

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PETUGAS DALAM PELAYANAN WAKTU TUNGGU PASIEN DI RUMAH SAKIT

¹Rada Febria Kurniawati*, ²Oktavy Budi Kusumawardhani

¹Universitas Kusuma Husada Surakarta, radafebria921@gmail.com

²Universitas Kusuma Husada Surakarta, oktavybudi@ukh.ac.id

*Penulis Korespondensi

ABSTRAK

Waktu tunggu pasien dianggap sebagai salah satu indikator terpenting dari pelayanan kesehatan yang responsif oleh World Health Organization (WHO). Waktu tunggu yang terlalu lama menunjukkan ketidakefektifan pada pelayanan di rumah sakit. Pasien akan menilai pelayanan kesehatan berdasarkan waktu tunggu pelayanan daripada keahlian dan keterampilan petugasnya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif. Penelitian dilakukan di RSUD Kabupaten Karanganyar pada bulan Desember 2022 - Maret 2023. Responden penelitian ini adalah 64 orang dengan perhitungan menggunakan rumus Solvin dengan populasi tenaga kerja di Instalasi Rawat Jalan. Hasil penelitian diperoleh bahwa faktor yang mempengaruhi pertugas dalam pelayanan waktu tunggu pasien di rawat jalan adalah kurangnya SDM, pencarian dokumen rekam medis masih inefisien, gangguan pada jaringan internet, komputer error, dan pelayanan masih menggunakan pendaftaran offline atau manual sehingga mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan. Agar dapat mencapai standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Karanganyar, diperlukan penambahan jumlah SDM sesuai dengan kebutuhan serta didukung dengan kedisiplinan, kelengkapan sarana dan prasarana, SPO, dan pemberian pelayanan profesional.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Rawat Jalan

ABSTRACT

Patient waiting time is considered one of the most important indicators of responsive healthcare by the World Health Organization (WHO). Waiting times that are too long indicate ineffectiveness in hospital services. Patients will assess health services based on waiting time for services rather than the expertise and skills of the staff. The purpose of this study is to identify the factors that influence the waiting time for outpatient services at the Karanganyar District Hospital. This study uses a quantitative method with a descriptive approach. The research was conducted at the Karanganyar Regency Hospital in December 2022 - March 2023. The respondents to this study were 64 people using the Solvin formula for the workforce population in the Outpatient Installation. The results of the study showed that the factors affecting the waiting time service for outpatients were the lack of human resources, searching for medical record documents that were still inefficient, internet network disturbances, computer errors, and services still using offline or manual registration so that they affected the waiting time for services. In order to achieve the standard waiting time for outpatient services at the Karanganyar District Hospital, it is necessary to increase the number of human resources according to the needs and are supported by discipline, complete facilities and infrastructure, SPO, and the provision of professional services.

Keyword : Waiting Time, Outpatient

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan menyediakan pelayanan paripurna yang mengutamakan pencegahan dan penyembuhan secara terpadu. Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan Kesehatan. Menurut Undang – Undang No. 44 Tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan medis yang diberikan oleh dokter kepada pasien yang tidak memerlukan masa perawatan di rumah sakit (Kusumawardhani, Adji and Supriyanto, 2021). Setiap pelayanan

di rumah sakit dicatat dalam rekam medis secara lengkap, mulai dari identitas pasien masuk hingga selesainya pasien diberikan tindakan (Supriadi *et al*, 2019). Pelayanan rawat jalan menjadi pintu pertama pelayanan rumah sakit bagi para pengguna jasa pelayanan sehingga menjadi indikator dalam pengukuran mutu rumah sakit tersebut (Kusumawardhani, Widyastuti and Rejeki, 2023). Pasien menghabiskan banyak waktu di rumah sakit untuk menunggu mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh dokter atau tenaga profesional lainnya. Sehingga kualitas waktu tunggu pelayanan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien (Khan *et al.*, 2021).

Waktu tunggu pasien dianggap sebagai salah satu indikator terpenting dari pelayanan Kesehatan yang responsif oleh World Health Organization (WHO) (Sun *et al.*, 2017). Waktu tunggu yang terlalu lama menunjukkan ketidakefektifan pada pelayanan di rumah sakit. Pasien akan menilai pelayanan Kesehatan berdasarkan waktu tunggu pelayanan daripada keahlian dan keterampilan petugasnya (Kusumawardhani, Damayanti and Kusuma, 2022). Masalah waktu tunggu yang lama telah terjadi di negara maju maupun negara berkembang. Waktu tunggu yang lama menjadi salah satu aspek yang paling mengganggu dari sistem pemberian pelayanan Kesehatan. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengurangi jumlah waktu pasien yang harus menunggu di luar. Karena pengaruhnya terhadap standar pelayanan, kepuasan pasien sekarang sangat diperhatikan di semua pelayanan Kesehatan (Khan *et al.*, 2021).

Waktu tunggu pasien di Tempat Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu indikator dalam menentukan citra rumah sakit karena dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pasien menganggap rumah sakit buruk ketika mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang mereka mau. Contohnya pasien tidak sembuh, terlalu lama mengantre, dan petugas tidak ramah. Bila waktu tunggu di rawat jalan lama maka mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (Marice, *et al*, 2021). Ronald, *et al* (2021) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang diketahui mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien adalah tingginya perbandingan rasio dokter dan pasien, kurangnya jumlah pegawai, jadwal perjanjian dokter dan pasien yang kurang terorganisir, pasien yang tidak memenuhi janji, petugas medis dan paramedis yang terlambat dan kurang perhatian terhadap jadwal yang sudah ditetapkan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah, indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah yaitu ≤ 60 menit mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis.

Rata-rata waktu tunggu rawat jalan di rumah sakit adalah 1-2 jam. Pasien banyak mengeluh dengan lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Terlalu lama pasien dalam mengantre biasanya disebabkan oleh permasalahan administrasi seperti kurangnya berkas yang harus dibawa oleh pasien, masalah pada ketidakpatuhan dokter pada jadwal pelayanan yang sudah ditentukan, dan kurangnya pengetahuan pada pasien yang sering kebingungan dengan alur pelayanan di rawat jalan. Selain itu keterbatasan pada jumlah tenaga yang beroperasi pada unit rawat jalan yang harus menangani banyak pasien (Torry, *et al*, 2016).

Pada Data Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES) RSUD Kabupaten Karanganyar tahun 2022, RSUD Kabupaten Karanganyar melayani 300 - 400 pasien per harinya dengan tersedia 5 loket pendaftaran. Namun tidak jarang banyak pasien yang komplain dengan pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Karanganyar. Pada saat melakukan kegiatan Praktik Belajar Lapangan (PBL) di RSUD Kabupaten Karanganyar tahun 2021, menemukan beberapa keluhan dari kotak saran mengenai antre yang sangat lama di bagian pelayanan rawat jalan. Pada data ketercapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSUD Kabupaten Karanganyar tahun 2022, bahwa capaian indikator waktu tunggu di rawat jalan sebesar 55% dari standar yaitu 60%. Artinya RSUD Kabupaten Karanganyar belum memenuhi SPM pada indikator waktu tunggu di rawat jalan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Faktor-Faktor Yang*

Mempengaruhi Petugas Dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Karanganyar”

METODE

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kerja instalasi rawat jalan RSUD Kabupaten Karanganyar yaitu sebanyak 76 orang. Pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti menggunakan rumus *Solvin* dengan presisi yang digunakan adalah 5%. Besar sampel yang ditemukan oleh peneliti menggunakan rumus *Solvin* adalah 64 orang dari sebelas jenis tenaga kerja pada rawat jalan RSUD Kabupaten Karanganyar. Metode penelitian menggunakan Analisa univariat deskriptif dengan spss. Pengambilan data penelitian menggunakan kuesioner dalam bentuk *g-form* dalam pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif sehingga dalam analisis data menggunakan analisis *univariat*. Adapun hasil penelitian pada Kuesioner I sebagai berikut:

Sumber Daya Manusia

Distribusi frekuensi indikator sumber daya manusia faktor-faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Karanganyar dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Indikator Sumber Daya Manusia Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Petugas Dalam Pelayanan Waktu Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Karanganyar Tahun 2023

No	Sumber Daya Manusia	Kategori								Total	
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Saya datang dan pulang sesuai dengan waktu yang ditentukan instansi	0	0	6	9.4	33	51.6	25	39.1	64	100
2	Saya sering terlambat masuk kerja	21	32.8	36	56.3	7	10.9	0	0	64	100
3	Saya teliti dalam bekerja dan memeriksa kembali pekerjaan saya	0	0	1	1.6	36	56.3	27	42.2	64	100
4	Saya cepat dalam melayani pasien	0	0	1	1.6	40	62.5	23	35.9	64	100
5	Saya selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien	0	0	0	0	38	59.4	26	40.6	64	100
6	Saya adil dalam	0	0	0	0	44	68.8	20	31.3	64	100

No	Sumber Daya Manusia	Kategori								Total	
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%		
7	memberikan pelayanan Saya berupaya membantu pasien menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi	1	1.6	1	1.6	43	67.2	19	29.7	64	100

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2023

Hasil penelitian pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu rawat jalan pada indikator sumber daya manusia dengan frekuensi terbanyak yaitu responden merasa setuju untuk adil dalam memberikan pelayanan sebesar 44 responden (68,8%). Sedangkan untuk frekuensi terendah yaitu responden tidak setuju dengan teliti dalam bekerja dan memeriksa kembali hasil pekerjaannya sebesar 1 responden (1,6%), responden tidak setuju dengan cepat dalam melayani pasien sebesar 1 responden (1,6%), dan responden tidak setuju dalam berupaya membantu pasien menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi sebesar 1 responden (1,6%). Frekuensi terendah lainnya yaitu responden sangat tidak setuju dalam berupaya membantu pasien menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi sebesar 1 responden (1,6%).

Standar Prosedur Operasional

Distribusi frekuensi indikator standar prosedur operasional faktor-faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Karanganyar dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Indikator Standar Prosedur Operasional Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Petugas Dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Karanganyar Tahun 2023

No	Standar Prosedur Operasional	Kategori								Total	
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%		
1	SPO mendukung iklim kerja yang kondusif	0	0	2	3.1	43	67.2	19	29.7	64	100
2	Saya mengerjakan pekerjaan sesuai dengan prosedur pekerjaan / SPO	0	0	0	0	42	65.6	22	34.4	64	100
3	Saya tidak melupakan pedoman pekerjaan / SPO yang harus ditaati	2	3.1	1	1.6	42	65.6	19	29.7	64	100

No	Standar Prosedur Operasional	Kategori								Total	
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%		
4	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditetapkan	0	0	0	0	48	75.0	16	25.0	64	100

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2023

Hasil penelitian pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu rawat jalan pada indikator standar prosedur operasional dengan frekuensi terbanyak yaitu responden merasa setuju dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditetapkan sebesar 48 responden (75%). Sedangkan untuk frekuensi terendah yaitu responden tidak setuju dengan tidak melupakan pedoman pekerjaan / SPO yang harus ditaati sebesar 1 responden (1,6%).

Sarana dan Prasarana

Distribusi frekuensi indikator sarana dan prasarana faktor-faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Karanganyar dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Indikator Sarana dan Prasarana Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Petugas Dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Karanganyar Tahun 2023

No	Sarana dan Prasarana	Kategori								Total	
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan tertata dengan baik	1	1.6	6	9.4	49	76.6	8	12.5	64	100
2	Kelengkapan fasilitas yang mendukung pelayanan pendaftaran seperti Komputer	1	1.6	1	1.6	48	75.0	14	21.9	64	100
3	SIMRS bermanfaat untuk pelayanan	0	0	1	1.6	36	56.3	27	42.2	64	100
4	SIMRS dapat membuat pegawai berinteraksi dengan fleksibel	1	1.6	5	7.8	43	67.2	15	23.4	64	100

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2023

Hasil penelitian pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu rawat jalan pada indikator sarana dan prasarana dengan frekuensi terbanyak yaitu responden merasa setuju bahwa ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan tertata dengan baik sebesar 49 responden (76,6%). Sedangkan untuk frekuensi terendah yaitu responden sangat tidak setuju dengan ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan tertata dengan baik sebesar 1 responden (1,6%), responden merasa sangat tidak setuju dengan kelengkapan fasilitas yang mendukung pelayanan pendaftaran seperti komputer sebesar 1 responden (1,6%), dan responden sangat tidak setuju bahwa SIMRS dapat membuat pegawai berinteraksi dengan fleksibel sebesar 1 responden (1,6%). Frekuensi terendah lainnya yaitu responden merasa sangat tidak setuju dengan kelengkapan fasilitas yang mendukung pelayanan pendaftaran seperti komputer sebesar 1 responden (1,6%) dan responden tidak setuju bahwa SIMRS bermanfaat untuk pelayanan sebesar 1 responden (1,6%).

Proses Pelayanan

Distribusi frekuensi indikator proses pelayanan faktor-faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Karanganyar dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Indikator Proses Pelayanan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Petugas Dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Karanganyar Tahun 2023

No	Proses Pelayanan	Kategori								Total	
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya andal dan terampil dalam melayani pasien	0	0	2	3.1	45	70.3	17	26.6	64	100
2	Saya teliti dan terampil dalam melakukan pendaftaran	0	0	11	17.2	38	59.4	15	23.4	64	100
3	Saya memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan kepada pasien secara jelas	0	0	0	0	47	73.4	17	26.6	64	100
4	Saya memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	0	0	2	3.1	48	75.0	14	21.9	64	100
5	Saya memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan	0	0	0	0	47	73.4	17	26.6		

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2023

Hasil penelitian pada Tabel 4 dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu rawat jalan pada indikator proses pelayanan dengan frekuensi terbanyak yaitu responden merasa setuju dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan sebesar 48 responden (75%). Sedangkan untuk frekuensi terendah yaitu responden tidak setuju dengan andal dan terampil dalam melayani pasien sebesar 2 responden (3,1%) dan responden tidak setuju dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan sebesar 2 responden (3,1%).

PEMBAHASAN

Sumber Daya Manusia (SDM)

Hasil penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu di rawat jalan pada indikator rawat jalan ditemukan bahwa 33 responden (51,6%) menyatakan setuju bahwa petugas datang dan pulang sesuai dengan waktu yang ditentukan. 36 responden (56,3%) menyatakan bahwa responden tidak setuju dengan pernyataan sering terlambat masuk kerja. Hal ini menjelaskan bahwa petugas datang sesuai dengan waktu yang ditentukan. Pada jawaban responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu di rawat jalan yaitu Responden nomor 16 menyatakan bahwa Dokter terlambat datang ke Poliklinik.

Kedisiplinan tenaga kerja mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Keterlambatan tenaga kerja dapat menyebabkan waktu tunggu semakin lama. Seperti kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan. Simanjuntak *et al* (2020) menyatakan bahwa selain disebabkan oleh kurangnya SDM di rumah sakit tersebut, waktu tunggu yang lama juga disebabkan karena kedisiplinan SDM. Sehingga perlu dilakukan evaluasi agar dapat menyadarkan petugas tentang pentingnya waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan. Tiara dan Ida (2022) mengatakan bahwa untuk mengevaluasi tenaga kerja mengenai jam kedatangan dapat menerapkan sistem *reward* dan *punishment* karena memiliki pengaruh kepada kedisiplinan tenaga kerja.

Menurut Responden nomor 61, RSUD Kabupaten Karanganyar memiliki kendala dalam pelayanan waktu tunggu rawat jalan yaitu kurangnya jumlah SDM yang tidak sebanding dengan banyaknya pasien. Sehingga perlu dilakukan penambahan SDM pada pelayanan rawat jalan. Menurut Fauzan (2017) pada penelitiannya di RSUD Adnaan WD mengatakan bahwa kurangnya tenaga kerja menyebabkan lamanya waktu tunggu. Jumlah tenaga kesehatan yang belum mencukupi dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, sehingga untuk memenuhi kebutuhan kekurangan sumber daya manusia seperti tenaga medis maupun non medis yang berhubungan dengan pelayanan rawat jalan perlu dilakukan rekrutmen. Bustani *et al* (2015) mengungkapkan bahwa yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu adalah jumlah pasien yang sangat banyak berbanding dengan minimnya petugas loket pendaftaran, terbatasnya tempat, dan jumlah sumber daya manusia yang tidak cukup.

Hasil penelitian ditemukan bahwa 36 responden (56,3%) menyatakan setuju bahwa responden teliti dalam bekerja dan memeriksa Kembali pekerjaannya. 40 responden (62,5%) menyatakan setuju bahwa responden cepat dalam melayani pasien. Simanjuntak (2016) menyatakan bahwa faktor sumber daya manusia yang mempengaruhi waktu tunggu pasien adalah petugas bukan lulusan rekam medis dan ada petugas yang belum ikut serta dalam pelatihan rekam medis sehingga dapat mengurangi kapabilitas petugas dalam memberikan pelayanan. Karena petugas yang terlatih dapat memberikan pelayanan yang cepat dan baik kepada pasien. Ketelitian dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dapat mengurangi lama waktu tunggu pasien.

Hasil penelitian ditemukan 44 responden (68,8%) menyatakan setuju bahwa responden adil dalam memberikan pelayanan. Pada jawaban Responden nomor 49, RSUD Kabupaten Karanganyar harus bersikap adil pada pasien dengan mendahulukan pasien yang lebih dulu datang sesuai dengan nomor antrian. Simarmata *et al* (2021) menyatakan bahwa pada penelitiannya beberapa responden mengalami ketidakadilan oleh petugas karena menunggu terlalu lama dalam

mendapatkan pelayanan disebabkan pasien tersebut menggunakan pembayaran BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran). Tidak seharusnya membedakan pasien berdasarkan jenis pembayaran dalam mendapatkan pelayanan.

Hasil penelitian pada pernyataan petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien ditemukan bahwa 44 responden (59,4%) setuju dengan pernyataan tersebut. 43 responden (67,3%) setuju bahwa petugas berupaya membantu pasien menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi. Xie & Or (2017) mengatakan apabila pelayanan kesehatan merasa sulit untuk mengatasi masalah waktu tunggu, maka pelayanan kesehatan tersebut dapat mengambil opsi lain untuk membuat pasien tidak merasa menyia-nyaiakan waktu mereka dengan membuktikan empati kepada pasien. Seperti mengkomunikasikan dan berupaya membantu memecahkan masalah yang terjadi pada pelayanan waktu tunggu sehingga pasien dapat mengetahui informasi secara pasti.

Standar Prosedur Operasional (SPO)

Hasil penelitian ditemukan bahwa 43 responden (67,2%) setuju bahwa SPO mendukung iklim kerja yang kondusif. 48 responden (75%) setuju bahwa responden menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditetapkan. Penting adanya SPO dalam sebuah pelayanan agar SDM dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar. Agar tidak menyebabkan lamanya waktu tunggu, harus terdapat SPO yang mengatur sehingga pelayanan diberikan secara efektif dan efisien. Seperti adanya SPO yang mengatur tentang jam operasional pelayanan agar tidak terjadi keterlambatan tenaga kerja yang dapat menyebabkan lamanya waktu tunggu (Stiyawan *et al*, 2018).

Hasil penelitian ditemukan bahwa 42 responden (65,5%) setuju bahwa responden mengerjakan pekerjaan sesuai dengan Prosedur pekerjaan / SPO. 42 responden (65,5%) setuju bahwa responden tidak melupakan pedoman pekerjaan / SPO. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 menjelaskan bahwa untuk menyelenggarakan dan melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan, rumah sakit perlu menetapkan SPO. Dalam menentukan apakah pelayanan kesehatan tersebut sudah sesuai dengan prosedur dapat menggunakan SPO. Jadi, petugas seharusnya tidak melupakan SPO dalam memberikan pelayanan (Suspenti *et al*, 2019).

Untuk dapat mengatur tenaga kerja agar dapat menyelenggarakan dan melaksanakan kegiatan dan fungsi pelayanan, maka rumah sakit harus memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO) agar pelayanan dapat berjalan sesuai standar yang berlaku. Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah elemen paling penting dalam implementasi sebuah kegiatan (Suspenti *et al*, 2019). Menurut Nusanti *et al* (2018) mengemukakan bahwa ketidaktersediaan Standar Prosedur Operasional (SPO) dapat mempengaruhi waktu tunggu.

Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian menyatakan 49 responden (76,6%) setuju bahwa ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan tertata dengan baik. Hal itu berarti bahwa ruang pendaftaran rawat jalan di RSUD Kabupaten Karanganyar sudah tertata dengan baik. Karena penataan pelayanan pendaftaran yang tertata dengan baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ditemukan bahwa 48 responden (75%) menyatakan setuju bahwa kelengkapan fasilitas yang mendukung pelayanan pendaftaran seperti komputer. Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, tentunya harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Menurut Kiki (2018) Sarana dan Prasarana merupakan fasilitas yang mendukung dan mempercepat kegiatan dalam mencapai tujuan. Sarana dan prasarana pada instalasi rawat jalan berupa loket pendaftaran, komputer, kursi tunggu, alat-alat pemeriksaan dasar, alat-alat tulis, hingga jaringan internet yang digunakan untuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada masing-masing rumah sakit. Menurut pendapat Responden nomor 57 bahwa RSUD Kabupaten Karanganyar mengalami kendala komputer eror pada pelayanan rawat jalan. Selain itu Responden nomor 2 menyatakan bahwa terkadang ada gangguan pada jaringan internet.

Kele *et al* (2019) mengatakan bahwa faktor yang berpengaruh dalam lamanya waktu tunggu adalah sarana dan prasarana. Sehingga hal yang perlu dilakukan adalah menambah atau

memperbaiki sarana dan prasarana supaya kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan waktu tunggu pasien menjadi lebih cepat. Menurut Responden nomor 24, RSUD Kabupaten Karanganyar perlu melakukan penambahan loket pendaftaran. Wijaya (2016) menyatakan bahwa dalam mengatasi jumlah pasien yang banyak, perlu penambahan loket pendaftaran untuk mempercepat pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sarana dan prasarana perlu dilakukan agar mencegah adanya hambatan dalam pemberian pelayanan kepada pasien.

Hasil penelitian menyatakan 36 responden (56,3%) setuju bahwa SIMRS bermanfaat untuk pelayanan. 43 responden (67,2%) setuju bahwa SIMRS membuat pegawai berinteraksi dengan fleksibel. Hal tersebut menyatakan bahwa SIMRS bermanfaat untuk mempersingkat waktu tunggu di pelayanan rawat jalan. Sejalan dengan pernyataan Tiara dan Ida (2022) bahwa SIMRS dapat mengendalikan waktu tunggu pelayanan rawat jalan ayitu dengan memberlakukan sistem pendaftaran online dan rekam medis elektronik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan akurasi pendokumentasian, mengurangi *clinical errors*, dan mempercepat akses data pasien.

Proses Pelayanan

Hasil penelitian ditemukan 38 responden (59,4%) menyatakan setuju bahwa responden teliti dan terampil dalam melakukan pendaftaran. Pemberian pelayanan kepada pasien tentunya harus dilakukan dengan teliti agar tidak terjadi kesalahan yang menghambat proses pelayanan dan menyebabkan waktu tunggu menjadi lama. Torry *et al* (2016) menyatakan bahwa kecekatan dan ketelitian pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ditemukan 45 responden (70,3%) menyatakan setuju bahwa responden andal dan terampil dalam melayani pasien. 47 responden (73,4%) menyatakan setuju bahwa responden memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Pemberian informasi dengan jelas kepada pasien sehingga pasien tidak bingung dengan alur pelayanan rawat jalan. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dan profesional harus didukung dengan kualitas SDM, SPO, dan sarana prasarana agar proses pelayanan berjalan dengan lancar. Proses pelayanan berupa pendaftaran, penyiapan dokumen, dan pemeriksaan (Suspenti *et al*, 2019).

Responden nomor 27 menyatakan bahwa RSUD Kabupaten Karanganyar masih menggunakan pendaftaran *offline* atau manual sehingga mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan. Susanti *et al* (2015) menyatakan bahwa penggunaan sistem *appointment registration* atau pendaftaran online dapat membuat antrian pendaftaran menjadi lebih efektif dan efisien. Kurangnya petugas pendaftaran, loket pendaftaran, kendala jaringan internet pada saat pendaftaran pasien juga mempengaruhi lamanya waktu tunggu. Maka perlu dilakukan penambahan fasilitas seperti pemberlakuan pendaftaran online, loket pendaftaran dan SDM agar pelaksanaan pelayanan pendaftaran tidak menghabiskan waktu tunggu pasien.

Responden nomor 34, menyatakan bahwa faktor yang menyebabkan waktu tunggu lama di RSUD Kabupaten Karanganyar adalah berkas dokumen rekam medis. Penyiapan berkas dokumen rekam medis juga mempengaruhi waktu tunggu karena apabila dokumen rekam medis tidak ada maka dokter dan perawat tidak dapat memberikan pelayanan kepada pasien. Sehingga ruang penyimpanan berkas dokumen rekam medis harus dekat dengan loket pendaftaran. Selain itu, yang mempengaruhi lamanya penyiapan berkas dokumen rekam medis adalah penyimpanan dokumen rekam medis yang tidak sesuai dengan SPO sehingga ketika membutuhkan dokumen rekam medis tersebut harus membutuhkan waktu yang lama karena penyimpanan yang tidak sesuai dengan nomor urut atau sistem penyimpanan yang digunakan di rumah sakit tersebut. Perlu dilakukan penambahan petugas penyimpanan dan kurir serta pemantauan dalam penyimpanan dokumen rekam medis agar sesuai dengan SPO (Suspenti *et al*, 2019).

Hasil penelitian ditemukan bahwa 48 responden (75%) setuju bahwa responden memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Hal ini menjelaskan bahwa 75% responden memberikan pelayanan tepat waktu. Namun, dalam pemeriksaan seringkali terdapat kendala berupa kedisiplinan petugas baik dokter maupun perawat yang membuat waktu

tunggu pasien rawat jalan menjadi lama. Di Poliklinik RSUD Kabupaten Karanganyar, Responden nomor 45 menyatakan bahwa yang menyebabkan waktu tunggu rawat jalan adalah DPJP masih melakukan visite dahulu atau tindakan terlebih dahulu sehingga pasien menunggu lama.

Hasil penelitian ditemukan 47 responden (73,4%) menyatakan bahwa responden memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang profesional sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Amalia dan Pratiwi (2021) menyatakan bahwa lamanya waktu tunggu dapat mempengaruhi ketidakpuasan bagi pasien maupun keluarga pasien. Waktu tunggu yang lama menjadi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut.

SIMPULAN

Kesimpulan

Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu rawat jalan pada indikator sumber daya manusia dengan frekuensi terbanyak yaitu responden merasa setuju untuk adil dalam memberikan pelayanan sebesar 44 responden (68,8%). Pada jawaban Responden nomor 8, 10, 25, 42, 36, dan 61, faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu rawat jalan pada indikator sumber daya manusia adalah kurangnya SDM.

Standar Prosedur Operasional

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu rawat jalan pada indikator standar prosedur operasional dengan frekuensi terbanyak yaitu responden merasa setuju dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditetapkan sebesar 48 responden (75%). Menurut Responden nomor 18 dan 34 menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu rawat jalan pada indikator standar prosedur operasional adalah pencarian dokumen rekam medis masih inefisien.

Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu rawat jalan pada indikator sarana dan prasarana dengan frekuensi terbanyak yaitu responden merasa setuju bahwa ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan tertata dengan baik sebesar 49 responden (76,6%). Menurut pendapat Responden nomor 57 bahwa faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu rawat jalan pada indikator sarana dan prasarana adalah komputer eror pada pelayanan rawat jalan. Selain itu Responden nomor 2 menyatakan bahwa terkadang ada gangguan pada jaringan internet.

Proses Pelayanan

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu rawat jalan pada indikator proses pelayanan dengan frekuensi terbanyak yaitu responden merasa setuju dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan sebesar 48 responden (75%). Responden nomor 11, 18, 27, 44, dan 55 menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu rawat jalan pada indikator proses pelayanan masih menggunakan pendaftaran *offline* atau manual sehingga mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan.

Saran

Agar dapat mencapai standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Karanganyar, diperlukan penambahan jumlah SDM sesuai dengan kebutuhan serta didukung dengan kedisiplinan, kelengkapan sarana dan prasarana, SPO, dan pemberian pelayanan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M. and Pratiwi, E. 2022. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021.
- Binaro Budi Susilo, B. Et Al. (2019) Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di RSUD Praya Kabupaten Lombok Tengah Nusa Tenggara Barat, *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Masyarakat Journal Of Information Systems For Public Health*.
- Bustani, N.M. Et Al. (2015) Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara, *Jurnal E-Biomedik (EBM)*.
- Dalimunthe, M.B. (2018) Analisis Pengaruh Kedisiplinan Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Delia Kabupaten Langkat Tahun 2018.
- Dewi, S., Machmud, R. And Lestari, Y. (2019) Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019, *Jurnal Kesehatan Andalas. Available At: [Http://Jurnal.Fk.Unand.Ac.Id](http://jurnal.fk.unand.ac.id)*.
- Ema Tripurwaningsih (2020) Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Kharisma Paramedika Tahun 2020.
- Fahrurazi, F.E. Et Al. (2022) 'Factors Affecting Waiting Time In Outpatient Pharmacy At Hospital Raja Perempuan Zainab II (Hrpz II)', *Journal Of Pharmacy*, 2(1), Pp. 1–7. Available At : [Https://Doi.Org/10.31436/Jop.V2i1.105](https://doi.org/10.31436/jop.v2i1.105).
- Febriyanti, D.H. Et Al. (2013) Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu.
- Hairani Saragih, N. Et Al. (2020) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Permata Bunda.
- Jayawardena, D. (2017) 'Patients Waiting Time At Out Patient's Department At The National Hospital Sri Lanka', *Journal Of Community Medicine & Public Health*, 1(2). Available At: [Https://Doi.Org/10.29011/2577-2228.100013](https://doi.org/10.29011/2577-2228.100013).
- Khan, H. And Singh, A.K. (2021) A Study On Waiting Time Of The Opd Patient In A Multispecialty Hospital, *International Journal For Research In Applied Science & Engineering Technology (IJRASET)*. Available At: [Www.Ijraset.Com](http://www.ijraset.com).
- Kusumawardhani, O.B., Adji, I.S. and Supriyanto, A. (2021) 'Analysis of the Effect of Performance and Individual Characteristics of Medical Employees on Understanding of Accreditation in Karanganyar District Hospital', *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(4), p. 140. Available at: <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i4.2477>.
- Kusumawardhani, O.B., Damayanti, W. and Kusuma, T. (2022) 'Implementation of the Accreditation Document Management System (SISMADAK) in Hospitals : Literature Review Pelaksanaan Sistem Manajemen Dokumen Akreditasi (SISMADAK) di Rumah Sakit : Literature Review'. Available at: <https://doi.org/10.30989/mik.v12i1.839>.
- Kusumawardhani, O.B., Widyastuti, K. and Rejeki, M. (2023) 'Penyuluhan Peningkatan Akreditasi RS Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rehabilitatif Dalam Masyarakat', 3(1), pp. 243–249.
- Laeliah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.
- Manarap, J. (2017) 'Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul'.
- Marlina, L. Et Al. (2021) Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Ditinjau Dari Aspek Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan (TP2RJ) Rumah Sakit.

- Muhammad, M., & Arief, A. (2020). Evaluasi Faktor-Faktor Sukses Sistem Informasi Rumah Sakit pada Rumah Sakit XYZ Menggunakan Model Delone & Mclean. *IJIS-Indonesian Journal On Information System*, 5(2).
- Permenkes, 2022. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Pratama, T.A. and Sugiarti, I. 2022. Aspek Plan, Do, CheckdanActpada Pengendalian Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes* 13(4), pp. 1092–1096. doi: <http://dx.doi.org/10.33846/sf13439>.
- Purnaningsih, T. (2018) Skripsi Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.
- Puspitaloka Mahadewi, E., Heryana, A., Kurniawati, Y. and Ayuba, I. 2019. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang.
- Reinhart Walakandou, R.J. Et Al. (2021) ‘Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Waktu Tunggu Pasien Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit’, *Journal Of Public Health And Community Medicine*, 2.
- Rensiner, dkk, (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr.Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(2), 1–8.
- Simarmata, M. Et Al. (2021) ‘Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)’, *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 3(2), Pp. 245–252. Available At: <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>.
- Tetty, V., & Bone, A. T. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien BPJS di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu (JKD)*, 2(1), 29-35.
- Torry, Koeswo, M. And Sujianto (2016) Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Kaitannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Available At: <http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1645>.
- Triwardani, Y. (2017) ‘Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang’.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Wahyuni, S. (2020) Karya Tulis Ilmiah Literature Review Analisis Waktu Tunggu Pada Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TP2RJ) Di Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakkukang Prodi D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Makassar 2020.
- Yuansyah, R., Harahap, J. And Suroyo, R.B. (2021) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Laboratorium Klinik Di RSUD Dr RM 'Djoelham Kota Binjai Tahun 2020, *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*.