

**LAPORAN  
WAKTU TUNGGU PELAYANAN  
RS Jiwa Prof. dr. SOEROJO MAGELANG  
SEMESTER II TAHUN 2016**



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN  
RUMAH SAKIT Jiwa Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG**

Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56102 Tromol Pos 5  
Telepon (0293) 363601, Faks (0293) 365183  
Website : [www.rsjsorojo.co.id](http://www.rsjsorojo.co.id) Email : [admin@rsjsorojo.co.id](mailto:admin@rsjsorojo.co.id)

## HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	1
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
INTISARI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Ruang Lingkup	3
D. Tujuan	3
E. Manfaat Penelitian	3
F. Keaslian Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Telaah Pustaka	4
B. Landasan teoritis	7
C. Kerangka Konsep	9
BAB III METODE PENELITIAN	10
A. Pendekatan	10
B. Jenis Penelitian	10
C. Variabel	10
D. Definisi Operasional Variabel	11
E. Pengumpulan Data	12
F. Pengawasan dan Kualitas Data	12
G. Manajemen Data	12
H. Analisis Data	13
I. Langkah-langkah Penelitian	13
J. Perbandingan Etk Penelitian	13
K. Pelaksanaan Survei	13
L. Jadwal Kegiatan Penelitian	14
M. Hasil Penelitian ini telah mendapat persetujuan atasan yang berwenang Tanggal : .....	15
N. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan	16
O. Waktu Tunggu Operasi Elektir	17
P. Waktu Tunggu Tindakan ECT	17
Q. Waktu tunggu hasil pelayanan radiologi (thorax foto)	18
R. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium	19
S. Waktu tunggu hasil pelayanan Resep Obat	19
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	21
A. Kesimpulan	21
B. Saran	22
Daftar Pustaka	
Lampiran	

dr. Endang Widiaswati., M.Kes  
NIP 196402141990022001

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel III.1 : Sampel Penelitian .....	10
Tabel III.2 : Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Penelitian .....	14
Tabel III.3 : Rencana Anggaran Penelitian .....	14
Tabel IV.1 : <i>Emergency Response Time Rate</i> .....	15
Tabel IV.2 : Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan .....	15
Tabel IV.3 : Waktu Tunggu Rawat Jalan Instalasi Rehabilitasi Medik .....	16
Tabel IV.4 : Waktu tunggu rawat jalan IKESWAR .....	16
Tabel IV.5 : Waktu Tunggu Operasi Elektif .....	17
Tabel IV.6 : Waktu Tunggu Tidakan ECT .....	17
Tabel IV.7 : Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Radiologi (Thorax Foto) .....	18
Tabel IV.8 : Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium .....	19
Tabel IV.9 : Waktu Tunggu Resep Obat Jadi .....	19
Tabel IV.10 : Waktu Tunggu Resep Obat Racikan .....	20

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 : Model Waktu Tunggu .....	5
Gambar II.2 : Kerangka Konsep.....	9

## INTISARI

**Latar belakang:** Waktu tunggu merupakan komponen penting dari kepuasan pasien dan merupakan salah satu komponen potensial yang menyebabkan ketidakpuasan. Instalasi Penelitian dan Pengembangan RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang melakukan survei kepuasan pelanggan dan waktu tunggu di semua unit pelayanan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang

**Tujuan :** Mengetahui waktu tunggu pelayanan unit pelayanan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang

**Metode :** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode observasional bersifat deskriptif *explorative* non hipotesis. Analisis dilakukan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan.

**Hasil dan Pembahasan :** Hasil pengamatan waktu tunggu pelayanan RS Jiwa Prof.dr. Soerojo Magelang melalui kegiatan survei periode semester II tahun 2016 untuk keseluruhan unit pelayanan secara umum masih berada pada standar pelayanan minimal menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008, namun perlu dilakukan evaluasi dan tindak lanjut terhadap pelayanan khususnya di instalasi rawat jalan

**Kesimpulan dan Saran :** Melakukan evaluasi dan tindak lanjut ketepatan waktu pelayanan pada semua unit pelayanan serta sosialisasi standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur

**Kata kunci :** Waktu tunggu, *response time*

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan rumah sakit saat ini merupakan salah satu isu terpenting dalam meningkatkan kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap di suatu rumah sakit. Dengan dibangunnya rumah sakit yang lebih megah dengan peralatan yang lebih canggih serta tenaga yang lebih terampil, rumah sakit jiwa pemerintah yang ada harus bersaing untuk meningkatkan kepuasan pasiennya. Selain peningkatan mutu teknis medis, peningkatan mutu pelayanan yang paling mudah dan murah adalah peningkatan mutu pelayanan yang berhubungan dengan emosi pasien. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang ramah, sopan dan santun, gesit, terampil serta peduli dengan keluhan pasien (Bastian, 2008)

Pelayanan kesehatan merupakan sistem yang mempunyai komponen saling berhubungan dan mempengaruhi dalam meningkatkan derajat kesehatan. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan.

Akses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, salah satunya adalah ketepatan dan kecepatan pelayanan yang didapatkan pasien pada saat mencari upaya pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan, baik pelayanan kesehatan dasar maupun pelayanan kesehatan rujukan. Rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan rujukan tidak terlepas dari upaya perbaikan mutu pelayanan yang dilakukan terus-menerus. (Bambang, 2011)

Salah satu cara yang paling mudah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan mengurangi keluhan dari masyarakat. Hal yang menjadi sumber keluhan yang paling sering dikemukakan oleh pasien adalah waktu tunggu. Waktu tunggu adalah ukuran yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Menurut Permenkes No.129 Tahun 2008 waktu tanggap pelayanan adalah waktu yang

dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pelayanan. Rumah sakit juga harus menyampaikan informasi tentang hak pasien terkait standar pelayanan, dan membuka mekanisme keluhan/ pengaduan serta menindaklanjuti keluhan tersebut secara transparan dan bertanggung jawab, sesuai pasal 36 dan 37 UU Pelayanan Publik No. 25/2009

Apabila masalah lama waktu menunggu pelayanan dibiarkan berjalan terus, maka lama kelamaan akan timbul image negatif dari pelanggan, yang pada akhirnya tidak mustahil bila pelayanan di rumah sakit tersebut akan ditinggalkan oleh masyarakat. Tingkat persaingan yang sedang dan akan terus berlangsung juga sangat mempengaruhi kelangsungan suatu rumah sakit. Rumah sakit yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang standar dan sesuai dengan harapan pelanggan akan bisa memenangkan persaingan dalam merebut pelanggan sebagai salah satu mitra strategis yang sangat dibutuhkan oleh rumah sakit. Pelanggan akan senantiasa menginginkan pelayanan yang di dapat tepat waktu dan memuaskan dirinya (Koentjoro, 2009)

Berdasarkan data rekam medis RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang jumlah kunjungan rawat jalan tahun 2015 sebesar 70.638, sedangkan jumlah kunjungan rawat inap sebesar 9747. Waktu tunggu pelayanan dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung seperti pelayanan laboratorium, radiologi, farmasi dan administrasi. Waktu tunggu dan waktu tanggap pelayanan dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas perumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengetahui waktu tunggu pelayanan di RS Jiwa Prof. dr. Soeroyo Magelang.

### C. Pertanyaan Penelitian

Berapakah waktu tunggu pelayanan RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang ?

### D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui waktu tunggu pelayanan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang

### E. Manfaat Penelitian

1. Bermanfaat untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang.
2. Bermanfaat sebagai pijakan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit secara paripurna dan berkesinambungan.
3. Sebagai salah satu indikator untuk mendukung pengambilan keputusan dalam rangka perencanaan kegiatan untuk masa yang akan datang.

### F. Keaslian Penelitian

Terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Bambang Tri Wahono (2008) melakukan penelitian mengenai Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat.

Instalasi Diklat (2015) melakukan penelitian mengenai waktu tunggu pelayanan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Telaah Pustaka

#### 1. Waktu Tunggu

Menurut sanmartin, et al (2007) definisi waktu tunggu adalah waktu yang disepakati antara pasien dengan dokter semenjak mengadakan kesepakatan/ perjanjian hingga mendapatkan tindakan.

Menurut Hart (1995, dalam Oroh, 2007) waktu tunggu adalah waktu antara pasien pertama kali melakukan perjanjian dan saat awal melakukan konsultasi atau periode pengobatan, *National Audit Office (NAO)* secara actual menyatakan ada 3 perbedaan pengukuran waktu tunggu yaitu:

- a. Waktu antara pasien mendaftar dan ketika pasien mengawali konsultasi.
- b. Waktu antara pasien tiba ditempat pelayanan dan ketika pasien mengawali konsultasi
- c. Waktu tunggu yang dialami pasien saat di klinik untuk mendapatkan pemeriksaan.

Camacho, et al (2006) mengkonseptualisasikan waktu tunggu sebagai ukuran waktu yang telah digunakan oleh pasien dalam mengakses suatu pelayanan kesehatan. Pasien menginvestasikan waktunya untuk mengakses suatu bentuk pelayanan kesehatan yang sering disebut sebagai kesediaan untuk menunggu pelayanan. Lamanya waktu tunggu bisa berpengaruh terhadap nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga apabila lama waktu tunggu tidak diperhatikan dan dibiarkan begitu saja, akan dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada akhirnya loyalitas pasien sebagai pengguna layanan kesehatan tidak akan tercapai, sehingga tidak mustahil pasien akan mencari pelayanan kepada *provider* lain.

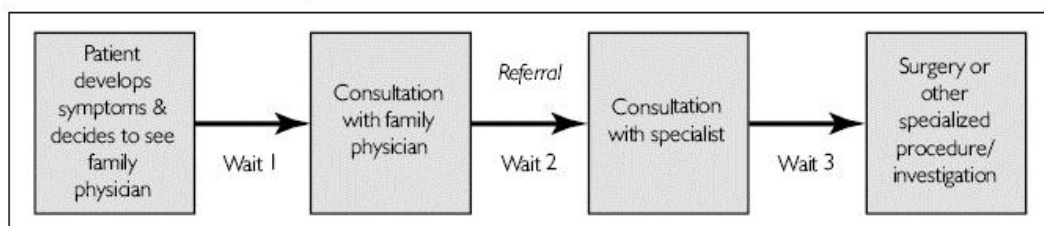
Menurut Thind, et al. (2007), model dari waktu tunggu dapat dijelaskan sebagai berikut : Ketika pasien mengalami perkembangan

dari tanda dan gejala sakit, dia akan mencari pelayanan kesehatan dasar guna berkonsultasi/ berobat kepada dokter keluarga.

- a. Waktu yang digunakan untuk menunggu pelayanan/ konsultasi dengan dokter keluarga disebut dengan waktu tunggu.
- b. Dalam keadaan tertentu, jika dokter keluarga berkehendak untuk merujuk pasien kepada dokter spesialis, maka waktu yang digunakan dari rujukan dokter keluarga sampai mendapatkan pelayanan dokter spesialis disebut dengan waktu tunggu.
- c. Jikalau dokter spesialis dikarenakan keadaan tertentu ingin memperkuat diagnosis-nya melalui pemeriksaan spesialistik, maka waktu yang digunakan oleh pasien sejak dirujuk guna mendapatkan pemeriksaan spesialistik sampai mendapatkan prosedur/ pemeriksaan dimaksud, dinamakan dengan waktu tunggu

Secara lebih ringkas model dari waktu tunggu menurut Thind, *et al.* (2007) adalah sebagai berikut :

FIGURE 1. Model of waiting times



Gambar II.1: Model Waktu Tunggu

## 2. Kepuasan Pelanggan

Dalam pandangan tradisional, pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Identifikasi pelanggan menurut Gaspersz (2004), yaitu berkaitan dengan mereka yang secara langsung maupun tidak langsung menggunakan jenis-jenis pelayanan publik atau mereka yang secara langsung maupun tidak langsung terkena dampak dari kebijakan-kebijakan organisasi publik. Organisasi publik memiliki

pelanggan yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal, pelanggan antara dan pelanggan eksternal:

- a. Pelanggan internal (*internal customer*) mencakup unit-unit atau pegawai dalam suatu organisasi publik yang bekerja tergantung pada unit atau pegawai yang lain dalam organisasi yang sama. Pelanggan internal dalam pelayanan kesehatan adalah tenaga medis, paramedis, non medis atau pelaksana fungsional yang semuanya saling membutuhkan saling tergantung dalam suatu sistem pelayanan kesehatan intern.
- b. Pelanggan antara (*intermediate customer*) adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara (*distributor*), bukan sebagai akhir produk.
- c. Pelanggan eksternal (*external customer*) adalah pembeli atau pemakai akhir produk jasa yang sering disebut sebagai pelanggan nyata yaitu pasien.

Kepedulian pada pelanggan adalah salah satu prinsip dasar dalam upaya perbaikan mutu pelayanan kesehatan. Kepedulian kepada pelanggan kepada ditunjukkan dengan adanya kebutuhan dan harapan pelanggan yang diakomodasi sebagai prasyarat yang harus dipenuhi oleh organisasi pelayanan kesehatan.

Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh pakar tentang kepuasan pelanggan. Kotler (2002), menyatakan bahwa sesungguhnya nilai yang diterima pelanggan (*customer delivery value*) adalah total atau penjumlahan dari nilai (nilai produk, pelayanan, karyawan dan citra) ditambah biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan (biaya moneter, waktu, tenaga dan psikis)

Nilai pelanggan yang lebih tinggi akan menambah kesuksesan, dimana pelanggan akan senantiasa melanjutkan untuk membeli dan menggunkan produk atau jasa pelayanan untuk masa datang. Dengan demikian nilai pelanggan adalah suatu konsep integral dalam memfokuskan keputusan strategis manajer dan upaya-upaya peningkatan berkelanjutan (Wijono, 1999)

Kualitas pelanggan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara persepsi (kenyataan) dengan ekspektasi (harapan) pelanggan atas suatu pelayanan yang diberikan oleh *health provider*. Namun oleh berbagai aspek yang mempengaruhi (kualitas layanan, factor situasi, aspek individu, aspek kualitas ataupun adanya pengaruh harga) seringkali terjadi perbedaan persepsi (gap) antara yang dipersepsikan oleh pelanggan.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Rangkuti, 2003). Menurut Kotler (1994), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Nasution (2005) kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan.

## B. Landasan Teori

Dalam surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Standard Pelayanan Minimal (SPM), waktu tunggu pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Waktu Tanggap Pelayanan Dokter di Gawat Darurat  
Kecepatan pasien dilayani sejak pasien datang sampai mendapat pelayanan dokter
2. Rawat Jalan  
Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis
3. Rawat Inap  
Lamanya waktu perawatan pasien gangguan jiwa di rumah sakit jiwa.

#### 4. Bedah Sentral

Waktu tunggu operasi elektif adalah tenggang waktu mulai dokter memutuskan untuk operasi yang terencana sampai dengan operasi mulai dilaksanakan

#### 5. Radiologi

Waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto adalah tenggang waktu mulai pasien di foto sampai dengan menerima hasil yang sudah di *ekspertisi*

#### 6. Laboratorium Patologi Klinik

Pemeriksaan laboratorium yang dimaksud adalah pelayanan pemeriksaan laboratorium rutin dan kimia darah. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sample sampai dengan menerima hasil yang sudah di *ekspertisi*

#### 7. Farmasi

##### a. Obat jadi

Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi

##### b. Obat racikan

Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan

#### 8. Gizi

Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien adalah ketepatan penyediaan makanan, pada pasien sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan

#### 9. Adminstrasi dan Manajemen

Informasi taguhan pasien rawat inap meliputi semua tagihan pelayanan yang telah diberikan. Kecepatan waktu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap adalah waktu mulai pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter sampai dengan informasi tagihan diterima oleh pasien

## 10. Ambulance/Kereta Jenazah

### a. Waktu pelayanan ambulance/ kereta jenazah

Waktu pelayanan ambulance/ kereta jenazah adalah ketersediaan waktu penyediaan ambulance/ kereta jenazah untuk memenuhi kebutuhan pasien/ keluarga pasien

### b. Kecepatan memberikan pelayanan ambulance/ kereta jenazah di rumah sakit

Kecepatan memberikan pelayanan ambulance/ kereta jenazah adalah waktu yang dibutuhkan mulai permintaan ambulance/ kereta jenazah diajukan oleh pasien/ keluarga pasien di rumah sakit sampai tersedianya ambulance/ kereta jenazah. Maksimal 30 menit

## 11. Pelayanan pemeliharaan sarana rumah sakit

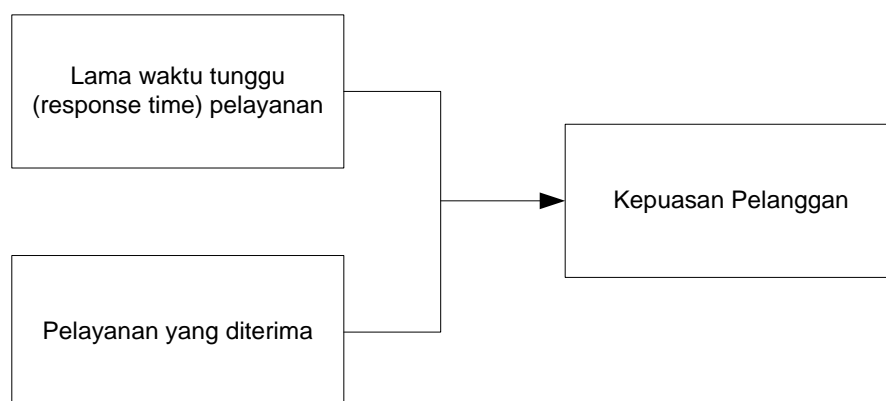
### a. Kecepatan waktu menanggapi kerusakan alat

Kecepatan waktu menanggapi alat yang rusak adalah waktu yang dibutuhkan mulai laporan alat rusak diterima sampai dengan petugas melakukan pemeriksaan terhadap alat yang rusak untuk tindak lanjut perbaikan, maksimal dalam waktu 15 menit harus sudah ditanggapi

### b. Ketepatan waktu pemeliharaan alat

Waktu pemeliharaan alat adalah waktu yang menunjukkan periode pemeliharaan/ service untuk tiap-tiap alat sesuai ketentuan yang berlaku

## C. Kerangka Konsep



Gambar II.2: Kerangka Konsep

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode observasional bersifat deskriptif *explorative* non hipotesis (Hidayat, 2009). Analisis dilakukan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan.

#### B. Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilaksanakan pada beberapa populasi yang berbeda terkait dengan pelayanan pendidikan dan pelayanan kesehatan. Besar sample dihitung dengan menggunakan sample size dengan  $P = 0.5$  dan  $d = 0.07$  dan  $CI = 95\%$ , yang disesuaikan dengan jumlah populasi pada masing masing strata. Adapun hasil perhitungan proporsi pengambilan sampel di unit pelayanan RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang berdasarkan sampel bertingkat (berstrata) sebagai berikut:

Tabel III.1 Sampel Penelitian

No	Unit	Pasien	
		Populasi	Sampel (1semester)
1	Rawat Jalan	26.144	187
2	Rehabilitasi Medik	393	131
3	IKESWAR	3.809	180
4	Gawat Darurat - ERT	6.158	183
5	Laboratorium	3.137	178
6	Radiologi	1.811	171
7	Farmasi - Obat jadi - Obat racikan	65.044	188
8	Operasi Elektif	640	146
9	ECT	634	146
Jumlah		107.770	1.561

#### C. Variabel

Variable dalam penelitian ini adalah lama waktu tunggu dan waktu tanggap pelayanan,

#### D. Definisi Operasional Variabel

Standar waktu tunggu menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu sebagai berikut:

##### 12. Waktu Tanggap Pelayanan Gawat Darurat

###### *Emergency Response Time*

Numerator → Jumlah komulatif waktu yang diperlukan sejak kedatangan semua pasien yang di sampling secara acak sampai dilayani dokter

Denominator → jumlah seluruh pasien yang di sampling

Standar →  $\leq 5$  menit terlayani setelah pasien datang

##### 13. Rawat Jalan

Numerator → Jumlah komulatif waktu tunggu pasien rawat jalan yang di survey

Denominator → jumlah seluruh pasien rawat jalan yang di survey

Standar →  $\leq 60$  menit

##### 14. Operasi Elektif

Numerator → Jumlah komulatif waktu tunggu operasi yang terencana dari seluruh pasien yang dioperasi dalam satu bulan

Denominator → Jumlah pasien yang dioperasi dalam satu bulan

Standar →  $\leq 2$  hari

##### 15. ECT (*Electroconvulsive therapy*)

Numerator → Jumlah komulatif waktu tunggu pasien yang disurvei mendapatkan tindakan ECT

Denominator → Jumlah pasien yang disurvei dilakukan tindakan ECT

Standar →  $\leq 2$  hari

##### 16. Radiologi

Numerator → Jumlah komulatif waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto dalam satu bulan

Denominator → Jumlah pasien yang difoto thorax dalam bulan tersebut

Standar →  $\leq 3$ jam



### 17. Laboratorium Patologi Klinik

Numerator → Jumlah komulatif waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium pasien yang di survey dalam satu bulan

Denominator → Jumlah pasien yang diperiksa di laboratorium yang di survey dalam bulan tersebut

Standar →  $\leq 140$  menit

### 18. Farmasi

#### a. Obat jadi

Numerator → Jumlah komulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yang di survei dalam satu bulan

Denominator → Jumlah pasien yang di survey dalam bulan tersebut

Standar →  $\leq 30$ manit

#### b. Obat racikan

Numerator → Jumlah komulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien yang dicurvey dalam satu bulan

Denominator → Jumlah pasien yang disurvey dalam bulan tersebut

Standar →  $\leq 60$ menit

### E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi menggunakan lembar pengisian waktu pelayanan yang diisi oleh peneliti berdasarkan pengamatan yang dilakukan di lokasi penelitian,

### F. Pengawasan Kualitas Data

Pengawasan kualitas data dilakukan dengan cara berikut :

1. Standarisasi pengumpul data oleh pembantu peneliti yang telah mendapatkan arahan
2. Validasi, standarisasi dan kaliberasi instrumen.
3. Supervisi dan monitoring oleh Unit Penelitian Instalasi Diklat

### G. Manajemen Data

Manajemen data dilakukan sejak dilakukan penelitian untuk memeriksa kelengkapan dan ketepatan pengumpulan data, proses manajemen data dimulai dari verifikasi dan editing data, *entry data*, pembersihan data sampai data siap diolah dan dianalisis.

### H. Analisis Data

Pada penelitian ini akan dilakukan uji waktu tunggu pelaksanaan prosedur di satuan unit kerja terkait setelah mendapatkan pelayanan. Dibandingkan dengan respon time sesuai Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

### I. Langkah-langkah Penelitian

Dari hasil pengambilan data, dikumpulkan dan diolah secara manual. Tujuan pengolahan data untuk menyederhanakan seluruh data yang terkumpul dan menyajikan dalam susunan yang lebih baik dan rapi. Pengolahan data manual ini melalui 3 tahap yaitu:

1. *Editing*, pemeriksaan data
2. *Coding*, menghindari perhitungan dan pengukuran yang salah
3. *Tabulating*, dari data mentah dilakukan penataan data.

### J. Pertimbangan Etik Penelitian

#### 1. Tanpa Nama (*anonymity*)

Nama subjek tidak dicantumkan pada lembar pengumpulan data namun peneliti hanya menuliskan nomor responden pada masing-masing lembar pengamatan.

#### 2. Kerahasiaan (*confidentiality*)

Informasi yang telah dikumpulkan dari subyek dijamin kerahasiaannya dan hanya untuk kepentingan penelitian saja.

## K. Pelaksanaan Survei

### 1. Waktu pelaksanaan

Survei direncanakan akan dilakukan dari bulan Januari sampai November 2016 dan akan dilaporkan secara periodik setiap semester

### 2. Pelaksanaan

Kegiatan survey akan dilakukan oleh Unit Penelitian Instalasi Diklat, dengan susunan sebagai berikut:

Ketua : dr. Adeika Mieta Rahayu  
 Anggota : Faridatul Ulfah  
 Septian Adi Nugroho  
 Inti Nopiasardani

## L. Jadwal Kegiatan Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dimulai tanggal 4 Juli 2016 sampai dengan 30 Desember 2016 dengan perincian kegiatan sebagai berikut:

Tabel III.2 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

No	Tanggal	Keterangan
1	4 Juli – 16 Juli	Pembuatan Proposal
2	19 Juli – 23 Juli	Penyiapan Instrumen
3	26 Juli – 30 November	Pengamatan
4	1 Desember – 10 Desember	Tabulasi Data
5	13 Desember – 17 Desember	Analisa Data
6	20 Desember – 30 Desember	Penyusunan Laporan Semester II

## M. Biaya Penelitian

Tabel III.3 Rencana Anggaran Penelitian

No	Uraian Pembiayaan	Vol.	Sat	Harga	Total
1	Biaya pengambilan data Semester I	125	Jam	Rp. 20.000	Rp.2.500.000
Jumlah					Rp.2.500.000

## BAB IV HASIL

### A. *Emergency Response Time Rate*

Waktu tanggap pelayanan gawat darurat adalah kecepatan pasien dilayani sejak pasien datang sampai mendapat pelayanan dokter, kemudian dihitung rata-rata lama waktu kecepatan pasien dilayani. Jumlah sample yang diamati sebanyak 187 responden, Hasil dari pengamatan *emergency response time rate* di Instalasi Gawat Darurat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel IV.1 : *Emergency Response Time Rate*

Waktu Pelayanan	
Minimal	00:00:14
Rata-rata	00:01:34
Maksimal	00:04:47

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa rata-rata *emergency response time rate* semester II tahun 2016 di Instalasi Gawat Darurat adalah 01 menit 34 detik. Waktu tunggu tersebut masih berada pada standar waktu tunggu menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 yaitu sebesar  $\leq 5$  menit.

### B. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan

Lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan (terhitung sejak jam buka) adalah dihitung mulai tersedianya status pasien (dari rekam medik) sampai dengan mendapatkan pelayanan dokter.

#### 1. Instalasi Rawat Jalan

Jumlah sampel yang diamati 195 responden. Waktu tunggu rawat jalan adalah rata-rata waktu yang diperlukan mulai dari pasien yang sudah terdaftar tiba di poliklinik sampai dilayani dokter. Hasil dari pengamatan waktu tunggu pelayanan rawat jalan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel IV.2 : Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan

Waktu Pelayanan	
Minimal	00:00:51
Rata-rata	01:02:59
Maksimal	02:34:39

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan semester II tahun 2016 sebesar 01 jam 02 menit 59 detik. Waktu tunggu tersebut berada diluar standar waktu tunggu menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 yaitu sebesar  $\leq 60$  menit.

## 2. Instalasi Rehabilitasi Medik

Jumlah sample yang diamati untuk mendapatkan pelayanan adalah 92 sample, dan hasil dari pengamatan waktu tunggu rawat jalan di Instalasi Rehabilitasi Medik ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel IV.3 : Waktu Tunggu Rawat Jalan Instalasi Rehabilitasi Medik

Waktu Pelayanan	
Minimal	00:00:08
Rata-rata	00:36:56
Maksimal	01:41:07

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan rehabilitasi medik semester II tahun 2016 selama 36 menit 56 detik. Waktu tunggu tersebut masih berada pada standar waktu tunggu menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 yaitu  $\leq 60$  menit.

## 3. Instalasi Kesehatan Jiwa Anak dan Remaja

Jumlah sample yang diamati untuk mendapatkan pelayanan adalah 108 sample, dan hasil dari pengamatan *response time* di Instalasi Kesehatan Jiwa Anak dan Remaja ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel IV.4 : Waktu tunggu rawat jalan IKESWAR

Waktu Pelayanan	
Minimal	00:00:02
Rata-rata	00:29:38
Maksimal	01:39:45

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di IKESWAR semester II tahun 2016 selama 29 menit 38 detik. Waktu tunggu tersebut masih berada pada standar waktu tunggu menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 yaitu  $\leq 60$  menit.

### C. Waktu Tunggu Operasi Elektif

Waktu tunggu sebelum operasi elektif dihitung secara retrospektif dengan melihat catatan status pasien, dimulai saat pasien direncanakan tindakan operasi sampai dengan tindakan operasi dilakukan. Berdasarkan hasil tersebut kemudian jumlah kumulatif waktu tunggu pasien operasi elektif (dalam hari) dibagi jumlah pasien yang operasi elektif sehingga didapatkan rata-rata waktu tunggu sebelum operasi dengan satuan hari. Jumlah sample yang diamati 192 kasus, dan hasil waktu tunggu pasien operasi elektif di ruang perawatan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel IV.5 : Waktu Tunggu Operasi Elektif

Waktu Pelayanan	
Minimal	1 hari
Rata-rata	1 hari
Maksimal	2 hari

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu operasi elektif semester II tahun 2016 selama 1 hari. Waktu tunggu tersebut masih berada pada standar waktu tunggu menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 yaitu selama 2 hari.

### D. Waktu Tunggu Tindakan ECT

Waktu tunggu tindakan ECT adalah tenggang waktu sejak pasien masuk dengan rencana untuk tindakan ECT dan Psikoterapi dan tindakan Detoksifikasi dan Psikoterapi sampai dengan dilakukannya tindakan tersebut. Jumlah sample yang seharusnya diamati adalah 146 kasus, namun yang terkumpul untuk diamati adalah 118 kasus, jumlah sampel ini sudah merupakan total sampling mengingat jumlah pasien jiwa di semester dua mengalami penurunan dan jumlah 118 kasus tetap bisa diolah untuk di analisis, dan hasil dari pengamatan waktu tunggu tindakan ECT di ruang perawatan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel IV.6 : Waktu Tunggu Tindakan ECT

Waktu Pelayanan	
Minimal	1 hari
Rata-rata	2 hari
Maksimal	25 hari

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu tindakan ECT semester II tahun 2016 selama 2 hari, sedangkan waktu maksimal selama 25 hari dan waktu minimal selama 1 hari. Waktu tunggu tersebut masih berada pada standar waktu tunggu menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 yaitu selama 2 hari.

#### E. Waktu tunggu hasil pelayanan radiologi (thorax foto)

Waktu tunggu hasil pelayanan radiologi adalah tenggang waktu mulai pasien di foto sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi. Kemudian dihitung rata-rata lama waktu tunggu pasien sampai menerima hasil pelayanan thorax dengan satuan menit. Jumlah pasien yang mendapat pelayanan dan diamati sebanyak 171 responden, Hasil dari pengamatan pelayanan di inslatasi radiologi ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel IV.7 : Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Radiologi

Waktu Pelayanan	
Minimal	00:01:03
Rata-rata	00:35:30
Maksimal	01:40:42

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan thorax foto semester II tahun 2016 selama 35 menit 30 detik. Waktu tunggu tersebut masih berada pada standar waktu tunggu menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 yaitu kurang dari 24 jam.

#### F. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sample sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspektusi. Kemudian dihitung rata-rata lama waktu tunggu pasien sampai menerima hasil laboratorium dengan satuan menit. Jumlah sample diamati sebanyak 187 responden, Hasil dari pengamatan pelayanan laboratorium ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel IV.8 : Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium

Waktu Pelayanan	
Minimal	00:04:44
Rata-rata	01:03:07
Maksimal	02:13:18

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan laboratorium semester II tahun 2016 selama 1 jam 3 menit 07 detik. Waktu tunggu tersebut masih berada pada standar waktu tunggu menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 yaitu  $\leq 140$  menit.

#### G. Waktu tunggu Pelayanan Resep Obat

##### a. Resep Obat Jadi

Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Kemudian dihitung rata-rata lama waktu tunggu pasien sampai menerima obat jadi dengan satuan menit. Jumlah sample yang diamati untuk mendapatkan pelayanan adalah 193 sample, dan hasil dari pengamatan waktu tunggu di Instalasi Farmasi ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel IV.9 : Waktu Tunggu Resep Obat Jadi

Waktu Pelayanan	
Jumlah komulatif waktu tunggu	39:48:00
Rata-rata	00:12:22

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi semester II tahun 2016 selama 17 menit 38 detik. Waktu tunggu tersebut masih berada pada standar waktu tunggu menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 yaitu  $\leq 30$  menit.

Sedangkan dengan total sampling didapatkan nilai waktu tunggu resep obat jadi dengan minimal waktu tunggu 00:05:21 dengan rata-rata waktu tunggu 00:17:38 dan maksimal waktu tunggu 00:51:58. Baik dengan penilaian dengan pengambilan sampling dan total sampling masih berada pada standar waktu tunggu menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 yaitu  $\leq 30$  menit



b. Resep Obat Racikan

Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan. Kemudian dihitung rata-rata lama waktu tunggu pasien sampai menerima obat racikan dengan satuan menit. Jumlah resep yang diamati waktu penyelesaiannya adalah 195 resep, dan hasil dari survei *response time* di Instalasi Farmasi ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel IV.10 : Waktu Tunggu Resep Obat Racikan

Waktu Pelayanan	
Minimal	00:12:45
Rata-rata	00:38:07
Maksimal	01:17:08

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan semester II tahun 2016 selama 38 menit 07 detik. Waktu tunggu tersebut masih berada pada standar waktu tunggu menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 yaitu  $\leq 60$  menit.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Dari pelaksanaan survei waktu tunggu pelayanan dapat ditarik kesimpulan bahwa waktu tunggu di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat Inap, Instalasi Radiologi, Instalasi Laboratorium, dan Instalasi Farmasi pada Semester II tahun 2016 masih berada pada standar pelayanan minimal menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008. Adapun Hasil perhitungan waktu tunggu pelayanan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang yaitu sebagai berikut:

1. *Emergency Response Time Rate* di Instalasi Gawat Darurat diperoleh rata-rata waktu 01 menit 34 detik
2. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan
  - a. Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan selama 01 jam 02 menit 59 detik.
  - b. Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik selama 36 menit 56 detik.
  - c. Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Kesehatan Jiwa Anak dan Remaja selama 29 menit 38 detik

Pengamatan waktu tunggu di instalasi rawat jalan di tahun 2016 mengalami penurunan nilai dari yang ditetapkan. Lamanya waktu tunggu terjadi di bulan Agustus yaitu rata-rata waktu pelayanan 01:03:02, September rata-rata waktu pelayanan 01:07:14 dan Oktober rata-rata waktu pelayanan 01:13:13, sedangkan di bulan bulan yang lain masih berada pada standar waktu tunggu yang ditetapkan.

Pada bulan Agustus poliklinik yang rata-rata melayani pasien yang sudah terdaftar tiba di poliklinik sampai dilayani dokter  $\geq 60$  menit adalah : poli jiwa rata-rata waktu pelayanan 01:40:13, poli dalam

rata-rata waktu pelayanan 01:27:10 dan IPKM rata-rata waktu pelayanan 01:44:36.

Pada bulan September poliklinik yang rata-rata melayani pasien yang sudah terdaftar tiba di poliklinik sampai dilayani dokter  $\geq 60$  menit adalah poli bedah rata-rata waktu pelayanan 01:31:00, poli dalam 01:45:24, poli syaraf rata-rata waktu pelayanan 01:33:56, poli jiwa rata-rata waktu pelayanan 01:02:52 dan IPKM rata-rata waktu pelayanan 02:07:25

Pada bulan Oktober poliklinik yang rata-rata melayani pasien yang sudah terdaftar tiba di poliklinik sampai dilayani dokter  $\geq 60$  menit adalah poli syaraf rata-rata waktu pelayanan 01:30:22, poli dalam 01:47:27

3. Waktu tunggu operasi elektif di unit bedah sentral selama 1 hari,
4. Waktu tunggu tindakan ECT selama 2 hari,
5. Waktu tunggu pelayanan thorax foto selama 35 menit 30 detik,
6. Waktu tunggu pelayanan laboratorium selama 1 jam 03 menit 07 detik,
7. Waktu tunggu pelayanan obat
  - a. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi selama 12 menit 22 detik,
  - b. Waktu tunggu pelayanan obat racikan selama 38 menit 07 detik.

## B. Saran

Dari hasil survei waktu tunggu pelayanan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang diperoleh lama waktu tunggu yang masih berada pada standar waktu tunggu menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008, tetapi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi dalam ketepatan waktu pelayanan dan memberikan tindak lanjut terhadap perbaikan pelayanan pada semua unit pelayanan, khususnya pelayanan di instalasi rawat jalan yang melebihi standar pelayanan.

Adanya penurunan rata-rata waktu pelayanan di poliklinik disebabkan antara lain, adanya visite dokter sebelum melakukan pelayanan di poliklinik, adanya operasi cito ketika jam pelayanan di rawat jalan, maka diperlukan adanya ketentuan jam pelayanan dokter yang kemudian di sosialisasikan untuk meningkatkan pelayanan di rumahsakit.

2. Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem yang berjalan dimasing-masing unit pelayanan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
3. Perlu adanya pengadaan dan pemeliharaan *Closed Circuit Television* (CCTV) pada masing-masing unit pelayanan.
4. Survei secara berkala dan berkesinambungan untuk menjaga kualitas pelayanan dan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

**DAFTAR PUSTAKA**

Litabangkes, 2012, Panduan Penyusunan Proposal, Protokol dan Laporan Akhir Penelitian, Jakarta : Kementerian Kesehatan RI

Riwidikdo, Handoko.,2012, Statistika Kesehatan, Yogyakarta : Mitra Cendikia Press

Tim Mutu Pelayanan, 2011, Pedoman Program Mutu Pelayanan RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang, Magelang

Tri Wahono, Bambang. 2008, Kepuasan Pasien terhadap Waktu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Jakarta : Kementerian Kesehatan RI

Litbang (2014) Waktu Tunggu (*Response Time*) Pelayanan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang

## Formulir Observasi

Bulan : \_\_\_\_\_

Poli : \_\_\_\_\_

Respon Time dan Witing Time

No	Tanggal	Waktu pasien dipanggil pendaftaran	Waktu pasien yang sudah terdaftar sejak tiba di poliklinik	Waktu pasien dilayani dokter spesialis	Waktu pasien selesai dilayani dokter spesialis
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					