JURNAL WIYATA

Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017

Picture of Patient Waiting Time and Quality of Outpatient Service in General Pole UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kediri City at 2017

Reny Nugraheni

Info Artikel
Sejarah Artikel:
Diterima: 02 November 2017
Disetujui 15 Desember 2017
Dipublikasikan 16 Desember 2017

Kata Kunci:
Puskesmas, waktu tunggu, mutu pelayanan

Abstrak

Latar belakang: Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu merupakan hal yang sensitif, dalam arti waktu tunggu berisiko menyebabkan mutu pelayanan kesehatan disebuah puskesmas menurun. Waktu tunggu yang yang tidak efisien dapat megundang ketidak puasan pasien akan sebuah pelayanan kesehatan. **Tujuan:** Mengetahui gambaran waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 dan mutu pelayanan di Puskesmas Pesantren 1 berdasarkan variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness, Assurance, Empathy*. **Metode:** Jenis penelitian yang di gunakan adalah metode *survei analitik* menggunakan pendekatan *cross sectional* pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara mendalam. **Hasil:** Berdasarkan wawancara dan observasi langsung yang dilakukan di UPTD Puskesmas Pesantren 1 bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pesantren 1 tergolong dalam kategori Sedang (30- 60 menit). Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan waktu tunggu pasien rawat jalan dimana rata- rata waktu tunggu pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pesantren 1 adalah 55,45 menit. Dan dari hasil penyebaran kuesioner di ketahui untuk keseluruhan pelayanan baik yaitu 72%. **Simpulan dan saran:** Waktu tunggu pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pesantren 1 tergolong dalam kategori Sedang (30- 60 menit) yaitu 55,45 menit dan mutu pelayanan dalam kategori baik yaitu 72%.

Keywords :
Puskesmas, waiting time, service quality

Abstract

Background: *Waiting time is the time that patients use to get health service from the place of registration until entering the doctor's examination room. Waiting time is a sensitive matter, in the sense of waiting time risks causing health service quality disebuah puskesmas decreased. Inefficient waiting times may invite patients to be discontented with a health service.* ***Objectives****: To know the description of waiting time of outpatient in Public Poly UPTD of Pesantren Puskesmas 1 and the quality of service at Puskesmas Pesantren 1 based on variable of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.* ***Methods:*** *The type of research used is the analytical survey method using cross sectional approach to data collection using questionnaires and in-depth interviews.* ***Results:*** *Based on interviews and direct observation conducted at UPTD Puskesmas Pesantren 1 that the outpatient waiting time at UPTD Puskesmas Pesantren 1 is classified into Medium category (30-60 min). This can be seen from the calculation of waiting time of outpatients where the average waiting time of outpatient at UPTD Puskesmas Pesantren 1 is 55,45 minutes. And from the results of the distribution of questionnaires in the know for the overall good service is 72%.* ***Conclusions and suggestions:*** *Outpatient waiting time at UPTD Puskesmas Pesantren 1 is classified into Medium category (30-60 min) that is 55,45 minutes and service quality in good category that is 72%*

P-ISSN 2355-6498 |E-ISSN 2442-6555

Korespondensi :
D3 Fisioterapi Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri. E-mail: reny.nugraheni@iik.ac.id

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dinas kesehatan kabupaten/kota, sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, akan mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan, yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahunan dinas kesehatan kabupaten/kota. (kemenkes RI,2016)

Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. (Depkes RI, 2008).

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap puskesmas harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. 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 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). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementrian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit. (kemenkes,2008)

Berdasarkan hasil observasi di UPTD Puskesmas pesantren 1 kota kediri diketahui saat bulan september 2017 terdapat beberapa laporan yang mengalami keterlambatan saat pelayanan yaitu, yang pertama mulai dari alur pelayanan dimana pada alur pelayanan ini dari pasien mengambil nomor antrian sampai selesainya di unit kefarmasian bisa dilihat dimana didapatkan bahwa dalam satu hari ada sekitar 80 – 150 pasien yang berkunjung ke UPTD puskesmas pesantren 1 , jadi sudah tentu membutuhkan antrian yang menyebabkan lama waktu tunggu pasien menjadi lama karena pasien yang berkunjung sangat banyak, yang kedua pemberkasan dimana dari pencatatan nama pasien hingga menginput daftar nama pasien umum maupun BPJS dan waktu tunggu pasien rawat jalan. Keterlambatan tersebut membuat pelayanan ataupun tindakan yang akan diberikan menjadi lambat dan mengakibatkan rendahnya mutu pelayanan UPTD Puskesmas Pesantren 1, data tidak dapat diinput sesegera mungkin sehingga mengalami keterlambatan dalam menginput data pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pesantren 1,dan yang ketiga tidak dapat digunakan untuk bahan evaluasi program kerja. Dari permasalahan tersebut maka penulis ingin mengetahui alur pelayanan kesehatan di UPTD puskesmas pesantren 1 dan faktor yang berpengaruh dalam lama waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi dengan *survei analitik* menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu peneliti mempelajari tentang waktu tunggu dan mutu pelayananan dengan melakukan pengukuran sesaat atau pada saat yang bersamaan dan dilakukan satu kali saja (Notoatmodjo, 2010). Serta memakai kriteria inklusi

yang telah ditetapkan oleh peneliti yaitu Pasien rawat jalan yang sudah berobat jalan di Rumah Sakit Kusta. Jumlah sample dalam penelitian ini adalah 100 responden.

HASIL PENELITIAN

Hasil

1. Distribusi dari variabel *Tangible*

Tabel I.1. Distribusi pelayanan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 menurut variabel *tangible*

No	Pelayanan DPP	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kondisi sarana dan SDM sangat tidak memadai	2	2
2	Kondisi sarana dan SDM tidak memadai	4	4
3	Kondisi sarana dan SDM memadai	54	54
4	Kondisi sarana dan SDM sangat memadai	40	40
	Total	100	100,0

(Sumber : Data primer diolah Oktober 2017)

2. Distribusi dari variabel *Reliability*

Tabel II.1. Distribusi pelayanan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 menurut variabel *Reliability*

No	Pelayanan DPP	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelayanan sangat tidak bisa diandalkan	6	6
2	Pelayanan tidak bisa diandalkan	12	12
3	Pelayanan bisa diandalkan	47	47
4	Pelayanan sangat bisa diandalkan	35	35
	Total	100	100,0

(Sumber : Data primer diolah Oktober 2017)

3. Distribusi dari variabel *Responsivenes*

Tabel III.1. Distribusi pelayanan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 menurut variabel *Responsivenes*

No	Pelayanan DPP	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelayanan sangat tidak tanggap	2	2
2	Pelayanan tidak tanggap	17	17
3	Pelayanan tanggap	62	62
4	Pelayanan sangat tanggap	19	19
	Total	100	100,0

(Sumber : Data primer diolah Oktober 2017)

4. Distribusi dari variabel *Assurance*

Tabel IV.1. Distribusi pelayanan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 menurut variabel *Assurance*

No	Pelayanan DPP	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelayanan sangat tidak dijamin	17	17
2	Pelayanan tidak dijamin	13	13
3	Pelayanan dijamin	61	61
4	Pelayanan sangat dijamin	9	9
	Total	100	100,0

(Sumber : Data primer diolah Oktober 2017)

5. Distribusi dari variabel *Empathy*

Tabel V.1. Distribusi pelayanan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 menurut variabel *Empathy*

No	Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelayanan sangat tidak diperhatikan	10	10
2	Pelayanan tidak diperhatikan	14	14
3	Pelayanan diperhatikan	66	66
4	Pelayanan sangat diperhatikan	10	10
	Total	100	100,0

(Sumber : Data primer diolah Oktober 2017)

6. Distribusi secara keseluruhan

Tabel VII.1. Distribusi pelayanan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 secara keseluruhan

No	Pelayanan	Frekuensi	Persentase(%)
1	Pelayanan sangat kurang	9	9
2	Pelayanan kurang	15	15
3	Pelayanan baik	72	72
4	Pelayanan sangat baik	4	4
	Total	100	100,0

(Sumber : Data primer diolah Oktober 2017)

7. Distribusi Waktu Tunggu Pasien

Tabel VII.1. Waktu tunggu pasien poli umum UPTD Puskesmas Pesantren 1

NO	NOMOR ANTRIAN	LOKET PENDAFTARAN	REKAM MEDIK DAN WAKTU TUNGGU		POLI (DOKTER)	WAKTU TUNGGU (MENIT)
			MASUK	KELUAR	MASUK	
1	1 MERAH	07.45 - 07.50	07.50	08.00	08.00	24
2	2 MERAH	07.46 - 07.51	07.51	08.01	08.01	24
3	7 PUTIH	07.48 - 07.53	07.53	08.03	08.03	24
4	8 PUTIH	07.50 - 07.55	07.55	08.05	08.05	24
5	9 PUTIH	07.52 - 07. 57	07. 57	08.07	08.07	24
6	3 MERAH	07.53 - 07.58	07.58	08.08	08.08	24
7	4 MERAH	07.55 - 08.00	08.00	08.10	08.10	25
8	10 PUTIH	07.56 - 08.02	08.02	08. 12	08. 12	25
9	11 PUTIH	07.58 - 08.03	08.03	08.13	08.13	26
10	12 PUTIH	08.00 - 08.06	08.06	08.16	08.16	26
11	5 MERAH	07.45 - 07.50	07.50	08.50	08.50	75
12	6 MERAH	07.46 - 07.52	07.52	08.52	08.52	77
13	13 PUTIH	07.48 - 07.54	07.54	08.54	08.54	137
14	14 PUTIH	07.50 - 07.55	07.55	08.55	08.55	77
95	15 PUTIH	07.52 - 07. 57	07. 57	08.57	08.57	77
96	7 MERAH	07.55- 08.00	08.00	09.00	09.00	76
97	8 MERAH	07.56 - 08.02	08.02	09.02	09.02	77
98	16 PUTIH	07.58 - 08.04	08.04	09.03	09.03	86
99	17 PUTIH	08.00 - 08.05	08.05	09.07	09.07	90
100	18 PUTIH	08.02 - 08.07	08.07	09.09	09.09	91
			TOTAL			1109
			RATA – RATA			55,45

(Sumber : Data primer diolah Oktober 2017)

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh, dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut :

1. **Mutu Pelayanan ditinjau dari variabel *Tangible***
   Dari penelitian didapatkan data yaitu paling banyak responden setuju dengan Kondisi sarana dan SDM sangat memadai dengan 54 responden (54%), Data tersebut menunjukkan kualitasi sarana dan SDM di Poli Umum Puskesmas Pesantren 1 memadai dan baik tetapi ada 2 orang responden yang kurang setuju, Karena masalah sarana ruang tunggu. Beberapa responden yang lain juga menilai bahwa alat kesehatan yang kurang.

2. **Mutu Pelayanan ditinjau dari variabel *Reliability***
   Dari penelitian didapatkan data yaitu paling banyak responden setuju dengan pelayanan sangat bisa diandalkan dengan 47 responden (47%). Data tersebut menunjukkan kualitas kehandalan di Poli Umum Puskesmas Pesantren 1 baik. Enam orang responden merasa kehandalannya masih kurang dikarenakan dokter terlambat atau kurang tepat waktu.

3. Mutu Pelayanan ditinjau dari variabel *Responsiveness*

Dari penelitian didapatkan data yaitu paling banyak responden setuju dengan pelayanan tanggap dengan 62 responden (62%). Data tersebut menunjukkan kualitas dari ketanggapan di Poli Umum Puskesmas Pesantren 1 baik.

4. Mutu Pelayanan ditinjau dari variabel *Assurance*

Dari penelitian didapatkan data yaitu paling banyak responden menyatakan setuju dengan pelayanan dijamin dengan 61 responden (61%). Data tersebut menunjukkan kualitas dari ketanggapan di Poli Umum Puskesmas Pesantren 1 dijamin.

5. Mutu Pelayanan ditinjau dari variabel *Empathy*

Dari penelitian didapatkan data yaitu paling banyak responden menyatakan setuju dengan pelayanan diperhatikan dengan 66 responden (66%) dan paling sedikit 10 responden (10%) yang merasakan pelayanan kurang di perhatikan disebabkan oleh waktu pelayanan dan konsultasi yang kurang, data tersebut menunjukkan kualitas dari pelayanan di Poli Umum Puskesmas Pesantren 1 diperhatikan.

6. Mutu Pelayanan Poli Umum Puskesmas Pesantren 1

Analisis ini adalah analisis keseluruhan antara pelayanan dan kepuasan Poli Umum Puskesmas Pesantren 1 dengan menggunakan semua variabel yang ada yaitu *tangible, reliablity responsiveness, assurance, empathy*. Dari penelitian didapatkan data, paling banyak responden menyatakan setuju dengan pelayanan baik dengan 72 responden (72%) responden (72,2%), data tersebut menunjukkan kualitas dari pelayanan di Puskesmas Pesantren 1 secara keseluruhan sudah sangat baik.

7. Waktu Tunggu Pasien Poli Umum Puskesmas Pesantren 1.

Berdasarkan hasil observasi langsung dilapangan tentang waktu tunggu pasien rawat jalan dengan mengambil 100 sampel dari pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Pesantren 1 didapatkan rata- rata didapatkan 55,45 menit jadi dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pesantren 1 tergolong dalam kategori "Sedang" karena berada dalam waktu 30-60 menit per pasien dan juga ditemukan hal-hal seperti yang sudah diutarakan oleh informan-informan. Selain itu didapati pendistribusian nama pasien dan RMnya ke rekam medik menunggu berkas terkumpul dulu begitu juga dengan pendistribusian berkas rekam medik ke ruang pemeriksaan awal (minimal 3-5 berkas). Hal ini terjadi karena keterbatasan ruangan yang ada dan semua petugas bagian loket juga ikut andil dalam mengambil berkas RMIK karena belum ada petugas bagian RMIK.serta pengembalian berkas RMIK pasien dari setiap poli tidak disiplin dalam artian berkas tidak dikembalikan pada hal itu juga namun dikembalikan setelah beberapa hari kemudian jadi dapat menghambat pekerjaan dibagian pencatatan RMIK dan Semua hal yang disebut diatas menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Pesantren 1 termasuk kategori "Sedang".

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian hubungan kepuasan pasien kusta kesehatan dengan kualitas pelayanan Poli Umum Puskesmas Pesantre 1 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan Poli Umum Puskesmas Pesantren 1 berdasarkan pelayanan *tangible* dapat dikategorikan sangat baik.
2. Mutu pelayanan Poli Umum Puskesmas Pesantren 1 berdasarkan indikator pelayanan *reliability* dapat dikategorikan baik.
3. Mutu pelayanan Poli Umum Puskesmas Pesantren 1 berdasarkan indikator pelayanan *responsiveness* dapat dikategorikan baik.
4. Mutu pelayanan Poli Umum Puskesmas Pesantren 1 berdasarkan indikator pelayanan *assurance* dapat dikategorikan baik.
5. Mutu pelayanan Poli Umum Puskesmas Pesantren 1 berdasarkan indikator pelayanan *empathy* dapat dikategorikan baik.
6. Mutu pelayanan Poli Umum Puskesmas Pesantren 1 berdasarkan indikator pelayanan dapat dikategorikan baik.
7. waktu tunggu pasien rawat jalan dengan mengambil 100 sampel dari pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Pesantren 1 didapatkan rata- rata didapatkan 55,45 menit jadi dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pesantren 1 tergolong dalam kategori “Sedang”

SARAN

1. Memberikan informasi atau penyuluhan kepada pasien tentang fasilitas yang dimiliki dengan leaflet atau papan panduan.
2. Membudayakan disiplin waktu dalam melakukan pelayanan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.
3. Perluasan sarana baik tempat parkir maupun ruang tunggu.

REFERENSI

Depkes RI.2008. Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2015. Pembangunan Kesehatan.

Keputusan *Menteri* Kesehatan Republik Indonesia 2016. Pusat Kesehatan Masyarakat.

Keputusan *Menteri* Kesehatan Republik Indonesia 2014. Waktu Tunggu.

Keputusan *Menteri* Kesehatan Republik Indonesia No 129/Menkes/SK/II/2018 Tentang Pelayanan Minimal di Rawat Jalan.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2016. Puskesmas

Keputusan *Menteri* Kesehatan Republik Indonesia 2008. Alur Pelayanan Puskesmas

Keputusan *Menteri* Kesehatan Republik Indonesia No129/Menkes/SK/IV/2008 Tentang Indikator Waktu Pelayanan.

Keputusan Menteri *Kesehatan* Republik Indonesia No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat .

Noviyanti, Arista. 2012. *Hubungan Antara Beberapa Faktor Dengan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Pecangaan Kabupaten Jepara*. Skripsi di publikasikan oleh Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Notoatmodjo,S. 2012. *Metodologi* Penelitian *Kesehatan*. Yogyakarta : Rineka Cipta.

Rafli, 2016. *Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu*