Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p–ISSN: 2541-0849
e-ISSN: 2548-1398
Vol. 7, No. 11, November 2022

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LAMA WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN (WTRJ) DI RUMAH SAKIT A

Pusposari Purwoko, Atik Nurwahyuni
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Indonesia
Email: pusposari.p@gmail.com

Abstrak

Dalam menyelenggarakan pelayanannya, rumah sakit wajib menerapkan standar pelayanan minimal supaya mutu pelayanan yang dihasilkan tetap terjaga dengan baik. Salah satu standar pelayanan minimal pelayanan rawat jalan adalah waktu tunggu rawat jalan ≤60 menit. Saat ini waktu tunggu rawat jalan masih menjadi permasalahan di pelayanan rawat jalan rumah sakit, karena capaiannya sangat jauh dari standar. Hal ini akan mempengaruhi pertimbangan dan minat pasien dalam memilih rumah sakit. Melakukan kajian dan menggali faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya WTRJ. Penelitian ini menggunakan fishbone analysis dan wawancara mendalam dengan dokter, petugas dan pasien. Kurangnya kedisiplinan dokter dalam memulai jadwal praktik, dokter masih menjadwalkan operasi bersamaan dengan jadwal praktik di poliklinik, jadwal praktik dokter yang berubah-ubah, pasien yang datang lebih awal beberapa jam dari jadwal praktik dokter, kuota pelayanan yang terbatas. WTRJ belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, harus dilakukan peninjauan terhadap jadwal praktik dokter, meningkatkan kedisiplinan dokter serta mengarahkan pasien untuk mendaftar online supaya tidak mengantri terlalu lama.

Kata kunci: waktu tunggu rawat jalan (wtrj), rumah sakit, rawat jalan.

Abstract

In organizing its services, hospitals are required to implement minimum service standards so that the quality of the services produced is well maintained. One of the minimum service standards for outpatient services is outpatient waiting time ≤60 minutes. Currently, outpatient *waiting time is still a problem in hospital outpatient services, because the achievement is very far from the standard. This will affect the consideration and interest of patients in choosing a hospital. To study and explore the factors that influence the length of outpatient waiting time. This study used fishbone analysis and in-depth interviews with doctors, staff and patients. Lack of doctor discipline in starting the practice schedule, doctors still schedule operations together with practice schedules in polyclinics, changing doctor practice schedules, patients who arrive several hours earlier than the doctor's practice schedule, limited service quota. Conclusion: outpatient waiting time is not yet in accordance with the Minimum Service Standards, a review of the doctor's practice schedule must be carried out, improve the discipline of doctors and direct patients to register online so that they do not queue too long.*

How to cite:	Pusposari Purwoko, Atik Nurwahyuni (2022) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan (WTRJ) di Rumah Sakit A, (7) 11, http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i11.11697
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

Keywords: *outpatient waiting time (wtrj), hospital, outpatient care.*

Pendahuluan

Rumah sakit adalah sebuah organisasi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan baik rawat jalan maupun rawat inap. Pelayanan rawat jalan diberikan pada pasien yang tidak membutuhkan observasi lebih dari 24 jam di rumah sakit, sedangkan pelayanan rawat inap diberikan pada pasien yang membutuhkan observasi lebih dari 24 jam di rumah sakit (Undang-Undang RI No. 44, 2009).

Pelayanan rawat jalan memberikan pelayanan pencegahan, pengobatan serta pemulihan terhadap pasien dengan waktu kurang dari 24 jam, dimana dalam pelayanannya terkait dengan kegiatan penunjang lain seperti rehabilitasi medis, laboratorium, radiologi dan farmasi (Permenkes No. 12, 2013).

Proses di dalam pelayanan rawat jalan meliputi proses pendaftaran, proses dilakukannya pemeriksaan tanda-tanda vital oleh perawat, proses pemeriksaan dokter, proses pemeriksaan penunjang diagnostik, proses menunggu obat di bagian farmasi sampai dengan proses penerimaan obat oleh pasien.

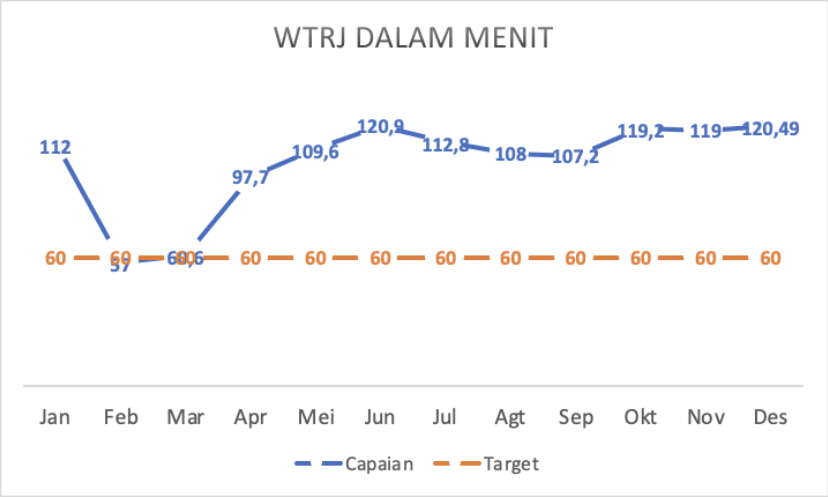
Dalam memberikan pelayanan, RS seyogyanya memiliki standar pelayanan yang bermutu. Acuan RS dalam memberikan pelayanan terstandar tertuang di dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Standar Pelayanan Minimal (SPM) ini disusun supaya setiap RS memiliki panduan untuk melakukan pengendalian, pengawasan dan pertanggungjawaban dalam menyelenggarakan pelayanan Kesehatan (Peraturan Pemerintah, 2005). Salah satu SPM dalam pelayanan rawat jalan adalah waktu tunggu rawat jalan ≤60 menit. Waktu tunggu rawat jalan (WTRJ) adalah proses dimana pasien yang selesai mendaftar pelayanan rawat jalan menunggu untuk mendapatkan pelayanan dokter. WTRJ dihitung sejak pasien mendapat nomor antrian pemeriksaan dokter dari pendaftaran sampai dengan bertemu dan diperiksa oleh dokter (Kepmenkes No. 129, 2008). Sejak Pertemuan Ilmiah Tahunan dan Semiloka Tahunan Ke-VI (Pitselnas) pada bulan Maret tahun 2022, capaian WTRJ diubah ke dalam bentuk persentase dengan angka capaian ≤80% (Hanum, 2022).
Beberapa penelitian yang dilakukan di rumah sakit menyebutkan bahwa, WTRJ masih menjadi permasalahan di rumah sakit. WTRJ saat ini sangat mempengaruhi masyarakat dalam memilih RS. Masyarakat cenderung memilih RS yang menjanjikan WTRJ singkat, karena waktu sangat bernilai bagi pasien jika harus dihabiskan untuk menunggu dilayani oleh dokter (Silitonga, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Silitonga pada tahun 2018 juga menyebutkan, faktor-faktor yang ikut mempengaruhi lama waktu tunggu rawat jalan meliputi kurangnya dokter spesialis yang memberikan pelayanan sehingga antrian pasien yang ingin dilayani makin panjang. Penelitian lain menemukan penyebab WTRJ memanjang yaitu kurang disiplinnya dokter dalam memulai jam praktik (Astiena & Azmi, 2020), dokter sering datang terlambat ke poliklinik (Dewi *et al*., 2020), dan terbatasnya kuota pelayanan dokter

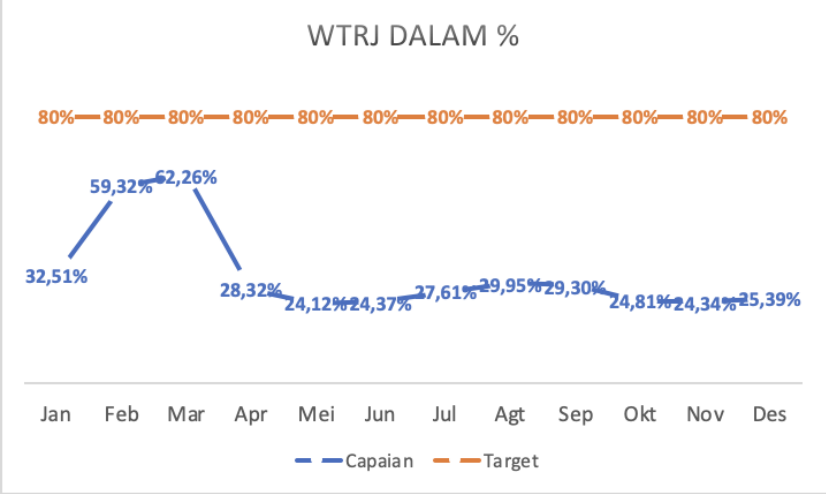
sehingga pasien memilih untuk datang beberapa jam lebih awal supaya mendapatkan kuota (Farida H, Tasya; Setiatin, 2021).

Penelitian untuk menggali faktor-faktor yang mempengaruhi WTRJ ini dilakukan di salah satu RS tipe C di kota Tangerang. WTRJ di RS ini sampai saat ini masih menjadi permasalahan karena capaiannya belum sesuai dengan standar pelayanan minimal. Berikut ini adalah indikator nasional mutu (INM) WTRJ RS tahun 2022.

Gambar 1
Capaian WTRJ dalam menit tahun 2022



Gambar 2
Capaian WTRJ dalam % tahun 2022



Dari hasil INM tersebut tampak bahwa WTRJ memanjang sampai 2 kali lipat dari SPM, bahkan capaian dalam persentase pun tidak lebih dari 30%. Capaian ini tentunya sangat jauh dari target SPM yaitu ≥80%. Berdasarkan hal ini, peneliti tertarik untuk menggali faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi panjangnya WTRJ serta nantinya akan membuat rekomendasi perbaikan WTRJ.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RS A yaitu salah satu RS tipe C yang sudah berusia 33 tahun di kota Tangerang. Subyek yang terlibat dalam penelitian ini adalah dokter spesialis yang memberikan pelayanan di poliklinik, kepala instalasi rawat jalan, koordinator poliklinik, perawat poliklinik dan petugas pendaftaran.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi dan membuat *fishbone analysis* berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi. *Fishbone analysis* merupakan alat yang digunakan untuk mencari beberapa penyebab dari satu kejadian atau fenomena. Hasil dari *fishbone analysis* dibandingkan dengan kajian literatur yang dilakukan pada beberapa artikel yang membahas mengenai waktu tunggu rawat jalan. Semua artikel bersumber dari jurnal sinta. Setelah dilakukan perbandingan dengan kajian literatur, maka selanjutnya akan dikaji penyebab terbesar lamanya waktu tunggu rawat jalan.

Hasil dan Pembahasan

Dari wawancara mendalam terhadap beberapa dokter spesialis, koordinator poliklinik, perawat poliklinik, petugas pendaftaran, kepala instalasi rawat jalan dan pasien didapatkan hasil sebagai berikut:

Informan Dokter:

> "*Saya tidak bisa datang tepat waktu, karena saat ini saya sedang sekolah subspesialis di RSCM, butuh waktu lebih lama di perjalanan*"(informan 1)
>
> "*Saya juga praktik di tempat lain, pasiennya di sana banyak, jadi saya terlambat datang ke sini*" (informan 2).
>
> "*Saya tidak pernah kebagian jadwal operasi setelah jam poli, jadinya saya jadwalkan saja berbarengan dengan jadwal poli*" (informan 3).
>
> "*Saya kalo pagi olahraga dulu, jadi ga bisa datang sesuai jam poli, yasudah jam poli ga usah diganti, sesuai dengan sebelumnya aja*" (informan 4).
>
> "*alat dental unitnya rusak 1, jadi saya telat memulai praktik karena bergantian*" (informan 5).

Informan Koordinator poliklinik:

> "*Pasien banyak yang komplain ke kami karena dokter sering terlambat, kami hanya bisa menjawab bahwa dokter sedang ada operasi emergensi di ruang operasi*" (informan 6).
>
> "*Dokter sering memundurkan jam praktik di hari H, sehingga pasien komplain karena harus menunggu lama*" (informan 7).

Informan perawat poliklinik:

> "*Kami sudah sering mengingatkan dokter mengenai jadwal praktiknya, tapi dokter tetap terlambat*" (informan 8).

Informan petugas pendaftaran:

> "*Dokter tiba*-tiba *close jumlah pasien, pasien sering komplain karena tidak kebagian kuota*" (informan 9).

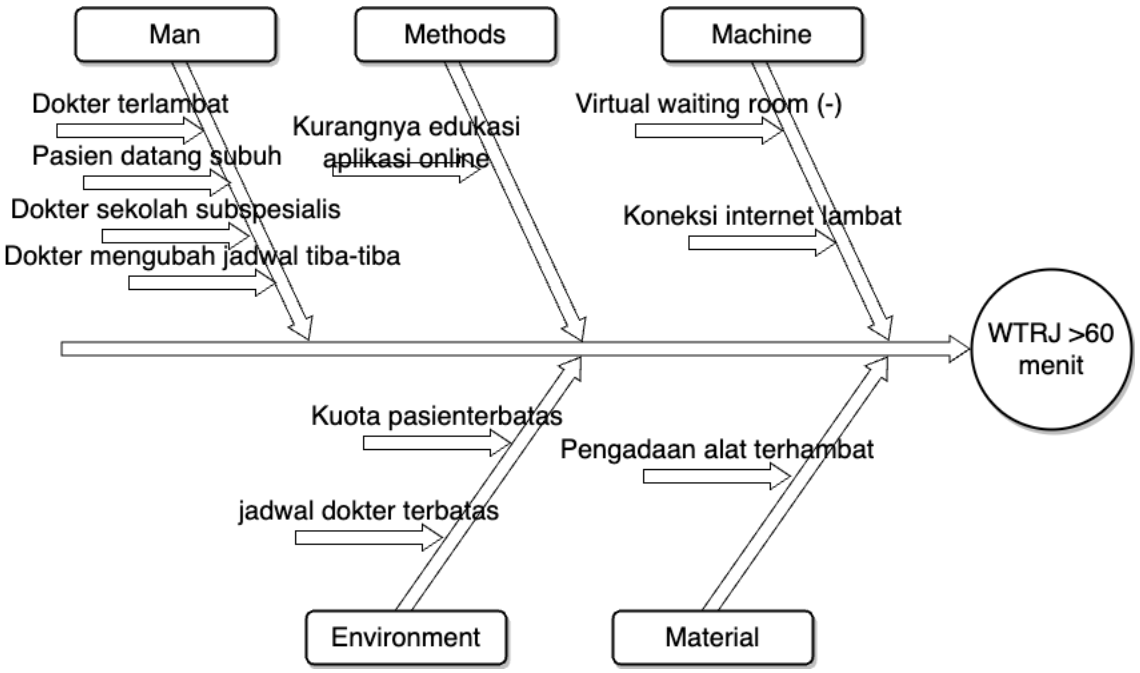
"*Banyak pasien yang* datang *tidak sesuai dengan tanggal kontrolnya, sehingga butuh waktu lama untuk pengecekan supaya SEP bisa tercetak*" (informan 10).

Informan kepala instalasi rawat jalan:

"*Saya sudah menyampaikan komplain pasien ke dokter, namun dokter tetap saja terlambat*" (informan 11).

Informan pasien:

"*Saya datang sejak jam 5 subuh karena sudah mencoba daftar online tapi kehabisan kuota*" (informan 12).



Gambar 3. *Fishbone analysis* WTRJ

Dari hasil wawancara mendalam dan observasi langsung, dibuat *fishbone analysis*. Dari *fishbone analysis* tersebut didapatkan banyak permasalahan pada man, yaitu dokter yang terlambat karena praktik lebih dari 1 tempat, jadwal dokter yang berubah-ubah, dokter terlambat karena sedang menempuh pendidikan subspesialis, pasien yang datang lebih awal karena merasa takut tidak mendapatkan kuota pelayanan dokter. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silitonga pada tahun 2018 yang menyebutkan penyebab panjangnya WTRJ adalah kurangnya tenaga dokter spesialis, kurangnya jam pelayanan dokter serta kurangnya SDM rekam medis. Kurangnya tenaga rekam medis tidak relevan dengan penelitian di RS ini, karena RS ini sudah menerapkan rekam medis elektronik (RME). Dalam penelitiannya, Silitonga juga memberikan saran untuk menambah jumlah tenaga dokter spesialis dan menambah jam pelayanan dokter (Silitonga, 2018).

Penelitian lain yang sejalan dengan hasil *fishbone analysis* menerangkan bahwa keterbatasan jumlah dokter dan keterbatasan staf pelayanan Kesehatan lain juga ikut memperpanjang lama WTRJ (Agiwahyuanto et al., 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh (Dewi et al., 2020) juga menyebutkan faktor-faktor yang dapat memperpanjang WTRJ adalah kurangnya tenaga dokter spesialis, kurangnya perawat poliklinik, kurangnya kedisiplinan dokter yaitu terlambat datang dan terlambat memulai praktik poliklinik, SPO pelayanan rawat jalan kurang lengkap, sarana prasarana kurang dan SIMRS yang belum lengkap.

Adapun hal yang membuat lamanya pendaftaran adalah penuhnya poliklinik spesialis yang dituju sehingga pasien perlu menunggu penjadwalan pemeriksaan yang akan dijawalkan oleh petugas. Kendala lain yang membuat waktu pendaftaran memanjang adalah gangguan jaringan saat menginput data dan adanya duplikasi identitas pasien (Farida H, Tasya; Setiatin, 2021). Selain itu, kendala lain yang terjadi di pendaftaran adalah saat pasien yang memiliki jaminan kesehatan nasional dipanggil ke loket pendaftaran, seringkali identitas yang dibawa tidak lengkap, permasalahan lain yaitu pasien yang hendak berobat tidak ikut, ada juga pasien yang surat rujukannya tidak berlaku lagi serta pasien yang datang tidak sesuai dengan tanggal kontrol sehingga petugas harus mengubah tanggal kontrol dengan cara manual. Semua hal yang disebutkan diatas sama seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Bustani et al. pada tahun 2015.

Dari hasil wawancara dan observasi tersebut, banyak permasalahan yang timbul dari sisi dokter. Sebaiknya manajemen rumah sakit melakukan peninjauan kembali mengenai jadwal praktik dan membuat kesepakatan dengan dokter supaya permasalahan WTRJ dapat segera diatasi. Selain itu, sebaiknya manajemen rumah sakit meninjau kembali kebijakan mengenai larangan menjadwalkan operasi bersamaan dengan jadwal praktik di poliklinik.

Hal ini juga telah disampaikan dalam penelitian Mayasari tahun 2016 yaitu manajemen rumah sakit sebaiknya segera melakukan perbaikan waktu tunggu, dengan memberikan teguran kepada dokter supaya memperbaiki jadwal praktek dengan datang tepat waktu sesuai dengan jam yang telah ditentukan dan disepakati. Dapat juga melakukan diskusi terlebih dahulu dengan dokter tentang hal-hal apa yang membuat dokter tersebut tidak datang tepat waktu sehingga membuat waktu tunggu poliklinik menjadi lama, dan juga apa yang menyebabkan waktu pemeriksaan dokter kurang lama.

Permasalahan antrian waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit sering terjadi. Adanya pengembangan aplikasi pendaftaran online memungkinkan kemudahan dan mempercepat proses pendaftaran sehingga mengurangi penumpukan antrian di loket pendaftaran manual sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Hendra Rohman, marsilah pada tahun 2022. Aplikasi pendaftaran online yang sudah dimiliki rumah sakit belum dimanfaatkan secara optimal.

Kesimpulan

Berbagai permasalahan yang menyebabkan panjangnya WTRJ seharusnya terus dievaluasi satu persatu dan dilakukan perbaikan oleh RS. Beberapa rekomendasi yang bisa dilakukan dalam jangka waktu dekat oleh RS adalah: (1) Membuat kesepakatan dengan dokter mengenai jadwal praktik terbaru. (2) Mengeluarkan kebijakan mengenai larangan menjadwalkan operasi bersamaan dengan jadwal praktik. (3) Menambah kuota

pelayanan dokter. (4) Berdiskusi dengan dokter spesialis mengenai penambahan jadwal poliklinik. (5) Mengoptimalkan penggunaan aplikasi pendaftaran online.

BIBLIOGRAFI

Agiwahyuanto, F., Noegroho, F. H., Kesehatan, F., Dian, U., Tengah, J., Kesehatan, F., Dian, U., & Tengah, J. (2019). Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pendaftaran Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang Quality Of Minimum Service Standards (Spm) Patient Registration In Place Registration For Outpatient . 8(3), 210–216.

Astiena, A., & Azmi, F. (2020). Analysis of Outpatient's Waiting Time and Patient's Satisfaction at Dr M Djamil Hospital 2019. https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2019.2297161

Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Propinsi Sulawesi Utara Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat pelayanan paripurna pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan Rumah Sakit.

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

Farida H, Tasya; Setiatin, S. (2021). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit X Bandung. Jurnal Akrab Juara, 6(5), 119–126. http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf

Hanum, F. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit.

Permenkes No. 12, 16 Kementerian Kesehatan 1 (2013). https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23956527/

Kepmenkes No. 129, 192 (2008). Standar Pelayanan Minimal.

Silitonga, T. M. (2018). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016. Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 4(2), 161–172. https://doi.org/10.7454/arsi.v4i2.2568

Undang-Undang RI No. 44, Tentang Rumah Sakit 2 (2009).

Copyright holder:
Pusposari Purwoko, Atik Nurwahyuni (2022)

First publication right:
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

