



Volume 13, No 2 2024

ANALISIS WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI POLI SYARAF RSUD KABUPATEN PRINGSEWU

ANALYSIS OF WAITING TIME FOR OUTPATIENT PATIENTS AT THE NERVOUS POLY OF PRINGSEWU REGENCY HOSPITAL

Iwan Tri Bowo¹, Arfan Syachroni², Fely Dany Prasetya³, Risna Gizha Aulia⁴,
Itsna Rachma Yustika⁵, Retno Muthia Uwatun Hasanah⁶, Diah Puspita Sari⁷
¹²³⁴⁵⁶⁷Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pringsewu

Email Correspondens : iwantb@umpri.ac.id

Abstract: Analysis of Waiting Time for Outpatients at the Neurology Clinic of Pringsewu Regency Regional Hospital. This study aims to analyze the waiting time for outpatients at the Neurology Polytechnic of Pringsewu District Hospital. The method used in this research uses a quantitative descriptive approach involving 20 respondents. The research results showed that the average patient waiting time was recorded as 153 minutes. Out of 20 respondents, the majority of patients experienced a waiting time of more than 2 hours, with the exception of one respondent who only waited 1:29 hours (89 minutes). Analysis of this long waiting time indicates that there are several problems in work flow and service efficiency at the Pringsewu Regency Regional Hospital Neurology Polytechnic. Based on the results of the analysis, several recommendations are made to reduce patient waiting times at the District Hospital Neurology Polyclinic. By implementing the recommendations provided, it is hoped that waiting time can be reduced to less than 60 minutes, thereby increasing patient satisfaction and quality of service.

Keywords: Waiting Time, Outpatient, Patients, Service Quality

Abstrak : Analisis Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif Dengan melibatkan 20 responden. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu pasien tercatat selama 153 menit dari jumlah 20 responden mayoritas pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 2 jam, dengan pengecualian satu responden yang hanya menunggu selama 1:29 jam (89 menit). Analisis waktu tunggu yang lama ini mengindikasikan adanya beberapa masalah dalam alur kerja dan efisiensi pelayanan di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu. Berdasarkan hasil analisis beberapa rekomendasi untuk mengurangi waktu tunggu pasien di Poli Syaraf RSUD Kabupaten. Dengan mengimplementasikan rekomendasi yang diberikan, diharapkan waktu tunggu dapat dikurangi menjadi kurang dari 60 menit, sehingga meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan kepada pasien

Kata Kunci : Rawat Jalan, Pasien, Kualitas Pelayanan.

Pendahuluan

Waktu tunggu pasien didefinisikan sebagai lamanya waktu yang diperlukan pasien mulai dari mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis, idealnya adalah kurang dari 60 menit \leq 1 jam (S. Dewi et al., 2020). Hal ini sesuai dengan 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.(Kementerian Kesehatan RI, 2022)

Volume 13, No 2 2024

Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam sebuah manajemen rumah sakit. Setiap rumah sakit pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan (A. U. Dewi, 2015). Waktu tunggu pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit. Penelitian ini fokus pada analisis waktu tunggu pasien di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu, dengan tujuan memberikan solusi untuk mengurangi waktu tunggu pasien.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan pencatatan waktu pada setiap tahapan proses pelayanan mulai dari pendaftaran hingga pasien menerima pelayanan di poli syaraf. Subjek penelitian adalah 20 pasien rawat jalan yang berkunjung ke Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu.

Hasil dan Pembahasan

Rata-rata waktu tunggu pasien dari pendaftaran hingga menerima pelayanan adalah 153 menit. Berikut adalah detail waktu tunggu setiap responden:

No	Nama Responden	Poli	Jam Registrasi	Jam Pelayanan Poli	Lama Waktu Tunggu
1	Responden 1	Syaraf	8:24 AM	11:00 AM	2:36 (156 menit)
2	Responden 2	Syaraf	8:26 AM	11:06 AM	2:40 (160 menit)
3	Responden 3	Syaraf	8:27 AM	11:03 AM	2:36 (156 menit)
4	Responden 4	Syaraf	8:29 AM	11:08 AM	2:39 (159 menit)
5	Responden 5	Syaraf	8:31 AM	11:11 AM	2:40 (160 menit)
6	Responden 6	Syaraf	8:33 AM	10:02 AM	1:29 (89 menit)
7	Responden 7	Syaraf	8:37 AM	11:15 AM	2:38 (158 menit)
8	Responden 8	Syaraf	8:46 AM	11:17 AM	2:31 (151 menit)
9	Responden 9	Syaraf	8:47 AM	11:19 AM	2:32 (152 menit)
10	Responden 10	Syaraf	8:49 AM	11:24 AM	2:35 (155 menit)
11	Responden 11	Syaraf	8:51 AM	11:27 AM	2:36 (156 menit)
12	Responden 12	Syaraf	8:53 AM	11:22 AM	2:29 (149 menit)
13	Responden 13	Syaraf	8:55 AM	11:33 AM	2:38 (158 menit)
14	Responden 14	Syaraf	8:56 AM	11:25 AM	2:29 (149 menit)
15	Responden 15	Syaraf	8:57 AM	11:35 AM	2:38 (158 menit)
16	Responden 16	Syaraf	9:00 AM	11:39 AM	2:39 (159 menit)
17	Responden 17	Syaraf	9:00 AM	11:43 AM	2:43 (163 menit)
18	Responden 18	Syaraf	9:06 AM	11:46 AM	2:40 (160 menit)
19	Responden 19	Syaraf	9:10 AM	11:47 AM	2:37 (157 menit)

Volume 13, No 2 2024

No	Nama Responden	Poli	Jam Registrasi	Jam Pelayanan Poli	Lama Waktu Tunggu
20	Responden 20	Syaraf	9:10 AM	11:49 AM	2:39 (159 menit)

Dari tabel di atas, terlihat bahwa mayoritas pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 2 jam, dengan pengecualian satu responden yang hanya menunggu selama 1:29 jam (89 menit).

Analisis

Waktu tunggu yang lama ini mengindikasikan adanya beberapa masalah dalam alur kerja dan efisiensi pelayanan di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu. Berikut adalah beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi:

1. **Proses Pendaftaran:** Waktu tunggu yang lama dapat disebabkan oleh antrian panjang di bagian pendaftaran. Penambahan jumlah petugas pendaftaran atau penggunaan sistem antrian elektronik dapat membantu mengurangi waktu tunggu ini.
2. **Waktu Tunggu untuk Pemeriksaan Awal:** Pasien harus menunggu lama sebelum dipanggil untuk pemeriksaan awal. Penjadwalan yang lebih efisien dan optimalisasi sumber daya manusia dapat memperbaiki masalah ini.
3. **Ketersediaan Dokter Spesialis:** Ketersediaan dan jadwal dokter spesialis syaraf dapat mempengaruhi lama waktu tunggu. Mengatur jadwal dokter yang lebih efektif dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk mengurangi waktu tunggu pasien di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu menjadi kurang dari 60 menit:

1. **Penambahan Tenaga Administrasi:** Menambah jumlah petugas pendaftaran terutama pada jam-jam sibuk untuk mempercepat proses pendaftaran.
2. **Sistem Antrian Elektronik:** Menggunakan sistem antrian berbasis elektronik untuk mempermudah pengelolaan antrian dan mengurangi waktu tunggu.
3. **Penjadwalan Efektif:** Mengatur jadwal pelayanan dokter spesialis syaraf secara lebih efisien agar waktu tunggu pasien dapat diminimalisir.
4. **Optimalisasi Sumber Daya Manusia:** Melakukan pelatihan dan pengembangan staf untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.
5. **Penggunaan Teknologi:** Implementasi teknologi informasi dalam manajemen pasien untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi waktu tunggu.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu adalah 153 menit. Dengan mengimplementasikan rekomendasi yang diberikan, diharapkan waktu tunggu dapat dikurangi menjadi kurang dari 60 menit, sehingga meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan kepada pasien.



P-ISSN : 2089 - 6484

E-ISSN : 2655 - 8157

JURNAL ILMIAH KESEHATAN

Volume 13, No 2 2024

Daftar Pustaka

- Dewi, A. U. (2015). Universitas Muhammadiyah Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat. *Naskah Publikasi*, 2, 55.
[http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02 NASKAH PUBLIKASI.pdf](http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02_NASKAH_PUBLIKASI.pdf)
- Dewi, S., Machmud, R., & Lestari, Y. (2020). Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4), 175–184. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>
- Kementerian Kesehatan RI. (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 Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.