

ANALYSIS OF THE CAUSES OF LONG WAITING TIME FOR SERVICES FOR PATIENTS WITH JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) AT THE POLI KESEHATAN IBU DAN ANAK IN PUSKESMAS KECAMATAN DUREN SAWIT 2022

Fatharani Putri Hartanto¹, Dwi Nurmayaty², Gisely Vionalita³, Ade Heryana⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta
Jl. Arjuna Utara No. 9, Duri Kepa, Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat, DKI Jakarta, Indonesia

Email korespondensi: ran.fatharan@student.esaunggul.ac.id

Abstract

Services for patients with Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) at the Maternal and Child Health Polyclinic at Duren Sawit District Public Health Center still experience long waiting times, especially when the number of patients is crowded. Based on observation data, the average length of service waiting time reaches 90 minutes whereas the standard guideline for service waiting times is 60 minutes. This study aims to analyze the length of waiting time and the causes associated with waiting time for services to patients with Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) at the Maternal and Child Health Polyclinic at Duren Sawit District Public Health Center in 2022. This research is a type of quantitative research followed by qualitative (Mix Methods). The results showed that the length of waiting time for services for JKN patients at the Maternal and Child Health Polyclinic was >60 minutes, as many as 83 patients (87%), while the lowest proportion of waiting time for maternal health services was <60 minutes as many as 12 patients (13%). The average obtained from the results of this study is 64.52 minutes. In the registration section, the waiting time for registration is 20.29 minutes, the vital signs examination is 8.44 minutes and the midwife examination is 31.58 minutes. Based on the results of qualitative research the causes of the long waiting time include the lack of human resources in the registration section, there are registration officers who have double jobs as ambulance drivers and there are officers who are on leave, the occurrence of internet network disturbances and disturbances in the E-Puskesmas management information system and SIM BPJS Kesehatan, limited communication with patients, lack of patient understanding of the flow of services, patient conditions, missed queues, and policies that cause high rates of pregnant women visiting the MCH poly. It is expected that there will be conformity with the number of human resources with the workload, the improvement of systems and networks, and the adjustment of facilities and infrastructure to the density of patients during peak hours.

Keywords: Long waiting time, JKN Patients, Maternal and Child wellness

Abstrak

Pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit masih mengalami waktu tunggu yang panjang terlebih disaat padatnya pasien. Berdasarkan data observasi rata – rata lama waktu tunggu pelayanan mencapai 90 menit dimana pedoman standar waktu tunggu pelayanan adalah ≤60 menit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lama waktu tunggu dan penyebab yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Tahun 2022. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang dilanjutkan dengan kualitatif (Mix Methods). Hasil penelitian dari lama waktu tunggu pelayanan pada pasien JKN di Poli Kesehatan Ibu dan Anak yang >60 menit yaitu sebanyak 83 pasien (87%), sedangkan proporsi terendah lama waktu tunggu pelayanan kesehatan ibu yang <60 menit sebanyak 12 pasien (13%). Rata – rata yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu 64.52 menit. Pada bagian pendaftaran, lama waktu tunggu pendaftaran yaitu 20.29 Menit, pemeriksaan tanda – tanda vital 8.44 menit dan pemeriksaan bidan selama 31.58 menit. berdasarkan hasil penelitian kualitatif penyebab lamanya waktu tunggu diantaranya adalah kurangnya sumber daya manusia di bagian pendaftaran, terdapat petugas pendaftaran yang memiliki pekerjaan rangkap sebagai pengemudi ambulans dan terdapat petugas yang cuti, terjadinya gangguan jaringan internet dan gangguan pada sistem informasi manajemen

E-Puskesmas dan SIM BPJS Kesehatan, keterbatasan komunikasi dengan pasien,, kurangnya pemahaman pasien mengenai alur pelayanan, kondisi pasien, antrean yang terlewat, dan adanya kebijakan yang menyebabkan tingginya angka kunjungan ibu hamil di poli KIA. Diharapkan adanya kesesuaian mengenai jumlah SDM dengan beban kerja, adanya perbaikan sistem dan jaringan, dan penyesuaian sarana dan prasarana dengan kepadatan pasien di jam sibuk.

Kata kunci: *Lama Waktu Tunggu, Pasien JKN, Poli KIA*

Pendahuluan

Kesehatan merupakan suatu hal yang memerlukan perhatian khusus pada diri seseorang agar terlepas dari penyakit. Namun, jika seseorang telah terkena penyakit harus segera diberi perawatan untuk dapat sembuh dari sakitnya. Menurut definisi yang terdapat dalam Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan merupakan keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap individu untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi.

Mutu pelayanan kesehatan adalah standar profesional yang menggunakan sumber daya potensial yang tersedia di instansi pelayanan kesehatan secara tepat, efisien dan efektif dan menyediakan pelayanan secara aman dan memuaskan yang memenuhi standar pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan akan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya yang menghormati batas dan kemungkinan pemerintah dan masyarakat konsumen (Herlambang, 2016). Mutu pelayanan kesehatan harus berdasarkan pada standar pelayanan minimal (SPM) yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (2018), Standar pelayanan minimal (SPM) adalah beberapa ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang dikeluarkan oleh pemerintahan untuk menjamin mutu pelayanan kesehatan.

Di Indonesia, waktu tunggu ditentukan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal berdasarkan pada Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (2008). Pelayanan kesehatan harus memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) yang ada guna menjaga kualitas pelayanan yang digunakan pasien mengalami peningkatan sekitar 45% dari 7.708 menjadi 9.068 pasien. Dengan

pada akhir produk kesehatan. Unit pelayanan dan pengelolaan instansi pelayanan kesehatan telah menetapkan standar pelayanan minimal (SPM) sebagai standar pelayanan yang harus dipenuhi. Indikator standar minimal pelayanan rawat jalan yang berhubungan dengan waktu antrian adalah waktu tunggu yaitu 60 menit. Pada berbagai penelitian menunjukkan bahwa masih banyak pelayanan kesehatan yang melebihi standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian Agiwahyunto & Noegroho (2019), waktu tunggu pelayanan di rawat jalan Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang yaitu belum sesuai dengan SPM karena masih dalam kategori tidak baik (>60 menit). Hasil penelitian dari Bustani et al. (2015), menyatakan waktu tunggu di BKMM provinsi sulut masih tergolong lama (>60 menit) dengan rata rata waktu tunggu 158 menit. Sedangkan, penelitian dari Laeliah & Subekti (2017), waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu memiliki rata – rata selama 70,18 menit dan masuk pada kategori lama (>60 menit). Mengikuti penelitian tersebut disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah.

Puskesmas Kecamatan Duren Sawit yang beralamatkan di JL. H. Dogol No 15A, RT07/RW16, Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit, Kota Jakarta Timur adalah puskesmas yang melayani pasien rawat jalan juga rawat inap khususnya untuk pasien yang melahirkan. Pelayanan kesehatan ibu di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit buka dari hari Senin – Jumat jam 07.30 – 16.00 WIB. Berdasarkan data kunjungan Pasien Rawat Jalan Pelayanan Kesehatan Ibu Puskesmas Duren Sawit pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 mengalami penurunan sekitar 37% dari 12.752 menjadi 7.708 pasien. Pada bulan Januari – Desember tahun 2021 jumlah kunjungan

adanya peningkatan kunjungan pasien menyebabkan berubahnya waktu pelayanan yang melebihi standar yaitu >60 menit.

Tahapan pelayanan pada Poli Kesehatan Ibu Dan Anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit terdiri dari beberapa tahapan yaitu pendaftaran, pemeriksaan tanda vital, pemeriksaan dokter dan penerimaan obat. Sebelum melalui tahapan tersebut, pasien harus melalui proses waktu tunggu terdiri atas rentang waktu yang diperlukan oleh pasien sejak pasien mendaftar hingga mendapat pelayanan. Urutan proses ini tentunya melibatkan sumber daya manusia seperti petugas pendaftaran, bidan, rekam medis dan dokter. Selain itu, sarana dan prasarana ikut terlibat dalam proses ini yang mana nantinya dapat menentukan kecepatan kinerja untuk setiap proses dan terhimpun menjadi waktu tunggu pada pelayanan poliklinik (Wulandari, 2019).

Diketahui data kunjungan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) selama 3 (tiga) bulan terakhir, pada bulan Maret sebanyak 818 pasien atau sekitar 80% dari 1021 pasien. Pada bulan April sebanyak 684 pasien atau sekitar 85% dari 805 pasien. Pada bulan Mei sebanyak 739 atau sekitar 86% dari 859 pasien. Sedangkan, untuk pasien umum pada bulan Maret sebanyak 201 pasien atau sekitar 20% dari total 1021 pasien. Pada bulan April sebanyak 117 atau sekitar 14% dari total 805 pasien dan pada bulan Mei sebanyak 119 pasien atau sekitar 13% dari 859 pasien.

Berdasarkan pada studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit selama 3 (tiga) hari kepada 10 pasien rawat jalan di Poli Kesehatan Ibu dan Anak didapatkan hasil yang tidak sesuai dengan pedoman standar pelayanan yaitu >60 menit. Waktu tersebut dimulai sejak pengambilan nomor antrian sampai pasien selesai mendapatkan pemeriksaan. Standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 mengenai standar pelayanan minimal rawat jalan yaitu <60 menit. Rata – rata waktu tunggu pelayanan

untuk proses antrian mulai dari pasien datang hingga selesai mendapatkan pemeriksaan mencapai 90 menit.

Perhitungan pasien menunggu sejak mendapatkan nomor antrian sampai dipanggil ke loket pendaftaran selama 12 menit sedangkan standar operasional prosedur di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit selama 10 – 15 menit. Waktu tunggu setelah selesai dari loket pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan tanda vital 6 menit yang mana SOP nya adalah 5 – 10 menit. Waktu tunggu sejak selesai pemeriksaan tanda vital sampai mendapatkan pemeriksaan dokter 47 menit yang mana melebihi SOP nya yaitu 10 – 15 menit.

Diduga penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan poli kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Duren Sawit adalah sumber daya manusia seperti dokter penanggung jawab pasien hanya terdiri dari 1 dokter yang juga bertanggung jawab, bidan terdiri dari 4 (empat) yang mana 2 (dua) orang bidan sedang diklat, lalu petugas pendaftaran terdiri dari 3 (tiga) orang, petugas rekam medis terdiri dari 1 (satu) orang petugas yang menyebabkan pengiriman berkas status rekam medis menjadi lebih lama dan pemeriksaan tanda vital terdiri dari 2 (dua) orang petugas. Hal tersebut menyebabkan lama waktu tunggu pasien. Sarana dan prasarana yang menjadi penyebab lama waktu tunggu adalah alat komputer yang digunakan beberapa sudah error dan sulit untuk digunakan dan adanya gangguan pada aplikasi sistem puskesmas. Dari segi metode, puskesmas sudah memiliki panduan yang lengkap namun, pada beberapa petugas masih belum mengetahui standar kebijakan yang ditetapkan. Dari sisi lingkungan kerja, lama waktu tunggu disebabkan karena masih terdapat pasien yang lupa membawa dokumen persyaratan.

Waktu tunggu lebih lama pada pelayanan pada pasien JKN di poli kesehatan ibu dan anak berdampak pada terjadinya penumpukan pasien dan antrian semakin lebih panjang yang disebabkan karena berubahnya waktu tunggu pemeriksaan dokter sehingga

ditemukan adanya keluhan/complain dari pasien ke petugas pendaftaran atau petugas di poliklinik mengenai pelayanan karena sudah menunggu terlalu lama.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Silitonga (2016), faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pasien adalah staf pada unit terkait yang meliputi pendaftaran, kasir, rekam medis dan poliklinik. Jumlah staff pada unit rekam medis dan kasir kurang mengakibatkan beban kerja menjadi bertambah sehingga menurunkan kinerja yang kurang maksimal. Dampaknya adalah terjadinya waktu tunggu yang melebihi standar. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahadewi et al. (2019), Sarana dan prasarana mengenai sistem informasi dan teknologi tergolong penting dikarenakan dapat memudahkan dan mempersingkat waktu pemeriksaan sehingga pasien tidak memerlukan waktu yang lebih lama untuk mendapatkan pemeriksaan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tena (2017), mengenai lingkungan kerja sebagai penyebab dari waktu tunggu menjadi lebih lama adalah dikarenakan pasien yang tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan seperti kartu asuransi, kartu berobat dan dokumen yang dibutuhkan saat mendaftar sebagai pasien asuransi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis waktu tunggu dan factor yang berhubungan seperti Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Metode serta Lingkungan Kerja dengan lama waktu tunggu pelayanan pada pasien jaminan kesehatan nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022. Untuk mempermudah penelitian ini, peneliti menggunakan *fishbone ishikawa* (diagram tulang ikan) yang bermanfaat untuk membantu mengidentifikasi penyebab dari suatu masalah.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dan kualitatif (*Mixed Method*) yang dilakukan secara serial. Dilakukan secara kuantitatif dengan melakukan

pendekatan deskriptif untuk menghitung lama waktu tunggu pelayanan mulai dari pasien mendaftar sampai pasien selesai mendapat pemeriksaan bidan yang akan dilanjutkan dengan penelitian kualitatif guna mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan dengan menggunakan desain penelitian observasional dan diuraikan dengan menggunakan diagram tulang ikan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data primer yang digunakan berupa wawancara mendalam dan observasi. Data sekunder yang berupa telaah dokumen yang berkaitan dengan alur pelayanan kesehatan ibu di puskesmas Kecamatan Duren Sawit. Penelitian ini dilakukan pada bulan Kenyataannya hingga Juli 2022 di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pelayanan kesehatan ibu di poli kesehatan ibu dan anak pada jam operasional 08.00 – 16.00 WIB dengan jumlah populasi 2.685. Pasien ibu yang ikut serta dalam penelitian ini adalah pasien baru dan lama yang berobat di poli kesehatan ibu dan anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini merupakan

pasien ibu yang berkunjung dan bersedia peneliti ikuti selama pendaftaran sampai pelayanan dokter. Kriteria ekslusinya adalah pasien yang tidak menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Informan dalam penelitian ini didapatkan dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang informanya dipilih langsung oleh peneliti sesuai dengan kriteria. Informan dalam penelitian berjumlah 6 orang.

Analisis data kuantitatif pada penelitian ini menggunakan analisis univariat yang dilakukan untuk menghitung waktu tunggu pemeriksaan pasien di poli kesehatan ibu dan anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit. Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah dengan menyusun data secara sistematis yang dihasilkan dari hasil wawancara dan observasi.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 diketahui bahwa dari 105 responden terdapat 10 responden yang sifatnya menyimpak atau *outlier* sehingga dalam hal ini sampel yang diambil adalah sebanyak 95 responden. Pada bagian pendaftaran, total rata – rata waktu tunggu selama 20.29 Menit (95% CI 18.74 – 21.85). Waktu tunggu terlama yaitu 40 menit dan waktu tunggu tercepat yaitu 6 menit. Rata – rata waktu tunggu pada bagian pemeriksaan tanda – tanda vital yaitu 8.44 Menit (95% CI 7.34 – 9.55). Waktu tunggu terlama di bagian pemeriksaan tanda – tanda vital yaitu 24 menit dan waktu tunggu tercepat yaitu 2 menit. Sedangkan, waktu tunggu di bagian pemeriksaan bidan yaitu selama 31.58 Menit (95% CI 28.71 – 34.45) dengan waktu tunggu terlama 75 menit dan waktu tunggu tercepat 2 menit. Dengan rata

– rata total waktu tunggu keseluruhan untuk pelayanan kesehatan ibu di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit yaitu 64.52 menit (95% CI 62.10 – 66.93). Berdasarkan pada tabel 4.5 Proporsi tertinggi lama waktu tunggu pelayanan kesehatan ibu mulai dari pasien mengambil nomor antrian sampai mendapat pemeriksaan bidan yang >60 menit yaitu sebanyak 83 pasien (87%), sedangkan proporsi terendah lama waktu tunggu pelayanan

kesehatan ibu yang <60 menit yaitu sebanyak 12 pasien (13%).

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Rata – Rata Lama Waktu Tunggu di Bagian Pendaftaran, Pemeriksaan TTV, dan Pemeriksaan Bidan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022

KENY ATAA NNYA	Statistik Deskriptif	Nilai		
		Pendaftaran	Pemeriksaan TTV	Pemeriksaan Bidan
1	Jumlah Sampel	95	95	95
2	Rata – Rata waktu tunggu (95% CI)	20.29 Menit (18.74 – 21.85)	8.44 Menit (7.34 – 9.55)	31.58 Menit (28.71 – 34.45)
3	Waktu tunggu tercepat	6 menit	2 menit	2 menit
4	Waktu tunggu terlama	40 menit	24 menit	75 menit
5	Standar Deviasi	7.6 menit	5.4 menit	14.1 menit
6	Median	21 menit	7 menit	31 menit

Tabel 2 Gambaran Informan Penelitian

KENY ATAA NNYA	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Keterangan
1	IK	Laki – Laki	S2	Ka. Kasatpel UKP
2	IU1	Laki – Laki	D3	Koor Pendaftaran
3	IU2	Perempuan	D3	Bidan
4	IU3	Perempuan	D3	Bidan Petugas TTV
5	IP1	Perempuan	SMA	Pasien
6	IP2	Perempuan	SMA	Pasien

Informan dalam penelitian dalam table 2 adalah petugas dan individu yang terlibat dalam proses secara langsung atau tidak langsung pada pelayanan pasien Jaminan kesehatan nasional (JKN) di poli kesehatan ibu dan anak.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan adalah jumlah SDM pada bagian loket pendaftaran yang tidak mencukupi, pegawai pendaftaran melakukan pekerjaan rangkap sebagai driver ambulance, terdapatnya petugas yang cuti sehingga

berkurangnya petugas di loket yang seharusnya 4 komputer di loket terisi semua menjadi hanya 2 atau 3 komputer yang terisi, tidak adanya standar waktu tunggu secara formal atau tertulis, dan terjadinya kepadatan pasien di bagian loket pendaftaran. Terdapat bidan yang cuti melahirkan sehingga hanya 3 tersisa orang bidan. Sehingga, yang seharusnya dalam 1 ruangan pemeriksaan ibu hamil terdiri dari 2 bidan dan dapat melayani 2 pasien sekaligus menjadi hanya 1 bidan yang bertugas.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti mengenai sarana dan prasarana yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pasien JKN di Poli Kesehatan Ibu dan Anak adalah adanya gangguan internet dan gangguan sistem aplikasi e-puskesmas sehingga sering terjadi hambatan dalam pelayanan secara keseluruhan, kurangnya kursi tunggu pasien pada saat terjadinya kepadatan pasien di pendaftaran di loket, ruang tunggu pelayanan TTV dan pemeriksaan bidan. Pemanggilan pasien untuk pemeriksaan TTV tidak menggunakan speaker sehingga pasien tidak mendengar namanya dipanggil yang berujung pada terlewatnya antrian pasien tersebut. Terjadinya kepadatan pasien juga menjadi penyebab lamanya waktu tunggu karena selain terjadinya antrian juga menyebabkan perpanjangan waktu tunggu pelayanan, dan tidak semua fasilitas dalam ruangan pemeriksaan bidan terisi.

Hasil dari wawancara dan observasi mengenai metode yang dimiliki oleh bagian pendaftaran, pelayanan tanda – tanda vital dan pemeriksaan bidan sudah lengkap dan seluruh rangkaian pelayanan sudah sesuai dengan SOP dan kebijakan yang ada. Pada setiap poli sudah memiliki SOP dan kebijakannya masing masing yang dibuat oleh petugas di tiap untungnya sehingga sifat SOP tersebut adalah bottom – up. Seluruh dokumen kebijakan dan SOP tersebut tersimpan di dokumen kontrol dalam bentuk soft copy dan dokumen fisik. Hambatan yang terjadi pada SOP alur pelayanan tanda tanda vital adalah keterangan bahwa pasien harus memberikan karcis ke petugas bagian pemeriksaan tanda – tanda vital, sedangkan masih ada pasien yang tidak memberikan karcis dari pendaftaran ke petugas TTV yang berujung pada terlewatnya nomor antrian.

Sosialisasi mengenai SOP dan kebijakan selalu dilakukan oleh puskesmas setiap hari senin, selasa dan kamis. Pada hari senin dan selasa melakukan apel atau briefing mengenai kebijakan terbaru dan kegiatan yang akan dilakukan pada tiap unit sedangkan pada hari

kamis perwakilan dari tiap unit melakukan zoom meeting yang khusus membahas mengenai SOP di tiap unit yang akan dibacakan secara bergantian setiap minggu. Hasil wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan pada variabel lingkungan kerja yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pasien JKN di Poli Kesehatan Ibu Dan Anak adalah pada bagian pendaftaran adanya gangguan jaringan internet dan sistem aplikasi yang digunakan, terdapat kendala komunikasi antar pasien karena tertutup oleh fiber pembatas antar pasien dan petugas di meja pendaftaran, terjadinya kepadatan pasien setelah momen libur panjang dan libur hari raya yang menyebabkan antrian lebih lama dan kurangnya tempat duduk di ruang tunggu. Pada bagian pemeriksaan tanda – tanda vital masih terdapat pasien yang tidak memberikan karcis dari loket pendaftaran ke petugas pemeriksaan tanda vital sehingga namanya tidak dapat dipanggil, kondisi tensi pasien yang tidak menentu sehingga petugas melakukan pengukuran tensi sebanyak dua kali dan pemanggilan pasien tidak menggunakan pengeras suara sehingga pasien yang duduk agak jauh dari tempat pemeriksaan tanda vital tidak mendengar kalau namanya dipanggil.

Pada bagian pemeriksaan bidan, adanya kebijakan bahwa tidak boleh ada lagi ruang bersalin di puskesmas kelurahan. Ibu hamil yang ingin melakukan persalinan harus sudah pernah minimal sekali kontrol di puskesmas kecamatan duren sawit. Dari kebijakan tersebut menyebabkan tingginya kunjungan pasien ibu hamil di poli kesehatan ibu dan anak. Fasilitas di dalam ruangan pemeriksaan bidan, fasilitas yang disediakan tidak seluruhnya digunakan karena hanya 1 bidan yang bertugas di ruangan tersebut yang menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama jika ramai pasien. Pemanggilan pasien untuk masuk ke ruang pemeriksaan, pasien terlalu sibuk dengan kegiatannya sehingga ketika

dipanggil pasien tidak mendengar dan terlewatkan antriannya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan proporsi tertinggi lama waktu tunggu pelayanan kesehatan ibu yang >60 menit yaitu sebanyak 87 pasien atau sekitar 83% dan proporsi terendah lama waktu tunggu pelayanan kesehatan ibu yang <60 menit sebanyak 18 pasien atau sekitar 17%. Rata – rata waktu tunggu pendaftaran yaitu selama 20.29 Menit (95% CI 18.74 – 21.85). Waktu tunggu terlama yaitu 40 menit dan waktu tunggu tercepat yaitu 6 menit. Waktu tunggu pemeriksaan tanda – tanda vital selama 8.44 Menit (95% CI 7.34 – 9.55). Waktu tunggu terlama di bagian pemeriksaan tanda – tanda vital yaitu 24 menit dan waktu tunggu tercepat yaitu 2 menit. Waktu tunggu pemeriksaan bidan yaitu selama 31.58 Menit (95% CI 28.71 – 34.45) dengan waktu tunggu terlama 75 menit dan waktu tunggu tercepat 2 menit. Sehingga, rata – rata total waktu tunggu pelayanan kesehatan ibu hamil pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit yaitu selama 64.52 menit (95% CI 62.10 – 66.93) atau lebih dari 60 menit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Astuti et al., (2015) di pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik tujuan. Lama waktu tunggu rawat jalan yaitu <60 menit. Waktu tunggu tersebut juga belum sesuai dengan standar waktu pelayanan dari Puskesmas Duren Sawit yaitu sekitar 10 – 15 menit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah (2021) mengenai waktu tunggu di pelayanan rawat jalan dengan rata – rata waktu tunggu adalah selama 98.77 menit. Menurut hasil penelitian Rusli (2018), menyebutkan bahwa waktu tunggu pasien di pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Jayapura yaitu selama 82.86 menit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, lama waktu tunggu tersebut belum sesuai

RSUD Sukoharjo bahwa sebagian besar responden waktu tunggu di bagian loket pendaftaran termasuk pada kategori lama yaitu lebih dari 15 menit. Hasil penelitian dari Rensiner et al., (2018) waktu tunggu di bagian loket pendaftaran cukup lama yaitu mencapai 20 – 30 menit. Waktu tunggu tersebut juga belum sesuai dengan standar waktu tunggu pendaftaran di Puskesmas Duren Sawit yaitu 10 menit.

Menurut Kemenkes (2008) waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan mulai dari kedatangan pasien ditempat penerimaan pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik tujuan. Lama waktu tunggu rawat jalan yaitu <60 menit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Tri & Antik (2017) Instalasi Rawat Jalan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menunjukkan rata – rata waktu tunggu adalah 72 menit. Penelitian Nurjanah (2021) menunjukkan rata – rata waktu tunggu di bagian pemeriksaan dokter di Klinik Citra Medika Kota Tangerang mencapai 86 menit.

Menurut Kemenkes (2008) waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan mulai dari kedatangan pasien ditempat penerimaan dengan standar waktu tunggu yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Kenyataannya Nomor 129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Tahun 2008 bahwa lama waktu tunggu rawat jalan selama <60 menit.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi di lapangan mengenai sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan di poli kesehatan ibu dan anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit. Pada bagian sumber daya manusia (SDM) yang diduga menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan adalah jumlah SDM pada bagian loket pendaftaran yang tidak mencukupi, pegawai pendaftaran melakukan pekerjaan rangkap sebagai driver ambulance, terdapatnya petugas yang cuti sehingga

berkurangnya petugas di loket yang seharusnya 4 komputer di loket terisi semua menjadi hanya 2 atau 3 komputer yang terisi, tidak adanya standar waktu tunggu secara formal atau tertulis, dan terjadinya kepadatan pasien di bagian loket pendaftaran. Terdapat bidan yang cuti melahirkan sehingga hanya 3 tersisa orang bidan. Sehingga, yang seharusnya dalam 1 ruangan pemeriksaan ibu hamil terdiri dari 2 bidan dan dapat melayani 2 pasien sekaligus menjadi hanya 1 bidan yang bertugas. Berdasarkan pada hasil wawancara dan observasi yang dilakukan diketahui bahwa untuk sumber daya manusia pada bagian loket pendaftaran terdiri dari 7 orang yang terdiri dari 2 petugas non – shift dan 5 petugas bekerja shift. Petugas di loket pendaftaran masih kurang karena pada bagian pendaftaran setiap harinya hanya terdapat 2 orang yang bekerja non – shift. Kurangnya petugas pendaftaran mengakibatkan beban kerja petugas menjadi bertambah dan waktu tunggu di loket pendaftaran menjadi lebih panjang. Pada Permenkes RI (2014) pasal 16 menyatakan bahwa jenis dan jumlah tenaga kesehatan di puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, etika profesi, menghormati hak pasien, dan mengutamakan kepentingan juga keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah (2021) bahwa pada bagian unit rawat jalan Klinik Citra Medika Kota Tangerang, petugas pendaftaran yang bertugas tidak hanya bertugas di bagian pendaftaran namun juga bertugas di bagian pemeriksaan tanda – tanda vital dan pengambilan obat yang menyebabkan beban kerja petugas menjadi bertambah.

Terkait dengan standar waktu tunggu di loket pendaftaran, tidak adanya standar waktu tunggu yang ditetapkan secara formal oleh puskesmas. Petugas hanya mengacu pada pemberitahuan yang tertempel di kaca pendaftaran bahwa waktu tunggu kurang lebih 10 menit dan pada kenyataannya pasien bisa

kesehatan dan tenaga non kesehatan harus berdasarkan analisa beban kerja, dengan mempertimbangkan jumlah pelayanan yang diselenggarakan, jumlah penduduk dan persebarannya, karakteristik wilayah, kerja, luas wilayah kerja, ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama lainnya di wilayah kerja, dan pembagian waktu kerja. Dalam Permenkes RI (2014) mengenai jumlah minimal tenaga administrasi untuk puskesmas kawasan perkotaan non rawat inap berjumlah 3 orang. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bustani et al (2015) yang dilakukan di BKMM Provinsi Sulut, kurangnya petugas di

bagian loket pendaftaran dan BPJS menjadi penyebab waktu tunggu lebih lama.

Petugas pendaftaran tidak hanya bekerja di bagian loket pendaftaran saja namun juga melakukan pekerjaan sebagai driver ambulance jika ada pasien darurat dan adanya kegiatan di luar puskesmas. Sedangkan, Menurut Permenkes RI Nomor

75 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (2014) pasal 17 bahwa setiap tenaga menunggu lebih dari 10 menit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfa (2017) mengenai standar pelayanan minimal waktu tunggu di pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2017 bahwa waktu tunggu pelayanan di bagian pendaftaran masih terbilang lama karena dari 97 pasien, yang menunggu selama >10 menit sebanyak 66 pasien. Menurut Kemenkes RI (2008) mengenai standar penyediaan dokumen rekam medis pada pelayanan rawat jalan adalah maksimal 10 menit.

Mengenai sumber daya manusia yang cuti, sering terjadi sumber daya manusia yang cuti sehingga berkurangnya petugas khususnya di bagian loket pendaftaran dan pemeriksaan bidan. Pada pemeriksaan bidan di poli kesehatan ibu hanya terdiri dari 4 orang bidan namun, terdapat bidan yang cuti melahirkan. Sehingga pada pelayanannya di ruang pemeriksaan bidan hanya terdiri dari satu orang bidan yang seharusnya dapat diisi oleh 2 bidan sekaligus dan dapat memeriksa 2

pasien sekaligus. Menurut Kasmir (2016), sumber daya manusia merupakan penggerak keberlangsungan aktivitas di suatu perusahaan. Adanya SDM harus dilihat melalui jumlah dan kualitas SDM yang dimiliki. Jumlah SDM harus seimbang dengan beban kerja yang ada, sehingga SDM tidak boleh kekurangan dan kelebihan. Sehingga, jika terdapat petugas dan bidan yang cuti maka aktivitas dari pendaftaran dan pemeriksaan bidan menjadi terganggu.

Berdasarkan pembahasan di atas factor yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan pada sumber daya manusia adalah kurangnya SDM di bagian pendaftaran, terdapat petugas pendaftar yang melakukan pekerjaan rangkap sebagai driver ambulance, tidak adanya standar waktu tunggu pada bagian pendaftaran, serta terdapatnya bidan yang cuti melahirkan. Berdasarkan pada hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan di poli kesehatan ibu dan anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit. Diketahui bahwa sarana dan prasarana yang berhubungan dengan Sisten Informasi Manajemen E – Puskesmas dan P – Care BPJS masih mengalami gangguan berupa gangguan jaringan internet dan gangguan pada p

– care BPJS walaupun jarang terjadi. Gangguan jaringan internet yang lambat akan menyebabkan *buffering* atau *loading* yang lama sehingga pasien mendapatkan pelayanan lebih lama di loket pendaftaran. Hal tersebut dapat menjadi penghambat yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah (2021) bahwa Sistem Informasi Manajemen SIM BPJS Kesehatan di unit rawat jalan Klinik Citra Medika Kota Tangerang, masih sering mengalami gangguan jaringan internet dan SIM BPJS juga masih sering mengalami gangguan walaupun dalam waktu yang jarang terjadi. Hal tersebut menyebabkan lama waktu tunggu di pelayanan menjadi lebih lama terlebih di bagian pendaftaran pasien. Sedangkan, hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahadewi et al., (2019), SIMRS dalam jaringan di instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Tangerang ketika tidak ada kendala maka proses pendaftaran bisa berjalan dengan cepat dan lancar.

Dampak yang terjadi dari terganggunya sistem jaringan dan sistem bridging antara aplikasi E – puskesmas dan P – care menyebabkan lamanya pengantrian data pasien di dalam sistem. Dengan terganggunya sistem tersebut maka memerlukan waktu lebih untuk petugas di depan komputer karena petugas belum dapat melakukan input data pada sistem aplikasi e – puskesmas. Namun, upaya yang dapat dilakukan oleh petugas jika gangguan tersebut berupa jaringan internet adalah *hotspot* atau *tethering* dari handphone petugas.

Mengenai kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan di poli kesehatan ibu dan anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit, pada dasarnya sudah cukup baik dan juga lengkap. Namun, pada kursi tunggu pasien pada ruang tunggu pendaftaran, pemeriksaan tanda – tanda vital hingga pemeriksaan bidan masih kurang terlebih pada saat ramai pasien atau jam sibuk. Jika terjadi kepadatan pasien, pasien akan memilih untuk berdiri atau mencari tempat duduk yang agak jauh bahkan diluar ruangan. Hal ini menyebabkan proses pemanggilan nomor dan nama pasien terhambat dan berakibat pada terlewatnya antrian pasien tersebut.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Meutia (2019), edukasi pada pasien perlu dilakukan agar pasien mengantri dengan tertib dan tidak membawa

pendamping pasien terlalu banyak yang menyebabkan kursi dan ruang tunggu penuh. Jika penuh, biasanya pasien akan memilih untuk menunggu diluar dan menyebabkan proses pelayanan memakan waktu lebih banyak. Sedangkan, menurut Permenkes (2018), pada pasal 8 berbunyi bahwa pelayanan kesehatan harus menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan, sarana dan prasarana tersebut harus terpelihara dan berfungsi dengan baik, kualitas dan kuantitas alat penunjang pelayanan rawat jalan mencukupi.

Mengenai pemanggilan nama pasien di bagian pemeriksaan tanda – tanda vital dan pemeriksaan bidan masih belum menggunakan speaker atau penguat suara. Hal tersebut merupakan hambatan yang menyebabkan perpanjangan waktu tunggu pelayanan. Jika terjadi kepadatan pasien di ruang tunggu pemeriksaan tanda – tanda vital dan pemeriksaan bidan, maka kursi tunggu akan penuh dan pasien akan berdiri atau duduk agak jauh dari ruang pemeriksaan tanda – tanda vital dan pemeriksaan dokter. Sehingga, ketika pasien dipanggil untuk diberi tindakan pasien tidak mendengar dan berujung pada terlewatnya antrian pasien. Menurut Pamungkas & Nina (2019), kelengkapan dari sarana dan prasarana yang baik menjadi hal terpenting dalam menumbuhkan rasa kepuasan pada pelanggan.

Berdasarkan pembahasan di atas, penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan berdasarkan pada sarana dan prasarana yaitu, masih terjadinya gangguan jaringan internet dan gangguan pada sistem informasi manajemen E – puskesmas dan SIM BPJS Kesehatan, kurangnya kursi tunggu sehingga pasien lebih memilih berdiri atau duduk agak jauh yang menyebabkan petugas sedikit kesulitan dalam pemanggilan pasien yang berujung terlewatnya nomor antrian.

Pelayanan rawat jalan di puskesmas kecamatan duren sawit memiliki standar operasional prosedur yang mengacu pada SPO Pendaftaran pasien dengan nomor dokumen 01/SOP/7.1.1.1/UKP DS/2020. Dalam SOP

tersebut berisikan mengenai langkah langkah pelayanan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran. Mengnai alur pendaftaran terdapat bagan alur pendaftaran yang ditempel pada kaca disamping pintu masuk gedung.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi mengenai metode dalam proses pelayanan kesehatan ibu pengguna JKN di poli kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit. Diketahui bahwa SOP dan kebijakan yang dimiliki oleh bagian pendaftaran, pelayanan tanda – tanda vital (TTV) dan pemeriksaan bidan sudah lengkap dan seluruh rangkaian pelayanan sudah sesuai dengan SOP dan kebijakan yang ada. Pada dasarnya, setiap unit memiliki SOP dan kebijakannya masing masing yang dibuat oleh petugas pada tiap unitnya. Sehingga, sifat dokumen SOP yang ada bersifat Bottom – Up. Seluruh dokumen SOP dan kebijakan disimpan di ruang dokumen Kontrol dalam bentuk soft copy dan dokumen fisik. Hal tersebut sesuai dengan Permenkes RI (2014) bahwa tenaga kesehatan di puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional dan etika profesi.

Mengenai sosialisasi kebijakan pada seluruh pekerja yang bertugas di bagian pendaftaran, pemeriksaan tanda – tanda vital dan pemeriksaan bidan di poli kesehatan ibu dan anak sudah berjalan dengan baik. Sosialisasi dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Duren Sawit secara rutin yaitu setiap hari senin, selasa dan kamis. Pada setiap hari senin dan selasa melakukan apel atau briefing mengenai kebijakan terbaru dan kegiatan yang akan dilakukan pada tiap unit. Pada hari kamis, perwakilan dari tiap unit melakukan *zoom meeting* yang khusus membahas mengenai SOP pada tiap unit yang akan dibacakan secara bergantian setiap minggu. Dengan himbuan perwakilan unit akan membagi informasi tersebut ke anggota unit lainnya.

Menurut Tambunan (2013), metode atau standar operasional prosedur merupakan pedoman yang berisi prosedur yang terdapat dalam satu organisasi untuk memastikan bahwa

semua keputusan juga tindakan yang dilakukan dalam organisasi berjalan dengan efektif, efisien, konsisten, standar dan sistematis. Menurut Handoko (2012), walaupun metode sdah berjalan dengan baik, akan tetapi orang yang melakukan tidak memahami atau tidak berpengalaman maka hasilnya tidak akan memuaskan. Manajemen untuk mengelola beberapa unsur dibutuhkan suatu metode baku berupa standar operasional perosedur.

Sedangkan, untuk mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan sudah berjalan sesuai dengan SOP adalah dengan mengisi daftar tilik atau lembar check list yang diisi oleh petugas dari unit lain. Menurut Kawung et al., (2017) standar operasional prosedur perlu dilakukan monitoring secara terus – menerus dalam pelaksanaannya. Monitoring berfungsi untuk menemukan dengan cepat jika terdapat kegiatan yang menyimpang atau kendala yang dihadapi.

Berdasarkan pembahasan diatas pada variabel metode, tidak terdapat hal yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan. hal tersebut dikarenakan mulai dari kepemilikan dokumen dan sosialisasi sudah dilakukan dengan baik. Monitoring pelaksanaan juga sudah dilakukan oleh tiap unit dengan bantuan petugas dari unit lain.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai lingkungan kerja di poli kesehatan ibu dan anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit, pada lingkungan kerja mulai pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran sampai pasien di panggil untuk masuk ke ruang pemeriksaan bidan, berdasarkan hasil penelitian di bagian pendaftaran terdapat kendala berupa jaringan internet dan sistem aplikasi yang digunakan. Terdapat kendala lainnya yaitu terkendalanya komunikasi antar pasien dan petugas pendaftaran karena terhalang oleh fiber pembatas antara pasien dan petugas di meja pendaftaran. Sehingga pasien sulit memahami arahan dari petugas pendaftaran. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wardani et al., (2018), berdasarkan keluhan – keluhan yang disampaikan oleh pasien, keluhan

pasien terjadi karena kurangnya komunikasi efektif petugas informasi dan pendaftaran (PDP).

Kepadatan pasien setelah momen libur panjang dan libur hari raya yang menyebabkan antrian lebih panjang dan kurangnya tempat duduk di ruang tunggu. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Bustani et al., (2015) waktu tunggu di BKBM Provinsi Sulawesi Utara masih termasuk lama karena waktu tunggu pasien

<60 menit. Lamanya waktu tunggu pasien disebabkan oleh jumlah pasien yang banyak.

Pada bagian pemeriksaan tanda – tanda vital masih terdapat pasien yang tidak memberikan karcis dari loket pendaftaran ke petugas pemeriksaan tanda vital dan hanya duduk di ruang tunggu. Sehingga, nama pasien tersebut tidak dapat dipanggil untuk diperiksa tanda – tanda vitalnya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tigrid & Hidayati (2021) mengenai analisis prosedur penerimaan pasien rawat jalan di Puskesmas Sudi bahwa masih kurangnya pemahaman pasien atas penjelasan petugas dan kurangnya petunjuk alur pendaftaran pasien.

Selain itu, pada pemeriksaan tanda – tanda vital kondisi pasien menjadi salah satu faktor penghambat yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan. kondisi tekanan darah pasien yang terkadang tinggi menyebabkan petugas harus mengukur ulang tensi pasien. Jika tekanan darah pasien masih tinggi, maka akan diukur ulang di ruang pemeriksaan bidan menggunakan alat tensi manual. Lalu pemanggilan pasien tidak menggunakan pengeras suara sehingga pasien yang duduk agak jauh dari tempat pemeriksaan tanda vital tidak mendengar kalau namanya dipanggil.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai lingkungan kerja di bagian pemeriksaan bidan, adanya kebijakan bahwa tidak boleh ada lagi ruang bersalin di puskesmas kelurahan. Sedangkan, ibu hamil yang ingin melakukan persalinan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit harus sudah pernah melakukan control

minimal satu kali. Dampak dari kebijakan tersebut adalah tingginya kunjungan pasien ibu hamil di poli kesehatan ibu dan anak. Tingginya kunjungan pasien ibu hamil di poli kesehatan ibu dan anak menyebabkan waktu antrian yang lebih panjang. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Khasanah (2010), bahwa antrian yang panjang menyebabkan waktu tunggu yang lama. Antrian sering terjadi karena banyaknya pelanggan sehingga melebihi kapasitas kemampuan pelayanan yang ada.

Fasilitas di dalam ruangan pemeriksaan bidan, fasilitas yang disediakan tidak seluruhnya digunakan. Seharusnya terdapat dua bidan di dalam satu ruangan. Dikarenakan terdapat bidan yang cuti melahirkan sehingga hanya terdiri dari satu bidan di ruangan tersebut yang menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama jika ramai pasien. Lalu pada saat pemanggilan pasien untuk masuk ke ruang pemeriksaan, pasien terlalu sibuk dengan kegiatannya atau duduk terlalu jauh dari ruang pemeriksaan sehingga ketika dipanggil pasien tidak mendengar dan terlewatkan antriannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meutia (2019), yang mana edukasi perlu dilakukan agar pasien dapat mengantri dengan tertib dan tidak membawa pendamping pasien terlalu banyak sehingga kursi tunggu yang disediakan tidak penuh. Sehingga, tidak ada pasien yang duduk terlalu jauh dari tempat pelayanan karena akan mempengaruhi proses pelayanan dan memakan waktu yang banyak.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, pada variabel lingkungan kerja yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan yaitu terbatasnya komunikasi antar pasien karena tertutup fiber pembatas, terjadinya kepadatan pasien setelah momen libur panjang dan libur hari raya, kurangnya pemahaman pasien mengenai alur pelayanan, kondisi tekanan darah pasien, terlewatnya antrian pasien karena pasien tidak mendengar ketika namanya dipanggil, adanya kebijakan yang berdampak pada tingginya angka kunjungan ibu hamil di poli kesehatan ibu dan anak, serta fasilitas yang ada di ruang pemeriksaan bidan tidak

seluruhnya terisi karena terdapat bidan yang cuti.

Kesimpulan dan Saran

Penyebab lama waktu tunggu pelayanan pada variabel sumber daya manusia adalah SDM di bagian pendaftaran tidak mencukupi, terdapat petugas pendaftaran yang melakukan pekerjaan rangkap sebagai driver ambulance, tidak adanya standar waktu tunggu pada bagian pendaftaran, serta berkurangnya jumlah bidan yang bertugas pada Poli Kesehatan Ibu dan Anak. Penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan berdasarkan pada variabel sarana dan prasarana adalah masih terjadinya gangguan jaringan internet dan gangguan pada sistem informasi manajemen E – puskesmas dan SIM BPJS Kesehatan, kurangnya kursi tunggu sehingga pasien lebih memilih berdiri atau duduk agak jauh yang menyebabkan petugas sedikit kesulitan dalam pemanggilan pasien yang berujung terlewatnya nomor antrian. Pada variabel metode, tidak terdapat hal yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan. hal tersebut dikarenakan mulai dari kepemilikan dokumen dan sosialisasi sudah dilakukan dengan baik. Monitoring pelaksanaan juga sudah dilakukan oleh tiap unit dengan bantuan petugas dari unit lain. Namun, dalam SOP alur pelayanan tanda – tanda vital memiliki keterangan bahwa pasien harus memberikan karcis dari loket pendaftaran ke petugas di bagian pemeriksaan tanda – tanda vital. Sedangkan, masih terdapat pasien yang tidak paham akan alur tersebut sehingga ketika pasien sampai di lantai 3 langsung duduk di depan *mid- wife station* dengan harapan namanya dipanggil. Penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan berdasarkan pada variabel lingkungan kerja adalah terbatasnya komunikasi antar pasien dan petugas karena tertutup fiber pembatas, terjadinya kepadatan pasien setelah momen libur panjang dan libur

hari raya, kurangnya pemahaman pasien mengenai alur pelayanan, kondisi tekanan darah pasien, terlewatnya antrian pasien karena pasien tidak mendengar ketika namanya dipanggil, adanya kebijakan yang berdampak pada tingginya angka kunjungan ibu hamil di Poli Kesehatan Ibu dan anak, serta fasilitas yang ada di ruang pemeriksaan bidan tidak seluruhnya terisi karena terdapat bidan yang cuti.

Perlu adanya pengaturan jadwal pada bagian staff pendaftaran dan disarankan untuk menyediakan satu petugas yang memang sudah bersedia untuk ada pada saat keadaan genting, lalu mencari pengganti bidan yang cuti melahirkan sehingga pelayanan pemeriksaan bidan dapat berlangsung lebih cepat. Disarankan juga untuk puskesmas membuat standar waktu tunggu di bagian loket pendaftaran berdasarkan pada jumlah kunjungan per hari. Perlu adanya pemeliharaan pada sistem informasi manajemen baik e – puskesmas dan P – care sehingga tidak ada kendala dalam bridging antara kedua SIM tersebut. Perlu adanya penambahan sarana dan prasarana misalkan menggunakan kursi lipat sehingga pasien dapat menunggu di ruang tunggu pelayanan dengan rapih dan tertib. Lalu penyediaan speaker pada pemeriksaan tanda – tanda vital dan juga pada pemanggilan pasien untuk masuk ke ruang pemeriksaan. Perlu dilakukan kaji ulang SOP alur pelayanan pemeriksaan tanda – tanda vital sehingga ketika pasien sampai di lantai 3 langsung diarahkan untuk memberikan karcis yang sudah diberikan dari loket pendaftaran atau dapat memasang tanda atau banner berupa petunjuk untuk pasien memberikan karcis ke *mid-wife station* atau tempat pemeriksaan tanda – tanda vital. Petugas pendaftaran dapat mengeraskan suaranya ketika berkomunikasi dengan pasien. Lalu, petugas pendaftaran lebih menjelaskan

secara rinci dan jelas mengenai pelayanan selanjutnya atau dapat memasang poster mengenai alur pelayanan kesehatan ibu tepat di lantai 3 setelah pasien keluar dari lift, lalu puskesmas dapat melakukan edukasi agar pasien mengantri lebih tertib dan siaga ketika pasien dipanggil untuk dilakukan pemeriksaan.

Daftar Pustaka

- Agiwahyunto, F., & Noegroho, F. (2019). Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendaftaran Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang. *Media Ilmu Kesehatan*, 8(3).
- Bustani, N., Rattu, J., & Saerang, J. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3).
- Handoko, H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi 2*. BPFE-Yogyakarta.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Rajagrafindo Persada.
- Kawung, W. A. V., Posumah, H. J., & Tampi, B. G. (2017). Fungsi Monitoring Kepala Dinas Pada Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(046).
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, (2008).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, (2014).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, (2018).
- Khasanah, U. (2010). *Simulasi Sistem Pelayanan Pasien pada Poli Mata di RSUD Kabupaten Gresik*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Laeliyah, 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). <https://doi.org/https://doi.org/10.22146/jk.esvo.27576>
- Mahadewi, E., Heryana, A., Kurniawati, Y., & Ayuba, I. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang. *Gorontalo Journal of Public Health*, 2(1).
- Meutia, D. (2019). *Analisis Waktu Tunggu Pasien BPJS Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Balaraja Kabupaten Tangerang Tahun 2019*. Universitas Esa Unggul.
- Nurjanah, H. L. (2021). *Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021*. Universitas Esa Unggul.
- Pamungkas, G., & Nina, K. (2019). Hubungan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 13(2).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal, (2018).
- Rusli. (2018). Studi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Jayapura. *Medical Technology and Public Health Journal*, 2(1).
- Silitonga, T. (2016). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016. *Jurnal Arsi*, 4(2).
- Tambunan, R. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Maiestas Publishing.
- Tena, S. I. (2017). *Faktor Penyebab Lama Waktu Tunggu di Bagian Pelayanan Rekam*

- Medis Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul*. STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Tigrid, I., & Hidayati, M. (2021). Analisis Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Rekam Medis Di Puskesmas Sudi. *Journal Miracle*, 1(2).
- Ulfa, M. H. (2017). Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. *Jurnal Photon*, 8(1).
- Wardani, K. I., Koeswo, M., & Sarwiyata, W. T. (2018). Efektifitas Pelatihan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien pada Petugas Informasi dan Pendaftaran Rumah Sakit. *Media Publikasi Penelitian*, 15(2).
- Wulandari, I. (2019). *Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di RSUD Kota Tangerang Selatan*. Universitas Esa Unggul.