

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LAMA WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM X (Factors Affecting Waiting Time Patient Registration for General Hospital X)

¹Fajar Juli Nursanti, ¹ Tita Hariyanti, ² Nofita Dwi Harjayanti

¹Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran
Universitas Brawijaya Malang

²Rumah Sakit Umum X Malang

Abstract: *Waiting time is an important component in the service of the hospital and is the first gate that plays an important role in providing a good first impression for patients. Queuing at long and long registration booths causes ineffective overall patient care and makes patients uncomfortable, ultimately patient satisfaction will be low. This study aims to identify the factors that cause the waiting time for registration services at RSUD X Malang. The study was conducted from September 2017 to October 2017. Data was collected with a literature study, observations with observation sheets and interviews with the registration section, poly nurses, emergency nurses and public relations departments. The data shows that the waiting time of General X Hospital registration services is quite long. Matters affecting the waiting time include the absence of Standard Operating Procedures; the patient must fill in the registration form, the registration desk job officer is still duplicate, the room is limited; patient files are incomplete; limited amount of power; no queuing machine; printers sometimes have problems. To shorten the waiting time for services, it is necessary to develop a patient registration system at General Hospital X Malang by making clear paths and information for patients, adding energy to the information section and providing Standard Operatin Procedures (SPO) for patient registration.*

Keywords: waiting time, registration service of patient

Abstrak: Waktu tunggu merupakan komponen penting dalam pelayanan di rumah sakit dan merupakan pintu gerbang pertama yang berperan penting dalam memberikan kesan pertama yang baik bagi pasien. Antrian di loket pendaftaran yang panjang dan lama menyebabkan tidak efektifnya pelayanan pasien secara keseluruhan dan membuat pasien tidak nyaman, pada akhirnya kepuasan pasien akan rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan pendaftaran di RSUD X Malang. Penelitian dilakukan mulai September 2017 sampai dengan Oktober 2017. Data dikumpulkan dengan *study literature*, pengamatan dengan lembar observasi dan wawancara dengan bagian pendaftaran, perawat poli, perawat IGD dan bagian humas. Data menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Umum X tergolong lama. Hal yang mempengaruhi waktu tunggu antara lain belum adanya Standar Prosedur Operasional; pasien harus mengisi formulir pendaftaran, *job desk* petugas pendaftaran masih rangkap, keterbatasan luas ruangan; berkas pasien tidak lengkap; jumlah tenaga terbatas; tidak ada mesin antrian; printer kadang bermasalah. Untuk mempersingkat waktu tunggu pelayanan perlu dilakukan pengembangan sistem pendaftaran pasien di Rumah Sakit Umum X Malang dengan membuat alur dan informasi yang jelas bagi pasien, menambah tenaga di bagian informasi dan menyediakan Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien.

Kata kunci: Waktu tunggu, pelayanan pendaftaran pasien

PENDAHULUAN

Waktu tunggu merupakan masalah yang penting bagi penyedia pelayanan. Beberapa penelitian menunjukkan adanya efek negatif waktu tunggu terhadap kepuasan pasien, namun kepuasan pelanggan tidak cukup menciptakan pelanggan untuk tetap loyal (Bielen dan Demoulin, 2007)

Apabila pelanggan puas terhadap produk atau layanan yang di berikan, maka akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga membuat pelanggan melakukan pembelian ulang (*repurchase*), menurunkan elastisitas harga, menghambat pesaing menarik pelanggan karena pelanggan enggan berpindah (*switching*). Kepuasan pelanggan juga akan menurunkan biaya dan waktu transaksi berikutnya yaitu dengan menurunnya biaya penanganan ketidaksesuaian produk/jasa, biaya pencarian pelanggan baru karena pelanggan akan cenderung menginformasikan kepada calon pelanggan lainnya. Apabila perusahaan memiliki produk dan layanan yang memuaskan, maka reputasi perusahaan turut terangkat (Bayhaqi, 2006).

Bagi sebuah rumah sakit, waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan. Waktu tunggu di pelayanan pendaftaran rumah sakit merupakan pelayanan pertama, sebagai pintu gerbang rumah sakit yang berperan penting memberikan kesan pertama yang baik bagi pasien. Antrian di loket yang terlalu panjang dan lama dapat menyebabkan tidak efektifnya pelayanan kesehatan. Selain tidak efektif, antrian yang lama akan sangat membuat pasien tidak nyaman dan pada akhirnya tidak memuaskan pasien. Beberapa penelitian menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien (Dewi, 2015). Waktu tunggu yang dianggap lama yaitu lebih dari 10 menit (Dwi, 2013). Sedangkan pada penelitian lain, waktu tunggu dalam antrian pada jam sibuk pelayanan di loket pendaftaran tertinggi mencapai 58,2 menit (Fuansari dan Wigati, 2014).

Rumah Sakit Umum (RSU) X merupakan RSU tipe D berdasarkan SK MenKes: HK.02.03/I/0192/2013. RSU X merupakan rumah sakit swasta penuh milik sebuah PT dan pada tahun 2016 RSU X sudah mendapatkan Sertifikat Lulus Akreditasi tingkat Perdana dengan sertifikat Nomor: KARS-SERT/89/IV/2016 (Profil Rumah Sakit, 2017)

RSU X berlokasi di Kabupaten Malang yang berdiri diatas lahan seluas 2476 m² dengan luas bangunan 1243 m² untuk 2 lantai dengan kapasitas

tempat tidur 72 tempat tidur (TT). RSU X berdiri sejak tanggal 15 November 2010. Diperkirakan rumah sakit ini dapat menjangkau pelayanan dengan radius kurang lebih 30 – 40 km, mengingat lokasinya strategis dengan tingkat komunikasi dan transportasi yang baik serta ditunjang oleh mobilitas penduduk di wilayah Kabupaten Malang di bagian Timur-Selatan yang cenderung menuju ke pusat Kota Malang melewati RSU X (Profil Rumah Sakit, 2017).

Melalui kotak saran dan kuesioner kepuasan pasien yang disebar ke pasien di RSU X ada beberapa kali keluhan pelanggan tentang waktu tunggu antrian pendaftaran pasien. Menilik hal-hal tersebut, RSU X perlu mempertimbangkan peningkatan pelayanan pendaftaran pasien agar tetap eksis dalam era persaingan yang semakin ketat.

BAHAN DAN METODE

Untuk mengidentifikasi penyebab lamanya pelayanan pendaftaran serta untuk mengetahui kendala-kendala yang terjadi dalam setiap proses pendaftaran di RSU X dilakukan beberapa metode yaitu *study literature*, observasi dan wawancara. *Study literature* dilakukan dengan mempelajari *literature-literature* terkait waktu tunggu, selain itu dengan mempelajari data-data di RSU X. Wawancara dilakukan dengan bagian pendaftaran, perawat poli dan perawat IGD serta bagian humas untuk menanyakan alur antrian dan proses di bagian pendaftaran serta untuk mengetahui keluhan-keluhan yang ditulis pasien dalam kuesioner kepuasan pasien.

Identifikasi alur dan lama waktu tunggu pelayanan pendaftaran dilakukan dengan melakukan observasi pada dua pasien rawat jalan. Pengamatan dilakukan pada tanggal 12 September 2017 Pukul 14.00 s/d 16.00 di bagian pendaftaran mulai dari pasien datang hingga selesai dilayani di bagian pendaftaran.

HASIL PENELITIAN

Dari *study literature* pada jadwal jaga petugas pendaftaran didapatkan data bahwa pendaftaran pasien RSU X buka 24 jam dibagi menjadi 3 shift kerja. Dari data kunjungan pasien didapatkan bahwa kedatangan terbanyak pendaftar adalah pada hari Senin pagi dan sore, Selasa sore, Kamis pagi dan sore dan Jumat sore. Rata-rata jumlah kunjungan per hari mulai 37 sampai dengan 194 orang.

Dari observasi di ruang pendaftaran didapatkan bahwa loket pendaftaran dibuka dengan 1 sampai

dengan 3 antrian ditambah 1 orang di meja informasi yang bertugas memberikan nomor antrian pendaftaran, verifikasi berkas-berkas pendaftaran, memberikan informasi kepada pengunjung rumah sakit yang menanyakan kamar tempat pasien dirawat. Selain sebagai petugas pendaftaran, petugas juga merangkap sebagai petugas informasi, operator telepon, dan menangani keluhan.

Dari wawancara dengan petugas pendaftaran didapatkan bahwa pasien yang mendaftar berasal dari pasien rawat jalan poli, pasien dari IGD, pasien IGD dan poli yang akan dirawat inap. Alur pasien rawat jalan poli dimulai dari pasien datang kemudian pasien menuju ke bagian informasi. Di bagian informasi pasien akan ditanyakan tujuan poli, pasien baru atau lama, pasien umum atau BPJS. Apabila pasien baru akan diberi blanko yang diisi oleh pasien. Setelah itu diberi nomor antrian pendaftaran. Apabila pasien BPJS maka di bagian informasi akan dicek kelengkapan berkas pasien BPJS. Apabila belum lengkap, pasien dipersilahkan melengkapi terlebih dahulu. Pasien diberi nomor antrian pendaftaran kemudian dipersilahkan menunggu dipanggil bagian pendaftaran. Di bagian pendaftaran, blanko isian pasien baru diterima, kemudian petugas membuat kartu berobat pasien selanjutnya pasien dipersilahkan menuju tempat yang dituju.

Di bagian pendaftaran, pasien BPJS menyerahkan berkas pendaftaran, kemudian petugas memeriksa aktif tidaknya rujukan, setelah itu petugas membuat resume dan SEP, selanjutnya pasien menuju tempat yang dituju.

Dari observasi di meja informasi didapatkan data bahwa di meja informasi, pendaftar berdiri di sekeliling meja informasi bahkan sampai mengular di saat jam sibuk. Apabila karena suatu hal petugas di meja ini meninggalkan meja, berkas-berkas pasien dari pasien yang baru datang diletakkan oleh pasien/keluarga pasien sendiri di meja, hal ini kadang menimbulkan masalah karena ada pendaftar yang merasa datang dulu tetapi tidak didahulukan dibanding yang datang belakangan. Petugas pendaftaran tidak bisa menengahi karena tidak tahu pendaftar yang datang dulu ataupun sebaliknya.

Dari wawancara dengan petugas pendaftaran dan bagian humas beberapa kendala yang terjadi dalam penerapan model antrian ini adalah: (1). Dari kuesioner kepuasan pasien, didapatkan keluhan bahwa pasien mengantri lama di pendaftaran sampai lebih dari 1 jam. (2). Keluarga pasien IGD dan rawat inap mengeluh lama karena harus antri bersama dengan pasien rawat jalan, sedangkan pasien menunggu di IGD atau di poli sebelum masuk ruangan. (3). Keluhan dari petugas IGD karena pendaftaran lama. (4). Keluhan dari dokter dan petugas poli karena pasien masih antri di pendaftaran sementara jam poli hampir tutup. (5). Petugas pendaftaran merasa tergesa-gesa karena mengejar waktu tutup poli. (6). Pasien tidak tahu bahwa setelah dari meja informasi kemudian antri ke pendaftaran sehingga pasien langsung ke poli.

Berdasarkan pengamatan langsung dengan lembar observasi pada 2 orang pendaftar, terdapat perbedaan waktu pada pasien BPJS dengan pasien umum sebagai berikut:

Tabel 1 Waktu yang Dibutuhkan dalam Proses Pendaftaran

No Aktifitas	Waktu yang dibutuhkan	
	P 1 (BPJS)	P 2 (Umum)
1 Pelanggan datang dari pintu masuk s/d kontak dengan petugas nomor antrian	11.04	06.24
2 Pasien kontak dengan petugas nomor antrian s/d mendapat no antrian	01.01	00.49
3 Menunggu dipanggil bagian pendaftar 01.01	01.38	
4 Kontak dengan bagian pendaftar s/d selesai didaftar	02.29	01.02
Total waktu yang dibutuhkan	15.35	9.13

Sumber: Hasil Observasi tanggal 12 September 2017 Pukul 14.00 s/d 16.00

PEMBAHASAN

Menurut Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit, lama waktu tunggu di instalasi rawat jalan adalah sejak pasien mendaftar sampai dilayani oleh

dokter (Kepmenkes, 2008). Apabila waktu tunggu di pendaftaran lama akan mempengaruhi lama waktu pelayanan medis pasien keseluruhan dan selanjutnya akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Waktu tunggu lebih lama pada pasien BPJS dibandingkan pasien umum. Hal tersebut disebabkan karena petugas harus memverifikasi berkas pasien BPJS. Pada pasien baru biasanya belum memahami berkas-berkas persyaratan pasien BPJS sehingga petugas perlu menjelaskan kepada pasien. Pada pasien yang belum lengkap berkasnya waktu pendaftaran lebih lama lagi. Sebagai contoh : pasien BPJS yang belum memfotokopi berkasnya, harus memfotokopi terlebih dahulu di tempat lain kemudian datang lagi di tempat pendaftaran. Hal ini membuat waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran pasien BPJS lebih lama dibanding pasien umum. Loket pendaftaran pasien BPJS dan umum tidak dibedakan, sehingga hal tersebut juga menambah keruwetan antrian pendaftaran.

Beberapa akar masalah penyebab lama waktu tunggu pelayanan pendaftaran di RSUD X yaitu :tidak jelasnya alur pendaftaran bagi pasien karena tidak ada alur yang bisa dibaca atau dilihat pasien; tidak adanya petugas yang mengarahkan pasien; pasien tidak tahu berkas-berkas persyaratan pasien BPJS; pasien baru mengisi identitas pasien yang memakan waktu; jumlah petugas di meja informasi kurang.

Penelitian yang dilakukan Bustani juga menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan pasien yang lama disebabkan jumlah pasien banyak, kurangnya petugas di loket pendaftaran dan BPJS, keterbatasan ruangan dan keterbatasan SDM (Bustani dkk, 2015).

Ketidajelasan alur pendaftaran pasien dan kurangnya informasi berpotensi menimbulkan kebingungan pasien. Menurut teori, kebingungan pelanggan bisa dikurangi dengan memberikan alur yang jelas, misalnya dimana harus masuk, berapa lama waktu yang dibutuhkan dan apa yang dibutuhkan (Norman, 2008)

Kurangnya SDM di bagian informasi menyebabkan antrian yang panjang, hal ini sesuai teori bahwa antrian terjadi apabila tingkat kedatangan lebih besar dari tingkat pelayanan. Besarnya antrian dapat terjadi apabila kapasitas pada suatu sistem pelayanan dimasuki input dan respon pada sistem lebih lambat dibanding input (Kepmenkes, 2008). Antrian di bagian informasi menjadi panjang karena hanya ada satu tenaga yang melayani pelanggan dan menangani beberapa tugas yaitu verifikasi berkas-berkas pendaftaran, memberikan informasi kepada pengunjung rumah sakit yang menanyakan kamar tempat pasien dirawat, operator telepon, dan menangani keluhan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan pendaftaran di RSUD X Malang antara lain: Faktor metode: belum mempunyai SPO; pasien harus mengisi formulir pendaftaran yang membutuhkan waktu banyak; job desk masih tercampur. Pada faktor material : keterbatasan ruangan; berkas pasien kurang lengkap; formulir pendaftaran yang rumit. Pada faktor manusia; petugas pendaftaran merangkap informasi, operator telepon, dan menangani keluhan. Pada faktor mesin: printer kadang bermasalah dan tidak ada mesin antrian.

Saran

Usulan yang dapat diberikan dalam permasalahan ini adalah: untuk mengurangi kebingungan pasien dengan penyediaan papan alur pendaftaran pasien dan informasi berkas persyaratannya harus dipenuhi pasien BPJS. Papan alur dan informasi tersebut harus dapat dilihat pasien dengan jelas, hal ini penting dilakukan karena kejelasan alur akan mengurangi potensi kebingungan dan memotong waktu yang terbuang akibat salah alur. Informasi yang jelas tentang berkas persyaratan yang harus dipenuhi pasien BPJS akan mempersingkat pelayanan karena petugas tidak perlu terus-menerus menjelaskan kepada pasien. Rumah Sakit juga perlu mengembangkan SPO yang mengatur pendaftaran pasien umum dan pasien BPJS. SPO berguna sebagai acuan kerja bagi staf, menghindari inefisiensi dan duplikasi dan memperjelas alur kerja petugas.

DAFTAR RUJUKAN

- Bayhaqi Y. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Minat Membeli Ulang (Studi Kasus: Pada Auto Bridal Semarang) thesis]. Tidak diterbitkan. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. 2006.
- Bielen F, & Demoulin N. 2007. *Waiting time influence on the satisfaction-loyalty relationship in services*. *Managing Service Quality: An International Journal* 17(2):174-193.
- Bustani NM & Rattu AJ, Saerang JS. 2007. *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara*. *Jurnal e-Biomedik*. 2015; 3(3).
- Dewi UA. 2015. *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo*

- thesis*]. Tidak diterbitkan. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dwi FH. 2013. *Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Di TPPRJ RSUD Tugurejo*. Semarang. Skripsi, Fakultas Kesehatan.
- Fuanasri AS, & A. Wigati, PA. 2014. *Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loket Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*. Semarang.
- Kepmenkes RI Nomor 129/Menkes/ SK/II/2008 tentang Standar *Pelayanan Minimal Rumah Sakit K*
- Norman D. The Psychology of Waiting Lines. Online.; 2008 [updated. <http://www.jnd.org/ms/Norman%20The%20Psychology%20of%20Waiting%20Lines.pdf>] [diakses 27 September 2017].
- Profil Rumah Sakit X Tahun 2017. Malang: Rumah Sakit X; 2017.