discrete-event simulation model for outpatient clinics in a large public hospital*. *Journal of Healthcare Engineering*; 4(2) 2013: 285–305.
- Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Edisi 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Inge, D. 2003. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Rekam Medis Rawat Jalan (Studi di Rekam Medis Rawat Jalan RSU Haji Surabaya)*.
- Ratna, A. 2011. *Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Subroto DITKESAD*.
- Renni, S. 2011. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto*.