

Penumpukan Pasien Rawat Jalan Di poli Gigi Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda

¹⁾Andarisma*, ²⁾Dewi Mardahlia

^{1,2}STIKES Mutiara Mahakam Samarinda, Indonesia

Email Corresponding: andarisma046@gmail.com*

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Kata Kunci:

Ruang Poli Gigi
Penumpukan Pasien
Mutu Pelayanan
Kepuasan Pasien
Lama tunggu

Pada poli gigi Rawat jalan sering sekali terjadi penumpukan pasien, maka dari itu pengabdian ini bertujuan untuk mengetahui apa penyebabnya dari permasalahan penumpukan pasien di poli gigi rawat jalan Rumah Sakit Moeis Samarinda. Untuk mengetahui permasalahan penumpukan pasien di poli gigi rawat jalan Rumah sakit Moeis Samarinda. Permasalahan ini dilakukan dengan cara mewawancarai staf atau yang berkerja dalam ruangan di poli gigi. Didapatkan hasil bahwa permasalahan penumpukan sering terjadi karena kendala pengadaan alat dan bahan gigi cukup lama, staf di poli gigi kurang kedisiplinan dan pada saat tindakan kerusakan alat yang memerlukan waktu memperbaiki oleh pihak IPSRS maka dari itu mengakibatkan pasien lama menunggu antrian sehingga terjadinya permasalahan penumpukan pasien di poli gigi rawat jalan Rumah Sakit Moeis. Maka penulis ini bertujuan melakukan mengabil masalah ini dengan hasil wawancara dengan menggunakan Metode *fishbone* yang dilakukan untuk mengetahui akar permasalahan terjadinya penumpukan pasien di poli gigi rawat jalan Rumah Sakit moeis Samarinda, Setelah mengetahui akar permasalahannya maka akhirnya penulis dapat menentukan langkah apa yang harus diambil untuk memecahkan masalah yaitu menggunakan metode *Plan of action strategi*, Strategi pemecahan masalah yang di rekomendasikan adalah Sering berdiskusi tentang permasalahan yang terkait, Konsisten dalam waktu dan Evaluasi kinerja.

ABSTRACT

Keywords:

Dental Poly Room
Patient Stacking
Service quality
Patient Satisfaction
Long wait

In outpatient dental clinics there is often a buildup of patients, therefore this service aims to find out what causes the problem of patient accumulation in the outpatient dental polyclinic at Moeis Samarinda Hospital. To find out the problem of the accumulation of patients in the outpatient dental clinic at Moeis Samarinda Hospital. This problem is solved by interviewing staff or those who work in the room at the dental clinic. The results show that stacking problems often occur due to problems in procuring dental tools and materials which take quite a long time, the staff at the dental polyclinic lacks discipline and at the time of the action of tool damage that requires time to be repaired by the IPSRS, therefore it results in long patient waiting in line so that problems occur in patient accumulation at the dental clinic. outpatient dental polyclinic at Moeis Hospital. So this writer aims to take this problem with the results of interviews using the fishbone method which was carried out to find out the root cause of the accumulation of patients in the outpatient dental polyclinic at Moeis Hospital Samarinda. After knowing the root of the problem, the writer can finally determine what steps must be taken to solve problem that is using the Plan of action strategy method, the recommended problem solving strategy is Frequently discussing related issues, Consistent in time and Performance Evaluation.

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



I. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang kesehatan yang mampu melayani pasien setiap harinya, selain itu rumah sakit sangat penting perannya dalam peningkatan kesehatan masyarakat. Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik dan non medik (Hasiara, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan harus diperhatikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan seiring dengan pesatnya perkembangan berbagai aspek kehidupan seperti sosial, ekonomi, pendidikan, dan teknologi yang meningkatkan tingginya tuntutan pada masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berkualitas dan bermutu,

Pasien puas terhadap layanan kesehatan cenderung mematuhi nasihat, setia, dan taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati (Chabibah, 2018).

Kondisi kerjasama antara petugas kesehatan gigi yang kurang baik, kurangnya motivasi terlihat dari pelayanan yang seadanya, juga adanya peralatan yang kurang memadai mempengaruhi pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada pasien. Maka dari itu perlunya meningkatkan derajat kesehatan untuk upaya pelayanan kesehatan gigi (Rundungan et al., 2015).

Menurut Isnati (2007) mengatakan bahwa pelanggan akan keluar atau pindah dari suatu penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebanyak 23% karena waktu tunggu yang lama. Salah satu tolak ukur dalam aspek mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan dengan indikator atau permasalahan waktu tunggu pasien. Pasien akan menilai dan memilih rumah sakit lain untuk mencari mutu pelayanan yang lebih baik. Hasil dari akhir sebuah interaksi berbagai komponen dalam organisasi manajemen rumah sakit yaitu mutu pelayanan yang memiliki sistem (Roviq et al., 2020).

Untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi diperlukan upaya pelayanan kesehatan gigi yang maksimal dari petugas kesehatan gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dipengaruhi oleh kinerja dari petugas kesehatan gigi dan mulut untuk motivasi, kemampuan kerja, pengalaman kerja dan fasilitas atau sarana, baik atau tidaknya kinerja petugas dapat menjadi tolak ukur untuk melihat seberapa besar kemampuan petugas untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat sekitarnya (Rundungan et al., 2015).

Tujuan rumah sakit seperti yang diketahui dalam Undang-Undang yaitu menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat agar dapat mempermudah akses untuk mendapatkan sebuah pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, memberikan pengawasan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan sekitar rumah sakit maupun sumber daya manusia yang ada di rumah sakit. Selain itu, untuk meningkatkan mutu maupun standar pelayanan rumah sakit dan memberikan informasi hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit (Winarto & Purba, 2018).

Pentingnya manajemen logistik bagi rumah sakit yang berfungsi untuk mengurus material, alat-alat atau obat-obatan yang dibutuhkan oleh rumah sakit prosesnya mulai dari perencanaan, penyimpanan, penyaluran, pemeliharaan dan penentuan pengadaan kebutuhan material, alat-alat serta obat-obatan. Bagi rumah sakit obat merupakan indeks yang penting karena persediaan obat yang terlalu sedikit maupun terlalu besar akan membuat rumah sakit menjadi rugi, ini dikarenakan apabila stock obat terlalu besar akan berdampak pada pelayanan operasional (Sari, 2020).

Perawatan pada gigi dan mulut dapat dirawat sedini mungkin dan efisien, sangat membantu untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia yang sehat. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sangat erat. Kualitas layanan menurut Parasuraman memiliki 5 dimensi yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty). Pelayanan rumah sakit yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pasien dan menjadi awal membangun hubungan yang kuat untuk loyalitas (Roviq et al., 2020).

Kemampuan berkomunikasi merupakan bagian dari dimensi empati menjadi komponen terpenting dalam menentukan puas atau tidaknya kastamer atau pasien terhadap jasa pelayanan yang diberikan akan tetapi faktanya, pasien sering tidak puas terhadap kualitas serta jumlah informasi yang didapat dari tenaga kesehatan. Data hasil penelitian yang dilakukan oleh Vaidyanathan (2013) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilaksanakan di India tahun 2015, memberikan hasil persentase kepuasan pasien terhadap dimensi komunikasi sebesar 68,2%, lebih rendah dibandingkan dimensi kenyamanan 83,02% dan dimensi kualitas teknis yang mencapai 93,06%.5 (Raharja et al., 2018).

Terkait dalam permasalahan penumpukan pasien di poli gigi rawat jalan maka penulis pengambil permasalahan ini untuk kelancaran pelayanan di rumah sakit, mengevaluasi alur pada sistem pengadaan dan memberikan solusi terhadap kendala dan hambatan dalam alat dan Bahan Medis di poli gigi rawat jalan RSUD I.A. Moeis Samarinda.

II. MASALAH

Masalah yang terjadi adalah di ruangan tunggu poli gigi, sering saja terjadi penumpukan pasien di poli gigi selama saya magang di Rumah Sakit Moeis I.A Moeis Samarinda, maka dari itu saya meminta izin terlebih dahulu kepada pihak tenaga kerja di ruang poli gigi untuk memilih permasalahan ini sebagai

laporana magang, kemudian setelah mendapatkan izin saya melakukan wawancara dari salah satu tenaga kerja di ruang polo gigi. Dari wawancara tersebut banyak permasalahan dan kendala dari stok bahan habis dan staf kurang kedisiplinan, pengadaan alat dan bahan gigi cukup lama, dan pada saat melakukan tindakan yang terjadi peralatan yang rusak otomatis perlu untuk di perbaiki oleh IPSRS itu memakan waktu banyak untuk memperbaiki alat, maka dari itulah mengapa sering terjadi penumpukan pasien di poli gigi. Dari permasalahan tersebut penilai pasien bermasalah pada kepuasan pasien dan pelayanannya..



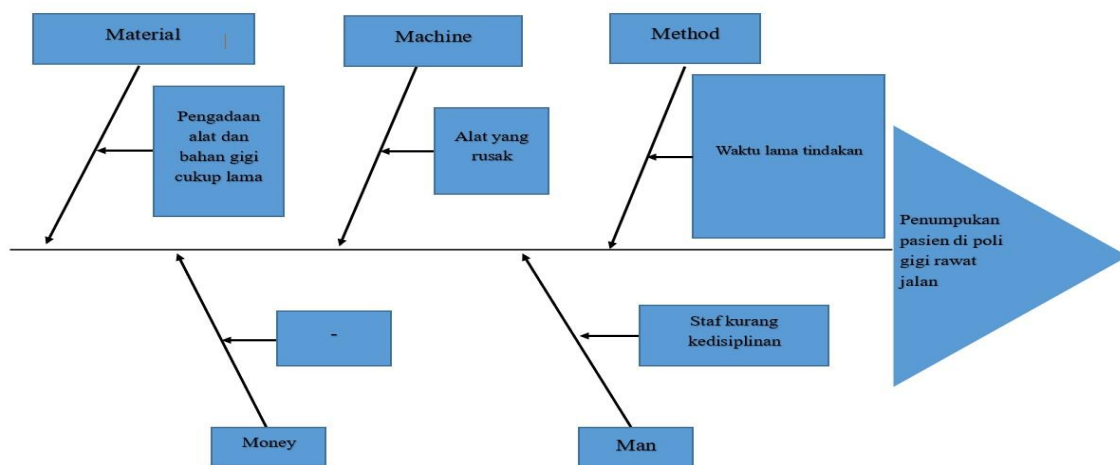
Gambar 1. Di RSUD I.A Moeis Samarinda Sebagai Lokasi Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

III. METODE

Pengabdian ini di lakukan dengan cara wawancara dari pihak salah satu sfat atau kinerja di poli gigi RSUD I.A Moeis Samarinda, Pada metode yang digunakan untuk mengetahui “mengapa permasalahan ini terjadi?”, dari wawancara tersebut merupakan sumber data yang diperoleh lalu di rangkum dan hasil dari pengolahan data kemudian di buat dalam bentuk *fishbone* untuk menentukan penyebab dari munculnya permasalahan tersebut kemudian kemudian di lakukan plan of action untuk sebuah langkah untuk memecahkan masalah yang ada di Poli Gigi Rawat Jalan Rumah Sakit Moeis Samarinda.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dirangkum lalu diklasifikasikan dalam format *fishbone* yang disepakati bersama. Adapun diagram *fishbone* tertuang pada gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2. Analisis Fishbone

Berdasarkan analisis *fishbone* diatas, diperoleh bahwa pada aspek material, penyebab masalah pengadaan

alat dan bahan gigi cukup lama karena pada gudang farmasi pembelian bahan gigi yang cukup lama. Aspek metode, penyebab masalah Waktu lama tindakan, Aspek Machine penyebab masalah adalah aspek mesin yang rusak sehingga menyebabkan keterlambatan pelayanan dan aspek man, penyebab masalahnya staf kurang kedisiplinan. Beberapa masalah dan diperoleh beberapa penyebab yang disebabkan oleh kurangnya miss kominasi atau kurangnya koordinasi dalam proses pembelian dan sistem pembelian/pengadanan yang masih secara konvensional dan kurangnya evaluasi kinerja yang seharusnya kepala ruangan setiap perminggu atau perbulan mengadakan rapat team untuk memberikan motivasi kepada teamnya. Padahal dalam permasalahan ini dari pihak poli gigi membutuhkan bahan dan alat agar sistem pelayanan di poli gigi RSUD I.A Moeis Samarinda dapat berjalan dengan lancar dan tidak menunggu lama dalam memberikan pelayanan.

Pada analisis fishbone diagram ini dapat diidentifikasi penyebab dan akibat pada permasalahan untuk membantu pemecahan masalah. Analisis fishbone diagram merupakan suatu alat yang untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada poli gigi RSUD I.A Moeis Samarinda yang dapat berjalan lancar. Menggunakan analisis fishbone sangat bermanfaat bagi pihak rumah sakit untuk melaukan mengidentifikasi dan mengordikasikan penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu aspek spesifik dan keumudian memisahkan akar penyebabnya (Istikomah et al., 2017).

Tabel 1. Plan of Action

No	Kegiatan	Sasaran	Target	Penanggung Jawab	Metode
1.	Pengadaan alat dan bahan gigi cukup lama	Gudang Farmasi	Agar pihak gudang farmasi tidak memperlambat penyediaan alat dan bahan yang di perlukan	RSUD I. A. Moeis Samarinda	Berdiskusi tentang permasalahan yang terkait
2.	Alat yang rusak	IPSRS	Untuk memudahkan perbaikan alat yang tidak di perbaiki oleh IPSRS	RSUD I. A. Moeis Samarinda	Selalu diskusi dan mengevaluasi pemasalahan yang ada
3.	Waktu tindakan	Staf	Untuk menghindari waktu lama tindakan	RSUD I. A. Moeis Samarinda	Konsisten dalam waktu
4.	Untuk kedipsiplinan staf	Staf	Untuk memperbaiki SDM	RSUD I. A. Moeis Samarinda	Evaluasi kinerja

Pada tabel Tabel Plan of Action tersebut di atas menjelaskan plan of action untuk sebuah langkah untuk memecahkan atau memberikan solusi pada masalah yang ada di poli gigi rawat jalan rumah sakit Moeis Samarinda .

V. KESIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan yang sudah penulis bahas di atas, maka didapatkan beberapa kesimpulan adalah penumpukan pasien di poli gigi sering terjadi, kerusakan dalam fasilitas seperti alat atau mesin, keterlambatan penyediaan bahan dan alat yang di sebabkan oleh pengadaan dalam pembelian bahan yang cukup lama, dan kurangnya kedipsiplinan staf atau permasalahan dalam evaluasi kinerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada STIKES Mutiara Mahakam Samarinda yang telah memberikan dukungan moril dan materil. Terima kasih kepada RSUD I.A. Moeis Samarinda sebagai mitra pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasiara, M. S. L. O. (2021). *Jurnal akuntansi multi dimensi (jamdi)*. 1(November), 10–20.
- Istikomah, I., Basori, B., & Budiyanto, C. (2017). The Influences of Problem-Based Learning Model with Fishbone Diagram to Students's Critical Thinking Ability. *IJIE (Indonesian Journal of Informatics Education)*, 1(1), 171. <https://doi.org/10.20961/ijie.v1i2.11432>
- Raharja, Y. D., Kusumadewi, S., & Astiti, D. P. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO : Dental Journal*, 5(1), 34. <https://doi.org/10.30659/odj.5.1.34-44>
- Roviq, A., Soepangat, S., Windyaningsih, C., & Damayanti, I. (2020). Determinan Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Poli Gigi dan Mulut di RSAU Dr. Esnawan Antariksa Jakarta Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 4(1), 89–97. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARS/article/view/798>
- Rundungan, R. O., Rattu, A. J. M., & Mariaty, N. W. (2015). Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Gigi Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *JIKMU (Jurnal Ilmu Kesehatan Unsrat)*, 5(2a), 414–426. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7465>
- Sari, V. (2020). *Evaluasi Pengadaan Logistik Farmasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya Kabupaten Bandung*. 6681(3), 775–784.
- Winarto, & Purba, J. H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Karyawan Rumah Sakit Swasta Di Kota Medan). *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 4(2), 111–123.
- Sriatmi, A., Suryawati, C., & Hidayati, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 9–14.
- Pemerintah RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Pemerintah Indonesia.
- Chabibah, A. N. (2018). Kualitas Fungsional Dan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Dan Dokter Gigi Di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 143. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.143-148>