



Analisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Suherman

Aji Galih Pamenang^{1*}, Dony Setiawan Hendyca Putra², Atma Deharja³, Sabran⁴

1,2,3,4 Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember

*Correspondence: Aji Galih Pamenang
Email: galihp123@gmail.com

Received: 18-07-2023
Accepted: 11-12-2023
Published: 28-12-2023



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *Outpatient services at dr. M. Suherman Jember Inpatient Clinic are quite good, but there is still a problem, namely the duration of waiting time for outpatient care with an average patient service waiting time of 62 minute. This research was to analyze the factors that cause the long waiting time for outpatient services at the Suherman Jember Clinic. The type of research used was qualitative research using data collection techniques such as interviews, observations, and documentation to prioritize issues using the NGT, to compile alternative problem-solving using brainstorming. The informants of this study were 2 medical record officers, 1 outpatient nurse, and 1 general practitioner. Problem priority was due to machine variables. This means that the system error still exists in the clinic SIM. A man variable was the lacking number of ambulatory service personnel. That means has one doctor on the shifts. In the case of emergency patients, general patients must wait until the doctor finish serving the emergency patient. Another solution to this problem is to increase the number of doctors on the morning shift, performing regular assessments and maintenance on his current system.*

Keywords: 5M, Outpatient, Waiting Time

Abstrak: Pelayanan rawat jalan di Klinik Rawat Inap Dr. M. Suherman Jember sudah cukup baik, akan tetapi masih terdapat masalah yaitu lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan yang berdampak pada kepuasan pasien. Berdasarkan observasi diketahui adanya lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dengan jumlah waktu tunggu pelayanan pasien rata-rata 62 menit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Rawat Inap Dr. M. Suherman Jember dengan menggunakan 5M. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi, untuk memprioritaskan masalah menggunakan NGT, untuk menyusun alternatif pemecahan masalah menggunakan brainstorming. Informan dari penelitian ini adalah 2 petugas rekam medis, 1 perawat, dan 1 dokter umum. Hasil penelitian didapatkan prioritas masalah berdasarkan variabel machine yaitu masih terdapat sistem error pada SIM Klinik, variabel man yaitu jumlah petugas pelayanan rawat jalan belum mencukupi yaitu pada shift pagi hanya terdapat 1 dokter umum sehingga jika ada pasien gawat darurat maka pasien umum harus menunggu dokter selesai melayani pasien gawat darurat. Alternatif pemecahan masalah yang didapat yaitu melakukan evaluasi dan perawatan rutin 1 bulan sekali terhadap sistem yang berlaku, menambahkan jumlah dokter untuk shift pagi.

Katakunci: 5M, Rawat Jalan, Waktu Tunggu

Pendahuluan

Klinik merupakan sarana penyedia layanan kesehatan medik dasar dan/atau khusus serta menyelenggarakan layanan perseorangan [1]. Berdasarkan suatu pelayanan, klinik terbagi dua yaitu klinik dasar dan klinik utama. Klinik Pratama adalah klinik yang memberikan layanan dari medis yang dasar dan umum. Klinik utama adalah klinik dimana

pada klinik ini menyediakan perawatan medis khusus atau perawatan medis yang dasar serta khusus. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting untuk kesehatan dan kesejahteraan semua orang di seluruh dunia.

Mengukur kualitas pelayanan kesehatan tidak sama dengan mengukur kualitas barang karena pelayanan kesehatan bersifat *intangibile* dan berhubungan dengan seseorang, persepsi, asal usul, keadaan sosial ekonomi, pendidikan, budaya bahkan kepribadian seseorang. Kualitas pengobatan yang diberikan kepada pasien sangat baik, yang biasanya tercermin dari kesembuhan penyakit, kecepatan pengobatan, keramahan dan rendahnya tingkat pelayanan [2]. Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada bulan Juni 2022, peneliti melakukan wawancara ke beberapa pasien rawat jalan terkait kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan. Hasil wawancara dengan beberapa pasien menyebutkan bahwa pelayanan di Klinik tersebut sudah baik, akan tetapi waktu tunggu pelayanan ketika akan diperiksa dokter mengalami antri dan membutuhkan waktu lama sehingga pasien kurang puas terhadap pelayanan yang ada. Hal ini didukung oleh observasi waktu tunggu dari suatu pasien mulai dari pasien baru datang sampai pasien mendapat suatu pelayanan dari dokter dapat ditinjau pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember

Pasien	Waktu Tunggu Antrian Pendaftaran	Waktu Pendaftaran (Menit)	Waktu Screening (Menit)	Waktu Tunggu Dokter (Menit)	Total Waktu Tunggu (Menit)
1	21 menit	3 Menit	4 Menit	35 Menit	63 Menit
2	18 menit	5 Menit	4 Menit	31 Menit	58 Menit
3	20 menit	3 Menit	3 Menit	22 Menit	48 Menit
4	24 menit	5 Menit	3 Menit	29 Menit	61 Menit
5	18 menit	7 Menit	3 Menit	43 Menit	71 Menit
6	25 menit	4 Menit	3 Menit	29 Menit	61 Menit
7	14 menit	4 Menit	4 Menit	40 menit	62 Menit
8	21 menit	3 Menit	4 Menit	38 Menit	66 Menit
9	24 menit	5 Menit	3 Menit	27 Menit	59 Menit
10	22 menit	3 Menit	3 Menit	34 menit	62 Menit
11	21 menit	3 Menit	4 Menit	28 Menit	56 Menit
12	20 menit	5 Menit	3 Menit	32 Menit	60 Menit
13	28 menit	4 Menit	3 Menit	32 menit	67 Menit
14	17 menit	4 Menit	4 Menit	48 Menit	73 Menit
Total					867 Menit
Rata-rata					62 Menit

Sumber: Data Primer Klinik, 2023

Berdasarkan Tabel 1 diketahui dari 14 pasien sebagai sampel dengan rata-rata lama waktu untuk menunggu pasien yang rawat jalan pada Klinik adalah 62 menit. Lamanya waktu tunggu tersebut belum sesuai dengan standar yang menyebutkan bahwa waktu untuk menunggu pada layanan rawat jalan ≤ 60 menit [3]. Hal ini mempengaruhi kepuasan pasien ketika waktu tunggu pemeriksaan kesehatan terlalu lama, sedangkan waktu

pemeriksaan kesehatan dianggap terlalu singkat dibandingkan dengan waktu tunggu pemeriksaan kesehatan. Dalam pelayanan terdapat korelasi erat antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Jika waktu yang diberikan kepada pasien terlalu lama, pasti akan mengakibatkan rasa ketidakpuasan pada pasien. [4]. Sementara itu, waktu tunggu pasien lebih dari 60 menit menjadi suatu akibat utama dari menurunnya kepuasan pasien di poliklinik yang rawat jalan, dimana pasien seringkali harus menunggu lama [5]. Oleh karena itu, waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan dan harus segera diselesaikan permasalahannya.

Berdasarkan hasil pendahuluan tersebut, perlu adanya suatu penelitian terkait identifikasi hal apa yang mengakibatkan lamanya waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan. Metode yang dapat digunakan untuk mencari faktor penyebab masalah dengan menggunakan metode 5 unsur manajemen yaitu *Man, Money, Methods, Material, Machine*, kemudian akan dicari prioritas masalah menggunakan metode NGT (*Nominal Group Discussion*) untuk menentukan masalah yang paling prioritas dan nantinya akan dicari solusi untuk pemecahan masalah tersebut. Metode NGT digunakan untuk memprioritaskan masalah dengan dilakukannya voting suara terbanyak serta nantinya akan didapat masalah yang paling prioritas [6]. Oleh sebab itu, kami sebagai peneliti melakukan suatu penelitian dengan judul Analisis Faktor Penyebab Laamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan pada Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember

Metode Penelitian

Jenis dari penelitian yang dilaksanakan adalah kualitatif dimana suatu penelitian dengan tujuan untuk menganalisis faktor dari lambatnya suatu waktu menunggu pada pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember. Penelitian ini telah disetujui oleh Komisi Etik Politeknik Negeri Jember dan tidak memiliki masalah etik.

a. Prosedur Pengumpulan Data

Wawancara dilakukan dengan cara menghimpun bahan-bahan keterangan melalui tanya jawab baik secara lisan, sepihak, berhadapan muka maupun arah. Subjek penelitian saat dilakukannya wawancara ini adalah kepala unit rawat jalan, petugas pendaftaran rawat jalan, dokter poliklinik, serta perawat. Selanjutnya peneliti melakukan observasi, dengan cara mengumpulkan data dengan mengamati perilaku, peristiwa, atau mencatat karakteristik fisik dalam pengaturan yang alamiah. Serta dokumentasi dalam penelitian ini dengan mengambil gambar, mencatat dari hasil penelitian di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.

b. Uji Validitas

Uji Validitas data menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan suatu pendekatan analisa data mensintesa data dari berbagai sumber, jenis triangulasi ada 2 yaitu triangulasi teknik berarti cara mendapatkan data yang benar-benar absah. peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda yakni peneliti melakukan pengecekan data melalui dokumentasi, observasi dan wawancara. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber-

sumber yang berbeda. Pada penelitian ini triangulasi sumber dilakukan pada tahap penelitian yakni berdasarkan unsur manajemen 5M (*man, methode, material, machine, money*).

c. Teknik Analisis Data

Data pada penelitian ini menggunakan di analisis dengan metode analisis kualitatif, dengan memaparkan hasil penelitian pada proses indentifikasi penyebab lama waktu tunggu dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi dengan berdasarkan unsur manajemen 5M (*man, money, methode, material, machine*)

Variabel Penelitian

Variabel dari penelitian ini berdasarkan teori Manajemen yang terdiri dari variabel *man, machine, material, Method* dan *money*.

Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah berupa unit rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.

Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini merupakan seorang informan yang terlibat pada penelitian. Subjek penelitian ini yaitu 2 petugas pendaftaran sebagai petugas yang membantu dalam kegiatan administrasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan klinik, 1 dokter sebagai informan yang membantu dalam pelayanan, dan 1 perawat sebagai petugas yang membantu dalam kegiatan pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan Unsur *Man*

Man pada suatu unsur di dalam manajemen adalah suatu sumber daya manusia yang menjalankan fungsi administrasi. Unsur *Man* pada penelitian ini dapat dilihat dari pengetahuan, pendidikan, serta jumlah petugas. Berdasarkan sub variabel pendidikan didapatkan hasil dari wawancara dan observasi terhadap kepala rekam medis bahwa pendidikan dari petugas rekam medis yang menjadi petugas pendaftaran bukan lulusan pendidikan rekam medis, sehingga masih belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini sesuai dengan data Tabel Kualifikasi SDM Instalasi Rekam Medis di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember berikut:

Tabel 2. Latar Belakang Pendidikan Formal Petugas

No	Responden	Pendidikan Terakhir
1.	Responden 1	D4 Rekam Medis
2.	Responden 2	D4 Rekam Medis
3.	Responden 3	S1 Profesi Dokter
4.	Responden 4	S1 Profesi

Sumber: Data Primer Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember (2023)

Faktor pendidikan berpengaruh terhadap akibat dari lamanya waktu menunggu pada pelayanan pasien rawat jalan dikarenakan petugas dengan lulusan rekam medis akan lebih paham dengan pelayanan pasien dibanding dengan petugas yang tidak berasal dari lulusan rekam medis, sedangkan untuk dokter, perawat, apoteker sudah sesuai dengan pendidikannya. Pada fasilitas pelayanan kesehatan utamanya di unit kerja rekam medis, tenaga kerjanya adalah tentunya petugas rekam medis yang berkompeten di bidang rekam medis yang diperoleh melalui latar belakang pendidikan rekam medis dan telah tersertifikasi atau yang mempunyai pengalaman kerja di bidang rekam medis [7]. Hal ini berhubungan dengan adanya penelitian yang memberikan pernyataan bahwa tidak semua petugas pendaftaran berlatar belakang pendidikan D3 Rekam Medis [8]. Ketidaksihesuaian tersebut dikarenakan belum adanya upaya untuk menyesuaikan pendidikan petugas karena hal tersebut berkaitan dengan proses perekrutan tenaga rekam medis yang termasuk dalam manajemen klinik. Berdasarkan hasil wawancara dan teori dapat diperoleh kesimpulan bahwa faktor pendidikan petugas bagian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Klinik belum sesuai dengan peraturan yang berlaku [9].

Berdasarkan sub variabel pengetahuan diketahui bahwa Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember sudah sesuai dengan SOP dan standar minimum pelayanan pasien yang berlaku dikarenakan, informan dapat menjelaskan alur pelayanan pasien rawat jalan yang sesuai dengan SOP berlaku. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti sesuai dengan hasil observasi bahwa alur pelayanan rawat jalan yang disampaikan oleh petugas pada saat rawat jalan sudah sesuai dengan SOP rawat jalan yang berlaku. Hal tersebut membuktikan bahwa pengetahuan petugas pelayanan rawat jalan sudah cukup baik sehingga dapat menjalankan pelayanan yang baik dan sesuai pada SOP yang ada. Terciptanya pelayanan dengan kualitas lebih baik diperlukan peningkatan pengetahuan dan keterampilan petugas pada pelayanan sehingga dapat menghasilkan dampak yang signifikan pada mutu atau kualitas pelayanan [10]. Oleh karena itu, pengetahuan tidak menjadi faktor yang menyebabkan lambatnya waktu menunggu pada pelayanan pasien yang rawat jalan di Klinik.

Berdasarkan sub variabel jumlah *Shift* petugas pelayanan rawat jalan dibagi menjadi 2 yaitu *shift* pagi dan *shift* malam, hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh informasi bahwa petugas pelayanan rawat jalan pada *shift* pagi berjumlah 9 yang terdiri dari 2 orang petugas pendaftaran, 1 orang petugas rekam medis, 1 orang dokter umum, 1 orang perawat, 2 orang bidan, dan 2 orang dokter gigi. Jumlah petugas pada *shift* malam berjumlah 11 petugas yang terdiri dari 2 orang petugas pendaftaran, 1 orang petugas rekam medis, 2 orang dokter umum, 2 orang dokter gigi, 2 orang bidan, 2 orang perawat.. Pada *shift* pagi terdapat 1 orang dokter umum, jadi saat terdapat pasien gawat darurat maka pasien umum rawat jalan harus menunggu lebih lama untuk dipanggil melakukan pemeriksaan, dikarenakan dokter yang harus menangani pasien gawat darurat terlebih dahulu sehingga jumlah petugas pelayanan rawat jalan belum mencukupi untuk melakukan kegiatan pelayanan rawat jalan hal tersebut dikarenakan tidak sesuai dengan Permenkes No. 9 Tahun 2014 Tentang Klinik yang menyebutkan bahwa tenaga medis yang

memberikan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama yang seharusnya terdiri dari sekurang-kurangnya 2 (dua) orang dokter dan/atau dokter gigi sebagai pemberi pelayanan [1]. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa masih terdapat masalah yaitu kurangnya tepatnya pengelolaan pembagian pada setiap *shift*, sehingga ada kekurangan tenaga pelayanan dokter *shift* pagi di Klinik. Hal tersebut, dapat memberikan pengaruh akan lambatnya suatu waktu menunggu pada pelayanan pasien yang rawat jalan di Klinik.

Berdasarkan sub variabel pengalaman kerja diketahui bahwa Pengalaman kerja adalah salah satu faktor dengan tingkatan sangat penting karena dengan pengalaman kerja yang cukup, seseorang yang tidak memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya dapat mengembangkan keterampilannya seiring dengan kemajuan pekerjaannya. Hasil wawancara dengan informan didapatkan bahwa pengalaman kerja petugas pelayanan rawat jalan di Klinik sudah sesuai dikarenakan para petugas memiliki rata – rata masa berkerja di Klinik 4 sampai 7 tahun. Hal ini sesuai dengan data Tabel Pengalaman Kerja Petugas Instalasi Rekam Medis di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember berikut:

Tabel 3. Lama Pengalaman Kerja Petugas

No	Responden	Lama Bekerja
1.	Responden 1	6 tahun
2.	Responden 2	4 tahun
3.	Responden 3	8 tahun
4.	Responden 4	7 tahun

Sumber: Data Primer Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember (2023)

Pengalaman kerja petugas yang melakukan pelayanan pasien rawat jalan berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember. Hal tersebut didukung oleh penelitian Sahfitriana, (2020) yaitu Masa kerja memuat mengenai pengalaman seseorang dalam bekerja, semakin banyak pengalaman maka dalam melakukan pekerjaan akan lebih mudah karena sering dan terbiasa dalam melakukan pekerjaan tersebut, sehingga membuat petugas tidak merasa berat dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa faktor pengalaman kerja dalam faktor pengalaman kerja dalam unsur *Man* tidak mempengaruhi lambatnya waktu menunggu pada pelayanan pasien yang rawat jalan di Klinik.

Berdasarkan Unsur Money

Money dalam unsur manajemen merupakan salah satu akibat dari pendanaan atau keuangan, tanpa pembiayaan yang sesuai, operasi bisnis atau organisasi tidak bisa berfungsi sesuai dengan bagaimana semestinya, dikarenakan keuangan pada hakekatnya merupakan urat nadi dari bisnis atau organisasi. [11]. Faktor yang sangat krusial bagi rumah sakit, apabila tanpa anggaran rumah sakit jelas tidak dapat memberikan pelayanan dan melakukan operasional [12]. Berdasarkan hasil wawancara Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember sudah ada terdapat penganggaran dana dalam pelayanan rawat jalan selama satu tahun. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa unsur *money* yaitu anggaran

tidak menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.

Berdasarkan Unsur *Method*

Method dalam unsur manajemen merupakan tata cara pelaksanaan fungsi administrasi secara efektif, dengan memperhatikan tujuan tercapainya tujuan yang diinginkan [11]. Unsur *Method* dalam penelitian ini ditinjau dari SOP. Berdasarkan hasil wawancara dengan teknik triangulasi kepada petugas rekam medis bahwa untuk standar waktu tunggu pasien rawat jalan yaitu kurang dari 60 menit yang sesuai dengan SPM tidak terdapat pada SOP, untuk standar waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan sudah terdapat dalam kamus indikator klinik. Kelengkapan SOP merupakan suatu hal penting dikarenakan SOP memberikan suatu bentuk dari sistem kerja dan proses kerja yang sistematis [13]. Kegiatan pelayanan di Klinik juga sudah dijalankan sesuai dengan SOP yang berlaku, Adapun hasil wawancara dengan petugas pendaftaran mengenai alur pelayanan pasien rawat jalan dimulai dari pasien datang ke Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember, kemudian pasien mengambil nomor antrian dan menunggu hingga dipanggil untuk melakukan pendaftaran di loket pendaftaran rawat jalan, setelah itu pasien akan di cek tekanan darah, kemudian akan diminta untuk menunggu antrian kembali sampai dipanggil untuk masuk ruang pemeriksaan, setelah pemeriksaan dengan dokter selesai pasien menunggu untuk mengambil obat di apotek. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa unsur *Method* yaitu SOP bukan merupakan penyebab lambatnya waktu menunggu pada pelayanan pasien yang menjalani rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.

Berdasarkan Unsur *Material*

Material dalam unsur manajemen merupakan hal terkait dengan suatu bahan baku yang diolah dan menghasilkan produk jadi. Ketika sumber daya tersedia, mereka dapat digunakan sebagai barang berharga untuk menghasilkan keuntungan [11]. Unsur *Material* dalam penelitian ini ditinjau dari sarana dan prasarana dengan memperhatikan hasil wawancara dan observasi. Sarana prasana pada pelayanan rawat jalan belum mencukupi yaitu komputer di meja perawat. Komputer tersebut digunakan secara bergantian oleh perawat menggunakan akun dokter yang berbeda, sehingga membutuhkan waktu untuk *logout* dan *login* kembali sesuai dengan akun yang digunakan. Hal tersebut dapat menambah waktu tunggu pasien rawat jalan, dimana saat perawat membuka e-klinik dengan 2 user dokter secara bergantian pada 1 komputer. Waktu menunggu serta adanya ketersediaan sarana dan prasarana juga dibutuhkan guna mengurangi waktu tunggu pasien [14]. Sarana yang dibutuhkan seperti komputer, printer dan jaringan yang memadai. Jika kondisi perangkat kurang baik, pelayanan juga akan sulit. Untuk menjamin kelancaran pengobatan rawat jalan, pihak rumah sakit diharapkan melengkapi tempat sesuai dengan standar yang ditentukan [15]. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pada unsur *material* yaitu sarana dan prasarana yaitu kurangnya komputer dapat menyebabkan

lambatnya waktu menunggu pada pelayanan pasien yang rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.

Berdasarkan Unsur *Machine*

Machine dalam unsur manajemen yaitu teknologi yang digunakan untuk mengolah produk mentah menjadi produk jadi. Adanya mesin pengolah, produksi menjadi lebih efisien dan menguntungkan [11]. Unsur *Machine* dalam penelitian ini ditinjau dari SIM klinik. Hasil wawancara dan observasi dengan petugas rekam medis mengatakan adanya kendala seperti jaringan *offline* dan aplikasi SIM RS yang tidak dapat di *access* di Klinik yang dapat mempengaruhi lambatanya waktu menunggu pada pelayanan pasien yang rawat jalan. Sumber daya manusia yang memiliki kualitas, sistem pendukung yang baik, kemudahan penggunaan dan pelatihan pengguna akhir yang tepat menentukan keberhasilan penerapan SIM RS [16]. Akses internet atau sistem rumah sakit yang bermasalah dapat berarti bahwa petugas tidak tersedia secara optimal untuk perawatan dan dukungan pasien lanjut usia. Faktor penyebab lama menunggu adalah SIM RS yang *error* dan jaringan *offline* [8]. Oleh sebab itu, dapat diambil kesimpulan bahwa pada unsur *machine* menjadi faktor dari lamanya waktu menunggu pada pelayanan pasien yang melakukan rawat jalan di Klinik.

Memprioritaskan Faktor Penyebab Masalah Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember Menggunakan Metode NGT (*Nominal Group Technique*)

Pada tahapan ini peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai tujuan penelitian, yang sudah direncanakan sebelumnya kepada 4 petugas yang ditunjuk sebagai informan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember. Peneliti bersama informan melakukan suatu diskusi untuk membahas faktor-faktor penyebab masalah lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dan menganalisis prioritas penyebab utama masalah lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember. Berdasarkan analisis terhadap masalah lamanya waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Klinik dr. Suherman Jember terkait dengan menggunakan teori manajemen yang terdiri dari *man, machine, material, Method* dan *money* beikut merupakan hasil prioritas masalah penyebab waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.

Tabel 4. Hasil NGT (*Nominal Group Technique*) Identifikasi Penyebab Masalah

No	Identifikasi Penyebab	Jumlah Pemilih	Hasil NGT	Jumlah	Prioitas
Faktor <i>Man</i>					
1	Pendidikan petugas pendaftaran masih belum sesuai dengan Permenkes No. 55 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pekerjaan perekam medis yang berlaku yaitu lulusan rekam medis.	4	1,1,1,1	4	IV

No	Identifikasi Penyebab	Jumlah Pemilih	Hasil NGT	Jumlah	Prioritas
2	Jumlah petugas pelayanan rawat jalan belum mencukupi, yaitu pada shift pagi hanya terdapat 1 dokter umum sehingga jika ada pasien gawat darurat maka pasien umum harus menunggu dokter selesai melayani pasien gawat darurat. Hal tersebut tidak sesuai dengan Permenkes No. 9 Tahun 2014 Tentang klinik yang menyebutkan bahwa tenaga medis pada klinik pratama yang memberikan pelayanan kedokteran paling sedikit terdiri dari 2 orang dokter dan/atau dokter gigi sebagai pemberi pelayanan. Selain itu, hal tersebut juga dapat disebabkan kurang baiknya pengelolaan pembagian <i>shift</i> sehingga pada <i>shift</i> pagi kekurangan tenaga pelayanan dokter	4	2,2,3,3	10	II
Faktor <i>Materials</i>					
3	Kurangnya sarana dan prasarana yaitu komputer di bagian meja perawat yang digunakan untuk input hasil pemeriksaan dokter. Hal tersebut menyebabkan perawat harus bergantian menggunakan komputer dengan akun berbeda yang membutuhkan waktu untuk membukanya akun.	4	2, 1, 2, 1	6	III
Faktor <i>Machine</i>					
4	Terkendala pada saat membuka SIM Klinik terkadang masih terdapat <i>error</i> dan jaringan yang masih sering <i>offline</i> .	4	2, 3, 3, 3	11	I

Hasil NGT (*Nominal Group Technique*) dari 4 informan terkait penyebab masalah lambatnya waktu menunggu pada pelayanan pasien yang rawat jalan di Klinik menunjukkan bahwa yang menjadi prioritas utama adalah terkendala pada saat membuka SIM RS terkadang masih terdapat *error* dan jaringan yang masih sering *offline*, penyebab masalah peringkat kedua yaitu kurang tepatnya pengelolaan tenaga petugas pelayanan rawat jalan disetiap *shift*.

Menyusun alternatif pemecahan masalah berdasarkan prioritas faktor penyebab masalah

Kegiatan *Brainstorming* fokus pada 2 prioritas masalah dengan hasil perhitungan tertinggi yang diperoleh saat pelaksanaan voting. *Brainstorming* dapat dilaksanakan dengan mengambil informasi dari pendapat informan dan dapat dibandingkan dengan pendapat peneliti terkait dengan alternatif pemecahan masalah berdasarkan prioritas masalah. Penyusunan alternatif pemecahan masalah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode *Brainstorming* bersama 4 informan dalam satu ruangan untuk menentukan alternatif pemecahan masalah lambatnya waktu menunggu pada pelayanan pasien rawat yang jalan di Klinik. Berdasarkan hasil *brainstorming* yang telah dilakukan dengan informan untuk mendapatkan pemecahan masalah, didapatkan hasil terkait pemecahan masalah yang

menjadi sebab dari masalah lambatnya waktu menunggu pada pelayanan pasien yang rawat jalan di Klinik. Pada permasalahan pertama terkait masih terdapat sistem yang *error* pada SIM Klinik didapatkan solusi pemecahan masalah yaitu melakukan dapat melakukan evaluasi terkait SIM Klinik yang masih *error* dan juga di adakannya perawatan mengenai koneksi jaringan supaya pada saat jam kerja tidak terjadi jarinagn *offline*. Pada permasalahan yang kedua didapatkan solusi pemecahan masalah yaitu mengelola kembali pembagian *shift* supaya setiap pergantian *shift* terdapat tenaga kedokteran yang mencukupi. Menurut permenkes No. 9 Tahun 2014 Tentang Klinik yang menyebutkan bahwa tenaga medis pada Klinik paling sedikit setidaknya 2 (dua) orang dokter dan/atau dokter gigi.

Kesimpulan

Berdasarkan unsur Man yang menjadi faktor dari lambatnya waktu menunggu pada pelayanan pasien yang rawat jalan yaitu jumlah petugas pelayanan rawat jalan belum mencukupi, yaitu pada shift pagi hanya terdapat 1 dokter umum sehingga jika ada pasien gawat darurat maka pasien umum harus menunggu dokter selesai melayani pasien gawat darurat selain itu hal tersebut juga belum sesuai dengan Permenkes No. 9 Tahun 2014. Berdasarkan unsur materials yaitu kurangnya komputer di meja perawat yang digunakan untuk input hasil pemeriksaan dokter. Hal tersebut meyebabkan perawat harus bergantian menggunakan komputer dengan akun berbeda yang membutuhkan waktu untuk membukanya akun. Berdasarkan unsur machine yaitu SIM Klinik, masih terdapat sistem yang masih *error* pada SIM Klinik. Berdasarkan faktor money tidak menjadi penyebab dari lambatnya suatu waktu menunggu pada pelayanan pasien yang rawat jalan karena pada faktor money, Klinik Rawat Inap dr.M. Suherman sudah melakukan pengadaan dana setiap tahunnya. Sedangkan untuk faktor methode untuk standar waktu tunggu pasien rawat jalan yaitu kurang dari 60 menit yang sesuai dengan SPM tidak terdapat pada SOP, untuk standar waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan sudah terdapat dalam kamus indikator klinik. Akan tetapi terdapat ketidaksesuaiannya pelaksanaan SOP yang ada, dikarenakan dokter pada shift pagi yang harus merangkap untuk pelayanan di rawat jalan dan di UGD. Berdasarkan hasil voting idapatkan 2 prioritas masalah yaitu terkendala pada saat membuka SIM Klinik terkadang masih terdapat *error* dan jaringan yang masih sering *offline* dan kurang tepatnya pengelolaan petugas pelayanan rawat jalan pada setiap shift, sehingga adanya kekurangan tenaga pelayanan dokter pada shift pagi. Alternatif pemecahan masalah berdasarkan hasil NGT oleh peneliti dengan informan yaitu pada prioritas pertama adalah melakukan evaluasi terkait SIM Klinik yang masih *error* dan juga di adakannya perawatan mengenai koneksi jaringan supaya pada saat jam kerja tidak terjadi jarinagn *offline*. Untuk alternatif pemecahan masalah prioritas yang kedua adalah mengelola kembali pembagian shift supaya setiap pergantian shift terdapat tenaga kedokteran yang mencukupi.

Daftar Pustaka

- [1] Departemen Kesehatan RI, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik." 2014.
- [2] C. Umam, L. Muchlisoh, and H. Maryati, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018," *Promotor*, vol. 2, no. 1. pp. 7–19, 2019. doi: 10.32832/pro.v2i1.1784.
- [3] Menteri Kesehatan RI, "Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit," Pemerintah. Depkes RI, Jakarta, 2008.
- [4] A. Dewi, Eravianti, and D. K. Putri, "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung," *Semin. Nas. Syedza Saintika*, pp. 45–54, 2020.
- [5] A. H. Iswanto, "Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit," *J. Ilm. Univ. Batanghari Jambi*, vol. 22, no. 1, p. 482, 2022, doi: 10.33087/jiubj.v22i1.2040.
- [6] A. Yusuf, M. Rijal, and H. K. Nurtjahyo, "Perbaikan Waktu Proses Kerja Mesin Drill Melalui Perancangan Alat Bantu (Studi Kasus Di Cahaya Logam Utama) Working Time Improvement Drill Machine Through Design Tools (Case Study in Cahaya Metal Utama)," *J. Baut dan Manufaktur*, vol. 03, no. 02, 2021.
- [7] L. Marlina, "Literature review: Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Ditinjau dari Aspek Kepuasan di Pelayanan Rawat Jalan (TP2RJ) Rumah Sakit," *Karya Tulis Ilm.*, pp. 1–54, 2021.
- [8] Antik Pujihastuti, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Di Tpprj," *Indones. J. Heal. Inf. Manag.*, vol. 1, no. 2, 2021.
- [9] Menteri Kesehatan RI, "Permenkes RI No 55 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perkam Medis." 2013.
- [10] P. Wardani, "Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Klinik Bintang Meditama," *Cerdika J. Ilm. Indones.*, vol. 1, no. 11, pp. 1551–1558, 2021, doi: 10.36418/cerdika.v1i11.229.
- [11] F. Anang and B. Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, no. January. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- [12] A. Rahmawati, S. Sumowo, and Nursaidah, "Penilaian Kepuasan Konsumen pada CV Trajekline Jember dengan menggunakan Metode Servqual," pp. 1–13, 2019.
- [13] M. K. M. Wirajaya and V. F. C. Rettobjaan, "Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review," *J. Kesehat.*, vol. 13, no. 2, p. 408, 2022.
- [14] P. Purwoko and A. Nurwahyuni, "Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan (WTRJ) di Rumah Sakit A," *J. Ilm. Indones.*, vol. 3, no. 1, pp. 10–27, 2018.

-
- [15] S. Dewi, R. Machmud, and Y. Lestari, "Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019," *J. Kesehat. Andalas*, vol. 8, no. 4, pp. 175–184, 2020, doi: 10.25077/jka.v8i4.1137.
- [16] W. Tursini, E. Pudji Setiawati, D. Ferdian, S. Gondodiputro, G. Wiwaha, and D. K. Sunjaya, "Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung," *J. Sehat Masada*, vol. 16, no. 1, pp. 202–216, 2022.
- [17] A. N. Sari, R. A. Wijayanti, and N. Nuraini, "Analisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas," *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 3, no. 2, pp. 95–104, 2022. DOI: 10.25047/j-remi.v3i2.2735.
- [18] F. Erawantini, N. Nuraini, and A. Deharja, "Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit," *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 10, no. 2, pp. 145–152, 2022. DOI: 10.33560/jmiki.v10i2.412.
- [19] D. S. H. Putra and R. A. Wijayanti, "Analisis Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien," *J. Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, vol. 5, no. 1, pp. 44–52, 2022. DOI: 10.31983/jrmik.v5i1.8891.
- [20] N. Nuraini and A. P. Wicaksono, "Faktor Penyebab Keterlambatan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit," *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 2, no. 4, pp. 611–620, 2021. DOI: 10.25047/j-remi.v2i4.2450.
- [21] M. C. Roziqin, A. Deharja, and F. Erawantini, "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit," *J. Kesehat. Vokasional*, vol. 7, no. 1, pp. 32–39, 2022. DOI: 10.22146/jkesvo.70321.
- [22] S. Handayani and T. Wijayanti, "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan," *J. Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, vol. 11, no. 2, pp. 87–95, 2023. DOI: 10.31596/jcu.v11i2.1245.
- [23] A. P. Wicaksono, N. Nuraini, and D. S. H. Putra, "Analisis Beban Kerja Petugas Pendaftaran terhadap Lama Waktu Tunggu Pasien," *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 3, no. 1, pp. 21–30, 2022. DOI: 10.25047/j-remi.v3i1.2602.
- [24] Y. P. Rahmadtullah and R. A. Wijayanti, "Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas," *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 11, no. 1, pp. 66–73, 2023. DOI: 10.33560/jmiki.v11i1.512.
- [25] R. F. Lestari and A. Deharja, "Evaluasi Sistem Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Mutu Pelayanan," *J. Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, vol. 6, no. 2, pp. 100–108, 2023. DOI: 10.31983/jrmik.v6i2.10231.
- [26] D. K. Sunjaya, S. Gondodiputro, and E. P. Setiawati, "Patient Waiting Time and Satisfaction in Outpatient Services: A Cross-Sectional Study," *Open Access Maced. J. Med. Sci.*, vol. 10, pp. 112–118, 2022. DOI: 10.3889/oamjms.2022.8421.
- [27] N. Hidayah and S. Nurcahyani, "Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan," *J. Ilm. Kesehat.*, vol. 15, no. 1, pp. 55–63, 2023. DOI: 10.37012/jik.v15i1.1456.

-
- [28] A. Fauzi and M. H. Rifai, "Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan," *J. Administrasi Kesehatan Indones.*, vol. 11, no. 2, pp. 130–138, 2023. DOI: 10.20473/jaki.v11i2.2023.130-138.
- [29] R. A. Wijayanti, F. Erawantini, and N. Nuraini, "Tinjauan Faktor Penyebab Lamanya Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan," *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 4, no. 1, pp. 12–21, 2023. DOI: 10.25047/j-remi.v4i1.3448.
- [30] I. Nurmawati and M. C. Roziqin, "Evaluasi Mutu Pelayanan Administrasi Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal," *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 11, no. 2, pp. 140–149, 2023. DOI: 10.33560/jmiki.v11i2.589.
- [31] S. Rahmatika and A. Deharja, "Analisis Kinerja Petugas Pendaftaran terhadap Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan," *J. Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, vol. 6, no. 1, pp. 77–85, 2023. DOI: 10.31983/jrmik.v6i1.9784.