

# ANALISIS MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN BERDASARKAN WAKTU TUNGGU PEMERIKSAAN DI POLI UMUM PUSKESMAS BONTOMARANNU

Nurul Fajriah Istiqamah<sup>1</sup>, Dian Anggraeni Rachman<sup>2</sup>, Andi Atssam Mappanyukki<sup>3</sup>, Wahyudin<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

## INFORMASI ARTIKEL

Terbit: 07 Desember 2024

DOI:

<https://doi.org/10.37304/juar.a.v4i2.17039>

## KATA KUNCI

Mutu Pelayanan, Waktu Tunggu, Poli Umum

## EMAIL KORESPONDENSI

[nurul.fajriah.istiqamah@unm.ac.id](mailto:nurul.fajriah.istiqamah@unm.ac.id)

## A B S T R A C T

*According to Law of the Republic of Indonesia No. 36 of 2009, article 1 paragraph 11 means that health services are a form of activities that have become a unit and have a relationship and are carried out continuously. The purpose of this study is to find out the analysis of service quality based on the waiting time for examinations at the Bontomarannu Health Center general poly. The research method used observation with a cross-sectional research design with a quantitative approach. The population in this study is the average number of outpatients at the Bontomarannu Health Center every year in the last three years as many as 9,375 people. The sample in this study was 95 people using the Axial Sampling technique. Based on the results of the study, it is known that the average length of outpatient examination at the general polyclinic of the Bontomarannu Health Center for new patients is 6.95 minutes and 5.23 minutes for old patients, the service at the public poly is of high quality and is in accordance with the service standards set by the Ministry of Health regarding the length of examination at the general polyclinic for both new and old patients, which is 10 minutes*

## A B S T R A K

*Menurut UU RI No.36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11 memiliki arti bahwa pelayanan kesehatan adalah bentuk dari kegiatan yang sudah menjadi kesatuan dan memiliki keterkaitan dan dilakukan secara terus-menerus. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui analisis mutu pelayanan berdasarkan waktu tunggu pemeriksaan di poli umum Puskesmas Bontomarannu. Metode penelitian yang digunakan adalah survei atau observasi dengan desain penelitian cross-sectional dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien rawat jalan Puskesmas Bontomarannu setiap tahun dalam tiga tahun terakhir sebanyak 9.375 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 orang dengan menggunakan teknik Aksidental Sampling. Berdasarkan hasil penelitian diketahui rata-rata lama pemeriksaan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Bontomarannu untuk pasien baru yaitu 6,95 menit dan pasien lama 5,23 menit, pelayanan di poli umum bermutu dan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan mengenai lama pemeriksaan di poli umum baik pasien baru maupun pasien lama yaitu 10 menit.*

## 1. PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai penyelenggara Upaya kesehatan tingkat pertama bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap orang yang tinggal di wilayah kerjanya. Dengan adanya Puskesmas masyarakat diharapkan mendapat pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan ketepatan waktu dan biaya yang terjangkau serta pelayanan yang mudah diakses (Kemenkes, 2019).

Bagian terpenting dari pelayanan kesehatan adalah ketersediaan dan kepatuhan terhadap standar. Pelayanan kesehatan yang bermutu apabila dilaksanakan sesuai dengan standar yang ada. Standar adalah tingkat kinerja ideal yang diinginkan dan tujuan yang dapat dicapai. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah peraturan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar. SPM merupakan kewajiban daerah yang sekurang-kurangnya menjadi hak setiap warga negara. Salah satu Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk peningkatan mutu pelayanan adalah standar waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan (Handayani, 2019).

Menurut Pohan dalam Qoiriyah (2020), kecepatan pelayanan pasien dan waktu tunggu dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat dilihat dari pelayanan yang ramah, cepat dan nyaman. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah ketepatan waktu.

Setiap puskesmas harus mengikuti waktu tunggu minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Waktu tunggu pelayanan dihitung sejak pasien mendaftar di loket, mengantre, menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis serta diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan sampai pengambilan obat lalu pasien pulang. Pada kenyataannya, waktu tunggu pelayanan masih menjadi masalah umum dalam pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu komponen yang dapat menimbulkan ketidakpuasan. Apabila dikaitkan daam manajemen mutu, lamanya waktu tunggu pasien untuk menerima pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting dan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh unit pelayanan kesehatan serta mencerminkan bagaimana puskesmas mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Budi, 2021).

Menurut Pratiwi (2022) waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien sangat memperhatikan waktu tunggu pelayanan, waktu tunggu yang lama secara konsisten dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Penyebab utama lamanya waktu pelayanan pasien adalah waktu pendaftaran di loket yang lama, terbatasnya jumlah dokter, banyaknya pasien dan terbatasnya tenaga kesehatan lainnya. Sementara itu, standar waktu tunggu di rawat jalan yang telah ditetapkan yaitu kurang dari 60 menit, kepuasan pelanggan/pasien lebih dari 90%. Lamanya waktu menunggu memiliki dampak yang signifikan terhadap pasien karena berkaitan dengan mutu pelayanan atau pengobatan sehingga harus dipertimbangkan oleh penentu kebijakan (Maulana, 2019).

Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan akan pelayanan kesehatan juga meningkat. Persaingan tidak hanya tentang teknologi riset, tetapi ada persaingan yang lebih berat lagi yaitu persaingan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Institusi kesehatan harus memperhatikan kualitas pelayanannya, termasuk waktu tunggu pasien karena hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pasien terutama pada rawat jalan (Mayasari, 2020).

Waktu tunggu yang lama akan memberikan dampak negatif terhadap mutu pelayanan di fasilitas kesehatan dan membuat pasien merasa tidak puas. Adapun penelitian yang telah

dilakukan oleh Lateefat et all pada tahun 2020 tentang “Penilaian Pasien Menunggu dan Waktu Pelayanan di Klinik Oftamologi di Nigeria”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (46,5%) menggambarkan waktu tunggu dan pelayanan di poliklinik oftamologi adalah lama. Pasien yang melakukan pelayanan rawat jalan menghabiskan waktu yang lama untuk mengakses layanan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis mutu pelayanan rawat jalan berdasarkan waktu tunggu pemeriksaan di poli umum. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengangkat judul “Analisis Mutu Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Waktu Tunggu Pemeriksaan di Poli Umum Puskesmas Bontomarannu”.

## 2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien rawat jalan Puskesmas Bontomarannu setiap tahun dalam tiga tahun terakhir sebanyak 9.375 orang. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 orang dengan menggunakan teknik Aksidental Sampling .

## 3. HASIL

### a. Karakteristik Responden

#### 1) Status Pasien

**Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Status Pasien**

Status Pasien	f	%
Pasien Baru	42	44,2
Pasien Lama	53	55,8
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer, 2024*

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa dari 95 responden yang diteliti status pasien yang tertinggi yaitu pasien lama berjumlah 53 orang (55,8%), sedangkan pasien baru sebanyak 42 orang (44,2%).

#### 2) Jenis Kelamin

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	27	28,4
Perempuan	68	71,6
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer, 2024*

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa dari 95 responden yang diteliti, jenis kelamin perempuan berjumlah 68 orang (71,6%) dan jenis kelamin laki-laki berjumlah 27 orang (28,4%).

### 3) Rata-rata lama menunggu pemeriksaan di poli umum

**Tabel 3. Rata-Rata Lama Pemeriksaan di Poli Umum**

Lama Pemeriksaan di Poli Umum			
Status Pasien	n	%	Rata-Rata Waktu Tunggu
Pasien Baru	42	44,2	6,95 menit
Pasien Lama	53	55,8	5,23 menit
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa lama pemeriksaan rawat jalan di poli umum Puskesmas Bontomarannu menunjukkan untuk pasien baru lebih lama yakni 6,95 menit, sedangkan untuk pasien lama yakni 5,23 menit.

## 4. PEMBAHASAN

Sesuai dengan Permenkes nomor 43 tahun 2019 Puskesmas harus mampu menjadi pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif karena itu dibutuhkan kebijakan yang dan perencanaan yang baik agar memberikan pelayanan yang berkualitas dari pelayanan kesehatan yang diperoleh oleh pasien harus mendapat perhatian disikapi dengan baik (Rehatalanit, 2021).

Persepsi fasilitas pelayanan yang diberikan tempat tersebut jauh lebih baik di banding tempat pelayanan lain dan hal ini akan mendapatkan apresiasi dari para pasien dengan menjadi pelanggan tetap dan tidak akan berpindah hati untuk mendapat pelayanan kesehatan di tempat lain. Pasien akan selalu kembali dan hal ini menjadi bentuk dari kesetiaan yang diberikan pasien. Menurut (Nugraheni, 2017) salah satu komponen yang penting dalam pelayanan yaitu faktor *responsive* yang dimana petugas harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan sigap dalam proses pelayanan seperti ketanggapan para petugas puskesmas dalam melayani proses pendaftaran bagi para pasien. Dalam mewujudkan hal ini maka kunci utama dari pelayanan diperlukannya durasi yang sesuai dalam aturan waktu untuk menunggu sebelum diberikannya pelayanan agar pasien tidak merasa waktu menunggu dalam pelayanan sangat buruk. Menurut (Dewi, 2020) perlu diperhatikan aspek kenyamanan pasien dalam ruangan tempat untuk menunggu sebelum mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Disini perlu adanya kebijakan batasan jumlah keluarga yang menemani pasien agar ruangan tidak terasa sempit dan mengganggu dalam proses pemberian pelayanan serta kenyamanan pasien yang lain. Menurut (Haryanto & Suranto, 2012) selain itu juga puskesmas perlu memperhatikan letak lokasi yang strategis sehingga mampu memberikan pelayanan yang tinggi karena akses yang mudah dijangkau oleh para pasien serta harus memberikan kesan nyaman bagi pasien dengan bentuk puskesmas yang baik seperti bangunan yang kokoh dan alat penunjang dalam pemeriksaan harus sesuai standar.

Selain hal tersebut untuk mendapatkan meberikan pelayana kesehatan diperlukan adanya kemudahan dalam mengakses pelayanan yang sudah diberikan dengan sangat baik yaitu dimudahkannya alur pendaftaran, proses dan lama waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pendaftaran (Hidayah et al., 2019). Pelayanan Kesehatan apabila dalam hal ini memiliki durasi waktu yang cukup lama maka diperlukan kebijakan yang efisien dan efektif

dalam aturan waktu tunggu sehingga hal ini dirasa efektif dan baik bagi pasien sehingga pasien tidak merasa bosan atau marah-marah dalam menunggu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan (Sukino, 2022).

Rata-rata lama pemeriksaan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Bontomarannu untuk pasien baru yaitu 6,95 menit dan pasien lama 5,23 menit, pelayanan di poli umum bermutu dan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan mengenai lama pemeriksaan di poli umum baik pasien baru maupun pasien lama yaitu 10 menit.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien baru lebih lama dilayani pada poli umum disebabkan karena pasien baru belum memiliki catatan rekam medis di Puskesmas tersebut, menyebabkan pasien baru membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan konsultasi ke dokter mengenai penyakitnya dan pastinya dokter juga akan menanyakan riwayat penyakit pasien yang pernah dialami, sebelum dokter melakukan pemeriksaan tindaklanjut. Berbeda dengan pasien lama yang telah memiliki rekam medis yang didalamnya telah tercatat riwayat penyakit pasien.

Kepuasan pasien ditentukan dari jenis pelayanan yang diperoleh ketika mendapatkan pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan diperoleh pada tahap pelayanan yang menyebabkan persepsi dan perasaan bahwa kualitas pelayanan yang didapat tidak baik, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang memuaskan akan menjadikan pasien setia dan selalu menggunakan tempat pelayanan tersebut untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2022) tentang gambaran waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth, yang menunjukkan bahwa pemeriksaan dokter diruang periksa antara 5-10 menit dan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal.

## **5. KESIMPULAN**

Rata-rata lama pemeriksaan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Bontomarannu untuk pasien baru yaitu 6,95 menit dan pasien lama 5,23 menit, pelayanan di poli umum bermutu dan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan

## DAFTAR PUSTAKA

- Budi, S.C. (2021). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Dewi, Suspenti, Machmud, Rizanda, & Lestari, Yuniar. (2020). *Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019*. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4).
- Handayani, T., Pujihastuti, A. (2019). *Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan*. *Jurnal Rekam Medis*. Volume 11, (2), Hal. 161-171.
- Haryanto, Aris Tri, & Suranto, Joko. (2012). *Pelayanan Kesehatan (Studi Rawat Inap Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri)*. *Transformasi*, 14(22).
- Hidayah, Amika Khusnul, Kusuma, Aji Ratna, & Irawan, Bambang. (2019). *Pelaksanaan Program Kerja Pelayanan Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun Ii Kabupaten Kutai Kartanegara*. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i2.797.g444>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2019) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta.
- Lateefat B. Olokoba, Kabir A. Durowade, Feyi G. (2020). *Assessment of patients waiting and service times in the ophthalmology clinic of a public tertiary hospital in Nigeria*. *Original Article. Ghana Med J*; 54(4): 231-237
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., Imran, A. (2019). *Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala*. *Jurnal Kesehatan*. 30 Oktober 2019; Volume 12, (2), Hal. 99-110.
- Mayasari, F. (2020). *Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro*. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. Volume 2, (3), Hal. 214–230.
- Nugraheni, Reny. (2017). *Analisis Pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit X Kediri Jawa Timur*. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 2(2), 169–175.
- Pratiwi, M.R., Sani, F.N. (2022). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta*. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*. Volume 14, (2), Hal. 24–30.
- Qoiriyah, S. (2020). *Tinjauan Kelengkapan Persyaratan Administrasi Pendaftaran Pasien BPJS Di Puskesmas Jatinegara Jakarta Timur*.
- Rehatalanit, Marshia, & Nurwahyuni, Atik. (2021). *Analisis Input dalam Proses Penyelenggaraan UKM UKP pada Puskesmas X Kota Semarang*. *Jurnal Medika Utama*, 3(01 Oktober), 1435–1441.
- Sukino, Wajdi, Farid, & Sutrisna, E. M. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawatan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.