

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DAN KESESUAIANNYA DENGAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK AULIA JAKARTA: STUDI PENDAHULUAN

dr. Aulia Hervi Anggraini, Sp.THT, KL., MARS¹, dr. Irvan Arifianto, M.
Ked(OG), MARS²

Universitas Bhakti Pertiwi Indonesia, Jakarta Selatan

e-mail: aulia81.anggraini@gmail.com

Abstract: Background: Waiting time is one of the Hospital Minimum Service Standard (SPM) indicators and an important component affecting outpatient satisfaction. Aulia Maternal and Child Hospital (RSIA Aulia) Jakarta faced patient complaints regarding long waiting times and indications of patients cancelling treatment, so a preliminary picture of outpatient waiting time conditions was needed. **Purpose:** To obtain a preliminary picture of outpatient service waiting time and its compliance with the Hospital Minimum Service Standard at RSIA Aulia Jakarta. **Methods:** This preliminary study used a descriptive design, utilizing outpatient satisfaction survey data (December 2013, n=230), 2013 patient complaint records, and direct observation of patient waiting times during peak hour on Saturday, 1 March 2014 (n=128), across six outpatient clinics at RSIA Aulia. **Results:** The preliminary survey showed 23% of patients rated outpatient services as good, 67% as adequate, and 7% as poor. On the observation day, 4.8% of patients (7 of 135 registered) cancelled treatment. Total waiting time at the Pediatric and Obstetrics-Gynecology clinics mostly exceeded the SPM (≤ 60 minutes), with 90% of Pediatric patients and 53.12% of Obstetrics-Gynecology patients waiting more than 60 minutes, while the Internal Medicine, Dental, General, and Maternal-Child Health clinics largely met the standard. Physician lateness was the most frequently recorded complaint throughout 2013. **Conclusion:** Outpatient service waiting time at RSIA Aulia, particularly at the Pediatric and Obstetrics-Gynecology clinics with the highest visit volumes, has not fully complied with the Hospital Minimum Service Standard. Further in-depth research is needed to explore the input and process factors influencing this condition.

Keywords: Waiting Time, Outpatient Service, Minimum Service Standard, Hospital

Abstrak: Latar Belakang: Waktu tunggu merupakan salah satu indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit sekaligus komponen penting yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Aulia Jakarta menghadapi keluhan pasien terkait lamanya waktu tunggu serta indikasi pasien batal berobat, sehingga diperlukan gambaran awal mengenai kondisi waktu tunggu pelayanan rawat jalan di rumah sakit tersebut. **Tujuan:** Memperoleh gambaran awal mengenai waktu tunggu pelayanan rawat jalan serta kesesuaiannya dengan SPM Rumah Sakit di RSIA Aulia Jakarta. **Metode:** Penelitian ini merupakan studi pendahuluan (preliminary study) dengan desain deskriptif, memanfaatkan data survei kepuasan pasien rawat jalan (Desember 2013, n=230), data rekapitulasi keluhan pasien tahun 2013, dan observasi langsung terhadap waktu tunggu pasien pada hari sibuk (peak hour), yaitu Sabtu, 1 Maret 2014 (n=128), di enam poliklinik RSIA Aulia. **Hasil:** Survei pendahuluan menunjukkan 23% pasien menilai pelayanan rawat jalan baik, 67% cukup, dan 7% kurang baik. Pada hari observasi, 4,8% pasien (7 dari 135 pasien yang mendaftar) batal berobat. Total waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Anak dan Poliklinik Kandungan sebagian besar melebihi SPM (≤ 60 menit), yaitu 90% pasien Poli Anak dan 53,12% pasien Poli Kandungan menunggu lebih dari 60 menit, sedangkan Poliklinik Penyakit Dalam, Gigi,

Umum, dan KIA sebagian besar telah memenuhi standar tersebut. Keterlambatan praktik dokter merupakan keluhan pasien yang paling banyak tercatat sepanjang tahun 2013.

Kesimpulan: Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSIA Aulia, khususnya di Poliklinik Anak dan Kandungan yang memiliki volume kunjungan tertinggi, belum sepenuhnya memenuhi SPM Rumah Sakit. Diperlukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam untuk menggali faktor input dan proses pelayanan yang memengaruhi kondisi tersebut.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Pelayanan Rawat Jalan, Standar Pelayanan Minimal, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009). Unit rawat jalan merupakan pintu masuk utama sekaligus unit terdepan yang menampilkan citra rumah sakit, karena keseluruhan aktivitas pelayanan rumah sakit dirasakan langsung oleh pasien sejak proses pendaftaran hingga pasien mendapatkan obat dari instalasi farmasi (Gupta, 2009).

Waktu tunggu merupakan salah satu tolok ukur mutu pelayanan kesehatan dan komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien; pasien cenderung menilai pelayanan kesehatan buruk apabila harus mengantre lama (Wijono, 1999). Ketidakpuasan yang sering terjadi di unit rawat jalan rumah sakit umumnya berupa waktu tunggu yang lama, administrasi yang rumit, pelayanan perawat yang kurang simpatik, dokter yang tidak tepat waktu, serta pelayanan farmasi yang lama (Putri, 2011). Waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan kekesalan dan komplain pasien, mendorong pasien membatalkan pengobatan, serta menurunkan citra dan angka kunjungan rumah sakit (Yamani, 2013).

RSIA Aulia merupakan rumah sakit swasta tipe C di Jagakarsa, Jakarta Selatan. Survei kepuasan pelanggan unit rawat jalan yang dilakukan RSIA Aulia pada Desember 2013 terhadap 230

responden menunjukkan hanya 23% yang menyatakan pelayanan rawat jalan baik, sedangkan 67% menyatakan cukup dan 7% menyatakan kurang baik. Laporan tahunan Kepala Pelayanan Medik RSIA Aulia tahun 2013 juga mencatat adanya kegagalan pasien berobat/pasien batal, yang diduga berkaitan dengan lamanya waktu tunggu, sebesar 3,1% (74 orang) dari total pasien rawat jalan. Selain itu, kotak keluhan dan saran pasien pada instalasi rawat jalan mencatat sejumlah keluhan terkait pelayanan pendaftaran, keramahan petugas, ketepatan waktu praktik dokter, serta pelayanan kasir dan farmasi.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit menurut Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 menetapkan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit, waktu penyediaan dokumen rekam medis ≤ 10 menit, serta waktu tunggu pelayanan farmasi obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit. Bertolak dari indikasi ketidakpuasan pasien tersebut, dilakukan studi pendahuluan berupa observasi langsung waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSIA Aulia sebagai dasar penyusunan rancangan penelitian lanjutan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan di rumah sakit tersebut.

METODE

Artikel ini disusun berdasarkan data studi pendahuluan (preliminary study) yang bersifat deskriptif, sebagai bagian dari rangkaian penelitian

mengenai faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSIA Aulia. Data yang digunakan terdiri atas tiga sumber: (1) data sekunder hasil survei kepuasan pelanggan unit rawat jalan RSIA Aulia bulan Desember 2013 terhadap 230 responden; (2) data sekunder rekapitulasi keluhan/komplain pasien rawat jalan periode Januari–Desember 2013 yang tercatat pada kotak saran; dan (3) data primer hasil observasi langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan rawat jalan menggunakan pedoman observasi dan stopwatch, yang dilaksanakan pada hari sibuk (peak hour), yaitu Sabtu, 1 Maret 2014, di enam poliklinik RSIA Aulia (Poliklinik Anak, Kandungan, Penyakit Dalam, Bedah, Gigi, Umum, dan KIA). Waktu tunggu yang diamati mencakup keseluruhan proses mulai dari pendaftaran, pemeriksaan di poliklinik, hingga pembayaran di kasir, dengan memanfaatkan pencatatan waktu kedatangan pasien di bagian pendaftaran dan waktu pembayaran di kasir pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS); waktu tunggu pelayanan farmasi belum tercakup dalam observasi ini. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit menurut Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei Kepuasan Pendahuluan

Survei kepuasan pelanggan unit rawat jalan RSIA Aulia yang dilakukan pada Desember 2013 terhadap 230 responden menunjukkan hasil sebagai berikut.

Tabel 1 Hasil Survei Kepuasan Pendahuluan Pasien Rawat Jalan RSIA Aulia, Desember 2013 (n = 230)

Penilaian Pelayanan	%
Baik	23
Cukup	67
Kurang Baik	7

Penilaian Pelayanan	%
Tidak Menjawab	3
Total	100

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Pelanggan Unit Rawat Jalan RSIA Aulia Tahun 2013.

Mayoritas responden (67%) menilai pelayanan rawat jalan RSIA Aulia berada pada kategori cukup, sementara hanya 23% yang menilai baik, mengindikasikan masih adanya ruang perbaikan pada pelayanan rawat jalan.

Distribusi Kunjungan dan Kegagalan Berobat pada Hari Observasi

Pada observasi awal hari Sabtu, 1 Maret 2014, tercatat 135 pasien mendaftar di unit rawat jalan RSIA Aulia. Dari jumlah tersebut, 7 pasien (4,8%) pulang/batal berobat yang diduga disebabkan oleh lamanya waktu tunggu, sehingga jumlah pasien yang dilayani sampai selesai berjumlah 128 orang, dengan distribusi kunjungan per poliklinik sebagai berikut.

Tabel 2 Distribusi Kunjungan Poliklinik saat Observasi, Sabtu 1 Maret 2014 (n = 128)

Poliklinik	n	%
Anak	30	23,44
Kandungan	64	50,00
Penyakit Dalam	1	0,78
Bedah	0	0,00
Gigi	4	3,13
Umum	23	17,97
KIA	6	4,69
Total	128	100,00

Sumber: Hasil observasi langsung, 1 Maret 2014.

Poliklinik Kandungan dan Poliklinik Anak merupakan dua poliklinik dengan volume kunjungan tertinggi, masing-masing 50% dan 23,44% dari seluruh kunjungan pada hari observasi.

Total Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan

Total waktu tunggu dihitung mulai dari pendaftaran, pemeriksaan di

poliklinik, sampai dengan pembayaran di kasir (belum termasuk waktu tunggu di

farmasi), dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3 Distribusi Total Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Poliklinik, 1 Maret 2014

Total Waktu Tunggu	Poli Anak	Poli Obgyn	Poli P. Dalam	Poli Umum	Poli Gigi	Poli KIA
< 60 menit	10%	46,87%	100%	95,65%	50%	100%
61 – 120 menit	40%	29,70%	-	4,35%	50%	-
121 – 180 menit	50%	15,62%	-	-	-	-
> 180 menit	-	7,80%	-	-	-	-
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Sumber: Hasil observasi langsung, 1 Maret 2014 (diolah).

Mengacu pada SPM waktu tunggu rawat jalan ≤ 60 menit (Kepmenkes No. 129/2008), seluruh pasien Poliklinik Anak (100%) menunggu lebih dari 60 menit, bahkan 50% di antaranya menunggu 121–180 menit. Pada Poliklinik Kandungan (Obgyn), 53,12% pasien menunggu lebih dari 60 menit, termasuk 7,8% yang menunggu lebih dari 180 menit. Sebaliknya, Poliklinik Penyakit Dalam dan KIA mencatat seluruh pasiennya (100%) terlayani dalam waktu kurang dari 60 menit, sementara Poliklinik Umum dan Gigi sebagian besar juga telah memenuhi standar tersebut.

Keluhan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan

Rekapitulasi keluhan/komplain pasien yang tercatat pada kotak keluhan dan saran instalasi rawat jalan RSIA Aulia sepanjang Januari–Desember 2013 disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4 Rekapitulasi Komplain Pasien terhadap Layanan Rawat Jalan RSIA Aulia, Januari–Desember 2013

Keluhan	Jumlah
Pelayanan yang lama di pendaftaran	1
Petugas kurang ramah/kurang cepat tanggap	2
Dokter praktik sering terlambat/tidak tepat waktu	3
Pelayanan kasir yang lama	2
Pelayanan farmasi yang lama	2

Sumber: Bagian Administrasi RSIA Aulia.

Keterlambatan praktik dokter merupakan keluhan yang paling banyak

tercatat, diikuti oleh keluhan terhadap keramahan/kecepatan tanggap petugas serta lamanya pelayanan kasir dan farmasi.

Pembahasan

Waktu Tunggu di Poliklinik Anak dan Kandungan

Hasil observasi menunjukkan seluruh pasien Poliklinik Anak dan lebih dari separuh pasien Poliklinik Kandungan menunggu lebih dari 60 menit, melampaui SPM Rumah Sakit menurut Kepmenkes No. 129/2008. Kondisi ini sejalan dengan tingginya volume kunjungan pada kedua poliklinik tersebut, yang bersama-sama menyumbang lebih dari 73% dari total kunjungan pada hari observasi.

Yamani (2013) menyatakan bahwa lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik dapat menimbulkan kekesalan, komplain, bahkan mendorong pasien membatalkan pengobatan dan enggan kembali di kemudian hari. Jerald Young (1994) dalam Isnati (2007) juga mencatat bahwa sekitar 23% pelanggan berpindah dari suatu penyelenggara pelayanan kesehatan akibat waktu tunggu yang lama.

Waktu Tunggu di Poliklinik Penyakit Dalam, Gigi, Umum, dan KIA

Keempat poliklinik ini secara umum telah memenuhi SPM waktu tunggu rawat jalan, yang diduga berkaitan dengan volume kunjungan yang jauh lebih rendah dibandingkan Poliklinik

Anak dan Kandungan pada hari observasi. Temuan ini memperkuat dugaan bahwa faktor jumlah dan pola kunjungan pasien merupakan salah satu penentu utama lamanya waktu tunggu pelayanan (Ross, 1984 dalam Yamani, 2013).

Indikasi Kegagalan Pasien Berobat

Ditemukan indikasi pasien batal berobat sebesar 3,1% sepanjang tahun 2013 dan 4,8% pada hari observasi pendahuluan, yang diduga berkaitan dengan lamanya waktu tunggu. Wijono (1999) menegaskan bahwa waktu tunggu merupakan komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien, dan pasien cenderung menilai pelayanan kesehatan buruk apabila harus mengantre lama. Hal ini juga sejalan dengan hasil survei pendahuluan, di mana mayoritas responden (67%) hanya menilai pelayanan pada kategori cukup, bukan baik.

Keterlambatan Praktik Dokter sebagai Sumber Keluhan Utama

Keterlambatan praktik dokter merupakan keluhan pasien yang paling banyak tercatat pada tahun 2013. Temuan ini konsisten dengan hasil wawancara tidak terstruktur dengan kepala bidang pelayanan medik yang menyebutkan bahwa pada pick hour (Senin, Rabu, dan Sabtu pukul 08.00–13.00), pasien dapat menghabiskan waktu 3–4 jam untuk keseluruhan proses rawat jalan. Ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada aspek proses pelayanan (Donabedian dalam Bustami, 2011).

Implikasi terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan

Secara keseluruhan, temuan studi pendahuluan ini menunjukkan bahwa permasalahan waktu tunggu di RSIA Aulia terkonsentrasi pada poliklinik dengan volume kunjungan tinggi, yaitu Poliklinik Anak dan Kandungan, serta berkaitan erat dengan ketepatan waktu praktik dokter. Kondisi ini menegaskan perlunya kajian lebih lanjut terhadap

faktor input (sumber daya manusia, jenis pasien, sarana dan prasarana, kebijakan rumah sakit, material, dan anggaran) serta faktor proses pelayanan di setiap sub-unit rawat jalan, sebagaimana dirumuskan dalam kerangka konsep penelitian lanjutan.

SIMPULAN

1. Survei kepuasan pendahuluan menunjukkan mayoritas pasien (67%) menilai pelayanan rawat jalan RSIA Aulia pada kategori cukup, sementara hanya 23% yang menilai baik.
2. Poliklinik Kandungan dan Poliklinik Anak merupakan poliklinik dengan volume kunjungan tertinggi pada hari observasi, masing-masing 50% dan 23,44% dari total kunjungan.
3. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Anak (100%) dan Poliklinik Kandungan (53,12%) sebagian besar melebihi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (≤ 60 menit), sedangkan Poliklinik Penyakit Dalam, Gigi, Umum, dan KIA secara umum telah memenuhi standar tersebut.
4. Ditemukan indikasi pasien gagal berobat/batal yang diduga berkaitan dengan lamanya waktu tunggu, sebesar 3,1% sepanjang tahun 2013 dan 4,8% pada hari observasi pendahuluan.
5. Keterlambatan praktik dokter merupakan keluhan pasien yang paling banyak tercatat sepanjang tahun 2013, diikuti keluhan terhadap keramahan/kecepatan tanggap petugas serta lamanya pelayanan kasir dan farmasi.
6. Data yang disajikan bersumber dari survei pendahuluan dan observasi awal (satu hari observasi serta data sekunder tahun 2013), sehingga bersifat deskriptif dan belum menganalisis secara mendalam faktor input dan proses pelayanan. Diperlukan penelitian lanjutan yang lebih komprehensif, termasuk

observasi multi-hari dan wawancara mendalam dengan seluruh unit terkait, untuk merumuskan strategi perbaikan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSIA Aulia, khususnya pada Poliklinik Anak dan Kandungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Surabaya: Penerbit Erlangga.
- Departemen Kesehatan RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Gupta, J. D. (2009). *Hospital Administration and Management: A Comprehensive Guide*. New Delhi: Jaypee Brothers Medical Publisher.
- Isniati. (2007). *Mutu Pelayanan Medik pada Peserta Askes*. Fakultas Kedokteran Universitas Andalas, Padang.
- Laporan Survey Kepuasan Pelanggan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Aulia Tahun 2013.
- Laporan Tahunan Kepala Pelayanan Medik Rumah Sakit Ibu dan Anak Aulia Tahun 2013.
- Putri, W. (2011). *Analisis Proses Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Awal Bros Batam Tahun 2010*. Tesis, FKM UI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Penerbit Airlangga University Press.
- Yamani, C. (2013). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Klinik dr. Katili Bogor Tahun 2012*. Tesis, FKM UI.