

Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda Menggunakan *Fishbone Diagrams*

¹⁾Erwin Purwaningsih, ²⁾Aji Amelya Vega Monica, ³⁾Ekie Syarmith Ananda, ⁴⁾Faridah Fasya, ⁵⁾Muhammad Solichin, ⁶⁾Nadia Agustina, ⁷⁾Sherly Mutiara Noor Ibrahim

^{1,2,3,4,5,6,7)} Prodi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Mutiara Mahakam Samarinda, Indonesia

Email Corresponding: nadiaagstn13@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Puskesmas Fishbone Diagrams Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Segiri.	Manajemen Waktu adalah segenap kegiatan dan langkah mengatur serta mengelola waktu dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu membawa kearah tercapainya tujuan hidup yang telah ditetapkan oleh individu yang bersangkutan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan serta mengidentifikasi penyebab waktu tunggu pelayanan pendaftaran. Metode penelitian kepada masyarakat ini menggunakan metode analisis deskriptif kemudian mengidentifikasi penyebab menggunakan fishbone diagrams. Hasil yang didapatkan bahwa rata-rata waktu pelayanan yaitu 22,1 menit sedangkan waktu minimal pelayanan waktu tunggu menurut Departemen Kesehatan yakni 10 menit sehingga Puskesmas Segiri masih belum optimal dalam melakukan pelayanan di pendaftaran. Namun setelah dilakukan identifikasi menggunakan diagram tulang ikan didapatkan hasil bahwa ada beberapa penyebab yang mempengaruhi waktu tunggu di pelayanan pendaftaran dari beberapa aspek man, aspek method, aspek materials, aspek machine, aspek money, aspekenvironment. Berdasarkan enam aspek tersebut, terdapat dua aspek yang paling mempengaruhi waktu tunggu pelayanan yaitu aspek method yang dimana kurangnya promosi pada masyarakat mengenai kurangnya system pendaftaran online dan belum ada SOP Evaluasi waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran. Serta aspek materials yang dimana masih banyak pasien yang tidak membawa dokumen persyaratan pendaftaran dengan lengkap.
Keywords: Waiting Time Evaluation Community Health Center Services Fishbone Diagrams Registration Services Segiri Health Center	ABSTRACT Time Management is all activities and steps to organize and manage time as well as possible, so as to be able to lead to the achievement of the life goals set by the individual concerned. The aim of this research is to determine the waiting time for services and identify the causes of waiting times for registration services. This research method for the community uses descriptive analysis methods and then identifies causes using fishbone diagrams. The results obtained were that the average service time was 22.1 minutes, while the minimum service waiting time according to the Department of Health was 10 minutes, so the Segiri Community Health Center was still not optimal in providing services at registration. However, after identification using a fishbone diagram, the results showed that there were several causes that influenced the waiting time at the registration service from several human aspects, method aspects, materials aspects, machine aspects, money aspects, environmental aspects. Based on these six aspects, there are two aspects that most influence the waiting time for services, namely the method aspect, where there is a lack of promotion to the public regarding the lack of an online registration system and there is no SOP for evaluating patient waiting times at the registration service. As well as the material aspect, where there are still many patients who do not bring complete registration requirements documents.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



I. PENDAHULUAN

Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dinas kesehatan kabupaten/kota. Tugas dan fungsinya mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahunan dinas kesehatan kabupaten/kota. Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan seluruh masyarakat secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Adanya Puskesmas diharapkan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya terjangkau. Mutu pelayanan kesehatan puskesmas adalah tingkat pelayanan kesehatan yang sempurna yang diselenggarakan sesuai kode etik dan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sehingga menimbulkan kepuasan setiap pasien. Waktu tunggu yaitu waktu yang digunakan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dari tempat pendaftaran sampai masuk ruang pemeriksaan dokter.

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan tempat dimana pasien akan mendaftar ke poliklinik yang akan di tuju sesuai dengan keluhan penyakit pasien, serta mendapatkan informasi mengenai cara bayar yang akan dilakukan. Dalam alur pendaftaran mengacu pada waktu tunggu pasien juga, maka perlunya manajemen waktu yang baik.

Menurut Gie berpendapat tentang manajemen waktu adalah segenap kegiatan dan langkah mengatur serta mengelola waktu dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu membawa kearah tercapainya tujuan hidup yang telah ditetapkan oleh individu yang bersangkutan. Departemen Kesehatan menyatakan bahwa standar minimal pelayanan waktu tunggu yakni < 10 Menit. Waktu tunggu di Indonesia di tetapkan oleh departemen kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap puskesmas harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini, seperti yang di terapkan oleh puskesmas ngalihan jawa tengah dengan standar waktu 5 menit untuk pasien lama dan 7 menit untuk pasien baru, dan puskesmas Denpasar kota yang menetapkan standar waktu pendaftaran selama 3 hingga 5 menit.

Metode yang dapat digunakan untuk menganalisis penyebab suatu masalah adalah diagram tulang ikan (*fishbone diagrams*) atau diagram Ishikawa, yang dimana diagram ini digunakan untuk mengidentifikasi atau mencari kemungkinan penyebab masalah yang terjadi, dengan mengklasifikasi beberapa faktor yang biasa digunakan dalam suatu penelitian yaitu mesin (*machine*), man (*man*), metode (*method*), material (*material*), pengukuran (*measurement*) dan lingkungan (*environment*) atau biasa juga disebut dengan 5M.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terkait waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran, didapatkan hasil bahwa rata rata waktu tunggu pasien masih belum optimal dalam melakukan pelayanan pendaftaran. Salah satu penyebabnya yaitu belum adanya SOP tentang evaluasi waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran yang memumpuni, serta kurangnya SDM yang mendukung. Maka dari itu, berdasarkan uraian diatas dilakukanlah pengamatan di pelayanan pendaftaran yang ada di Puskesmas Segiri, dengan melakukan analisis tulang ikan (*fishbone diagram*) sebagai metode untuk mengidentifikasi factor penyebab masalah tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengenali lama rata-rata waktu tunggu pada pelayanan pendaftaran, untuk dijadikan bahan penilaian agar kedepannya pelayanan di Puskesmas Segiri khususnya pada pelayanan pendaftaran mampu ditingkatkan lagi, serta sesuai dengan standar pelayanan minimum.

II. MASALAH

Berdasarkan hasil survei dan pengamatan di pelayanan pendaftaran yang ada di Puskesmas Segiri, untuk mengenali lama rata-rata waktu tunggu pada pelayanan pendaftaran, untuk dijadikan bahan penilaian agar kedepannya pelayanan di Puskesmas Segiri khususnya pada pelayanan pendaftaran mampu ditingkatkan lagi, serta sesuai dengan standar pelayanan minimum, Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda yang merupakan puskesmas pemerintah Kota Samarinda, yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan efektif untuk memberikan pelayanan terbaik dan menjadi pilihan utama masyarakat.



Gambar 1. Lokasi Pelaksanaan Penelitian Kepada Masyarakat

Berikut merupakan hasil survei dan pengamatan yang dilakukan selama 6 hari berturut-turut :

Tabel 1. Evaluasi Waktu Tunggu Pasien di Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Segiri

No.	Tanggal	Nomor Urut Pasien	Jam Masuk Pasien	Jam Pelayanan	Waktu Tunggu
1	Kamis, 2 Februari 2023	5 Merah	08.02	08.32	30 Menit
2		2 Kuning	08.10	08.33	23 Menit
3		18 Biru	08.20	08.55	35 Menit
4		31 Biru	09.04	09.40	36 Menit
5		30 Biru	09.02	09.34	32 Menit
Rata-Rata			31,2 Menit		
1	Jumat, 3 Februari 2023	26 Biru	08.59	09.25	26 Menit
2		18 Kuning	09.25	09.50	25 Menit
3		7 Merah	09.41	10.16	35 Menit
4		30 Biru	10.00	10.17	17 Menit
5		24 Kuning	10.04	10.12	8 Menit
Rata-Rata			22,2 Menit		
1	Sabtu, 4 Februari 2023	11 Biru	08.03	08.10	7 Menit
2		17 Biru	08.25	08.34	9 Menit
3		27 Biru	08.34	09.04	29 Menit
4		28 Biru	08.35	09.04	28 Menit
5		34 Biru	09.04	09.20	16 Menit
Rata-Rata			17,8 Menit		
1	Senin, 6 Februari 2023	10 Biru	08.14	08.39	25 Menit
2		35 Biru	09.05	09.18	13 Menit
3		37 Biru	09.10	09.27	17 Menit
4		5 Biru	09.43	09.57	14 Menit
5		20 Kuning	09.46	09.53	7 Menit
Rata-Rata			15,2 Menit		
1	Selasa, 7 Februari 2023	26 Biru	08.36	08.55	17 Menit
2		2 Merah	08.43	09.09	26 Menit
3		17 Kuning	08.53	09.25	32 Menit
4		8 Merah	09.05	09.40	35 Menit

5		30 Biru	09.18	09.40	22 Menit
Rata-Rata			26,4 Menit		
1	Rabu, 8 Februari 2023	28 Biru	08.43	09.03	20 Menit
2		10 Kuning	08.45	08.57	12 Menit
3		33 Biru	08.50	09.10	20 Menit
4		34 Biru	08.54	09.21	27 Menit
5		5 Merah	08.55	09.17	22 Menit
Rata-Rata			20,2 Menit		

(Sumber : Data Primer)

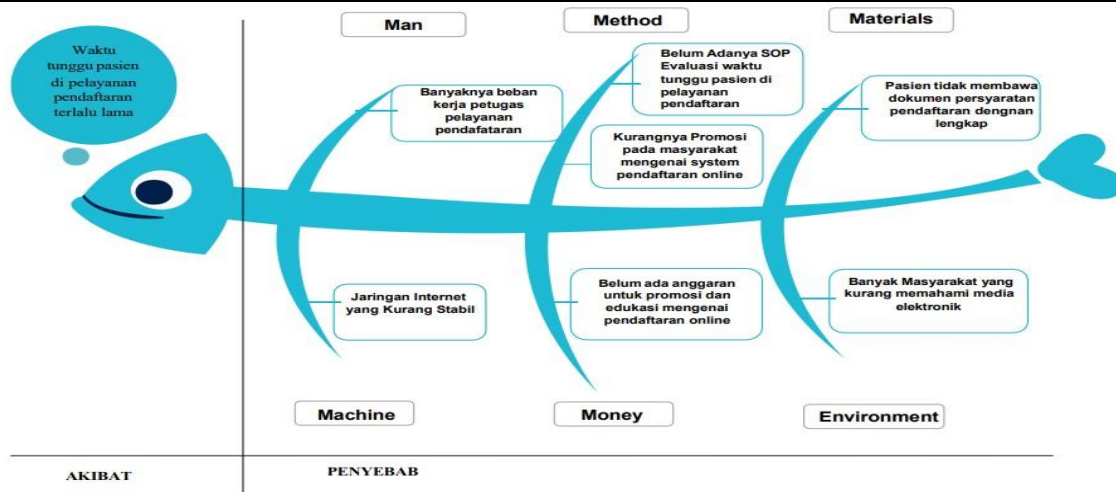
Dari tabel 1. menunjukkan keseluruhan rata-rata waktutunggu pasien di pelayanan pendaftaran selama penulis melakukan pengamatan 6 (enam) hari berturut-turut. Hari pertama di mulai pada hari kamis 2 Februari 2023 dimulai pada pukul 08.02 dan berakhir pada pukul 09.34 dengan perolehan rata rata 31,2 menit. Hari kedua Jumat 3 Februari dimulai pada pukul 08.39 dan berakhir pada pukul 10.12 dengan perolehan rata rata 22,22 menit. Hari ketiga Sabtu 4 Februari dimulai pada pukul 08.03 dan berakhir pada pukul 09.20 dengan perolehan rata rata sebanyak 17,8 menit, Hari keempat pada senin 6 Februari dimulai pada pukul 08.14 dan berakhir pada pukul 09.57 dengan perolehan rata rata sebanyak 15,2 Menit, Hari kelima pada Selasa 7 Februari dimulai pada pukul 08.16 dan berakhir pada pukul 09.40 dengan perolehan rata rata 26.4 menit, dan pada hari keenam, Rabu 8 Februari dimulai pada pukul 08.43 dan berakhir pada pukul 09.17 dengan perolehan 20.2 menit. Dari pengamatan yang dilakukan, penulis mendapatkan hasil rata- rata selama 22,1 Menit, Berdasarkan hasil tersebut penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa, Puskesmas Segiri masih belum optimal dalam melakukan pelayanan di pendaftaran. Salah satu penyebabnya yaitu belum adanya SOP tentang Evaluasi waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran yang memumpuni serta kurangnya SDM yang mendukung. Lama antrian pada pelayanan pendaftaran merupakan suatu masalah yang dapat menimbulkan menyebabkan ketidaknyamanan pasien.

III. METODE

Penelitian masyarakat ini dilakukan selama satu bulan dengan menggunakan metode analisis deskriptif, metode analisis deskriptif adalah metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data sesuai dengan yang sebenarnya kemudian data-data tersebut disusun, diolah, dan dianalisis untuk mendapatkan gambaran mengenai masalah yang ada. Kemudian mengidentifikasi penyebab masalah menggunakan tulang ikan (*Fishbone Diagram*) yaitu salah satu teknik yang efektif dalam menganalisis data yang ada untuk mengidentifikasi permasalahan, dengan menganalisis penyebab-penyebab masalah yang terjadi. Sebelum mengidentifikasi penyebab masalah, pertama peneliti melakukan survei terkait hasil pengamatan pelayanan pendaftaran di Puskesmas Segiri, setelah dilakukan survei, selanjutnya peneliti melakukan diskusi dan wawancara bersama para pegawai puskesmas terkait penyebab permasalahan yang terjadi dengan memfokuskan penyebab masalah dan di ringkas dalam kategori yang telah ditentukan. Terakhir, mengidentifikasi solusi bagi masalah yang telah ditemukan dan solusi tersebut menjadi evaluasi serta masukan bagi Puskesmas untuk meningkatkan kinerja Puskesmas kedepannya.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian diatas, para pemangku kepentingan berkolaborasi dan bertukar pikiran untuk menemukan solusi terbaik dengan masalah yang ada. Hasil analisis tersebut dirangkum dengan dikelompokkan ke dalam diagram tulang ikan (*fishbone diagrams*) yang ditampilkan pada gambar berikut:



Gambar 2. Analisis *Fishbone*

Berdasarkan gambar 2. Pada indikator masalah waktu tunggu pasien dipelayanan pendaftaran terlalu lama menunjukkan bahwa pada aspek man, penyebab masalah yang terjadi ialah banyaknya kerjaan yang diberikan oleh petugas karena dianggap sangat kompeten dalam melakukan perkerjaan. Pada aspek method penyebab masalah ialah kurangnya informasi atau promosi ke masyarkat dalam menggunakan media sosial untuk dilakukan pendaftaran online serta Puskesmas segiri belum memiliki SOP tentang evaluasi waktu tunggu pasien dipelayanan pendaftaran karena belum adanya pengusulan dengan pihak yang berkaitan.

Pada aspek materials penyebab masalah pasien tidak membawa dokumen persyaratan pendaftaran dengan lengkap yaitu dikarenakan kurangnya penyebaran informasi mengenai persyaratan pendaftaran, kurangnya pemasangan banner mengenai persyaratan pendaftaran dan seharusnya pemasangan banner di letakan pada kursi tunggu skrining pasien agar lebih terjangkau oleh masyarakat.

Pada aspek machine penyebab masalah jaringan Internet yang kurang stabil yaitu dikarenakan kurang menaikkan data kuota Mbps dan perangkat yang terkoneksi pada jaringan terlalu banyak. Sedangkan berdasarkan aspek money penyebab masalah belum adanya anggaran untuk promosi dan edukasi mengenai pendaftaran online kepada masyarakat yaitu belum diadakannya pengusulan perencanaan penganggaran untuk promosi pendaftaran online pada Masyarakat. Kemudian pada aspek environtment banyaknya masyarakat yang kurang memahami media elektronik yaitu karena banyaknya masyarakat yang faktor ekonominya tidak mencakupi dan faktor usia yang tidak memadai masyarakat untuk memahami tata cara penggunaan media elektronik. Berdasarkan penyebab masalah yang teridentifikasi tersebut, ada beberapa rekomendasi untuk Puskesmas Segiri seperti pembuatan banner, penyebaran syarat pendaftaran di sosial media, mengusulkan survei pengamatan untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan pendaftaran, dan meningkatkan jaringan data mbps.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa puskesmas harus berinisiatif untuk membuat pasien dan petugasnya nyaman agar reputasi puskesmas tersebut tidak menurun dan menjadi kepercayaan masyarakat. Di laksanakan penelitian di Puskesmas Segiri selama 1 bulan, penulis menemukan beberapa kendala yang ada di Puskesmas Segiri seperti tidak lengkapnya fasilitas penunjang pengisian kotak suara, ruangan yang tidak ideal dikarenakan perabotan kantor yang banyak menjadi penghambatan geraknya karyawan, memberikan tugas rangkap yang berlebihan, dan tidak lengkapnya dalam pengisian data pasien direkam medis. Seharusnya dalam jangka panjang dari pihak puskesmas dilakukannya pengevaluasian masalah serta mengikuti SOP yang sudah diterapkan agar puskesmas lebih teratur dan tidak adanya perbedaan pendapat di dalam puskesmas tersebut.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan didapatkan hasil akhir bahwa waktu tunggu di pelayanan pendaftaran di Puskesmas Segiri Kota Samarinda menyatakan bahwa rata-rata waktu pelayanan yaitu 22,1 menit dari standar minimal pelayanan waktu tunggu yakni < 10 menit sehingga Puskesmas Segiri masih belum optimal dalam melakukan pelayanan di pendaftaran. Salah satu penyebabnya yaitu belum adanya SOP tentang Evaluasi waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran yang memumpuni serta kurangnya SDM

yang mendukung. Namun setelah dilakukan identifikasi terkait penyebab masalah tersebut didapatkan hasil jika kurangnya promosi pada masyarakat mengenai system pendaftaran online dikarenakan masih kurangnya penyebaran informasi mengenai tata laksana pendaftaran online di sosial media dan belum adanya SOP Evaluasi waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran dikarenakan belum adanya pengusulan pembuatan SOP. Selain itu, pasien tidak membawa dokumen persyaratan pendaftaran dengan lengkap dikarenakan kurangnya penyebaran informasi mengenai persyaratan pendaftaran, kurangnya pemasangan banner mengenai persyaratan pendaftaran dan seharusnya pemasangan banner di letakan pada kursi tunggu skrining pasien agar lebih terjangkau oleh masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada STIKES Mutiara Mahakam Samarinda yang telah memberikan izin melakukan penelitian masyarakat ini. Serta tidak luput penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada Puskesmas Segiri Kota Samarinda yang telah bersedia untuk menjadi wadah, pembimbing dan bekerja sama dalam pelaksanaan penelitian masyarakat ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Condro, L. (2020). Tinjauan Pelaksanaan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien. *Maksigama*, 12(1), 38–45. <https://doi.org/10.37303/maksigama.v12i1.72>
- Dewan Perwakilan Rakyat RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang*, 187315, 1–300.
- Dewi, S., Machmud, R., & Lestari, Y. (2020). Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4), 175–184. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>
- Kemkes RI. (2022). Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 34 tahun 2022 tentang Akreditasi pusat kesehatan masyarakat, klinik, laboratorium kesehatan, unit transfusi darah, tempat praktik mandiri dokter, dan tempat praktik mandiri dokter gigi. *Kemendes RI*, 1207, 1–16.
- 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), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Oktavianti, F. N. (2018). Analisis Tata Ruang Dalam Kenyamanan Kerja dan Optimalisasi Kinerja Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 2(3), 71–84. <http://jurnal.uns.ac.id/index.php/jikap>
- Paramesthi, S. P., & Prayoga, D. (2023). Analisis Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas: Literature Review. *Media Gizi Kesmas*, 12(1), 537–540. <https://doi.org/10.20473/mgk.v12i1.2023.537-540>
- Pelayanan Standar Pelayanan Minimal Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang Faik Agiwahyunto, M., Hari Noegroho, F., Agiwahyunto, F., Program Studi D-, D., Medis dan Informasi Kesehatan, R., & Kesehatan, F. (2019). Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang Quality of Minimum Service Standards (Spm) Patient Registration in Place Registration for Outpatient (Tpprj). *Media Ilmu Kesehatan*, 8(3), 210–216.
- Permenkes. (2019). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 43 TAHUN 2019. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 019. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Qatrunnada, F., & Hanum, I. (2019). Perancangan Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Serang. *E-Proceeding of Art & Design*, 6(2), 2543–2561.
- Rusda, I., & Dini Arimbi, C. (2017). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada Pt Giken Precision Indonesia. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 5(1), 51.
- Sultan, F., Saryadi, & Hidayat, W. (2014). Pengaruh Kompensasi, Standar Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada karyawan penjualan PT. Nasmoco Kaligawe Semarang). *Diponegoro Journal of Social and Political Science*, 10, 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>