

# PENILAIAN EFEKTIFITAS WAKTU TUNGGU PASIEN PADA POLIKLINIK DI RSUD TULEHU KABUPATEN MALUKU TENGAH

Tina Dahlia Kaisupy  
Manajemen, Universitas Darussalam Ambon  
[t.dahliakaisupy@gmail.com](mailto:t.dahliakaisupy@gmail.com)

## Abstract

*The purpose of this study was to assess the effectiveness of patient waiting time as an optimal form of service at the Polyclinic Hospital in Tulehu District Hospital, Central Maluku Regency. The analytical tool used is the MMI Queue Model Analysis. Where the analysis is used to determine the service facilities available.*

*The results showed that the waiting time of patients waited between 0.07 minutes or 420 seconds at low time and up to 0.33 minutes or 1980 seconds at peak times before being examined by a doctor this was not appropriate as stated by the Royal Collage of Doctor ie patient waiting time should not exceed 30 minutes because if it exceeds the tolerance time the patient will start to get nervous.*

*Keywords: Effectiveness, waiting time.*

## PENDAHULUAN

Fenomena yang sering dalam kehidupan sehari-hari antrian. Kegiatan antrian merupakan bagian dari berbagai aspek kehidupan manusia yang bertujuan memenuhi kebutuhan manusia. Menurut Nurhayati (2014: 2), fenomena ini terjadi disebabkan terdapat banyak pelanggan yang ingin dilayani sedangkan jumlah pelayan sangat terbatas. Fenomena ini juga merupakan hasil langsung dari keacakan dalam operasi sarana pelayanan secara umum, kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan tidak diketahui sebelumnya, karena jika diketahui maka pengoperasian sarana tersebut dapat dijadwalkan sedemikian hingga akan memberikan pelayanan maksimal dan efisien.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis model sistem antrian di poliklinik sehingga dapat dijadikan masukan untuk pengambilan keputusan bagi pihak rumah sakit sehingga bisa memberikan kenyamanan pelayanan bagi pasien namun juga tidak merugikan bagi pihak rumah sakit. Situasi antrian yang terjadi di poliklinik RSUD Tulehu khususnya poli umum ini dapat digambarkan dengan skema sistem antrian seperti yang disajikan pada Gambar 1

Permasalahan ini dapat dipecahkan yaitu dengan mencari elemen-elemen yang dibutuhkan dalam proses perhitungan sehingga nantinya dapat diperoleh suatu solusi yang sekurang-kurangnya dapat mengurangi panjang atau waktu antrian. Sehingga terjadi antrian yang panjang khususnya pada jam-jam sibuk antara jam 09.00 – 13.00 wit. pada penelitian ini hanya di fokuskan pada waktu sibuk dengan tujuan untuk mengetahui berapa besar waktu pelayanan yang diberikan oleh poliklinik khususnya poli umum RSUD Tulehu.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah meminimalkan waktu tunggu pasien di Poliklinik RSUD Tulehu, dan menentukan model antrean di poliklinik RSUD Tulehu Kabupaten Maluku Tengah

## TINJAUAN KEPUSTAKAAN

### Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian service dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company”. Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan kesehatan adalah upaya, pekerjaan atau kegiatan kesehatan yang ditujukan untuk mencapai derajat kesehatan perorangan/ masyarakat yang optimal/ setinggi-tingginya (Pusdokkes Polri, 2006).

### Waktu Tunggu (Antri)

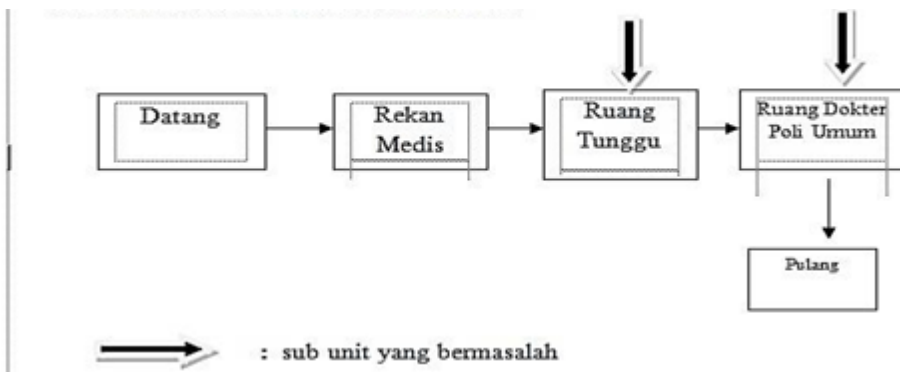
Menurut Siagian (1987), antrian ialah suatu garis tunggu dari pasien yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan). Pada umumnya, sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda – beda di mana teori antrian dan simulasi sering diterapkan secara luas.

Model antrian membantu perusahaan mengambil keputusan yang dapat menyeimbangkan antara biaya kapitas dan biaya tunggu. Beberapa ukuran yang dapat diperoleh dari model antrian antara lain :

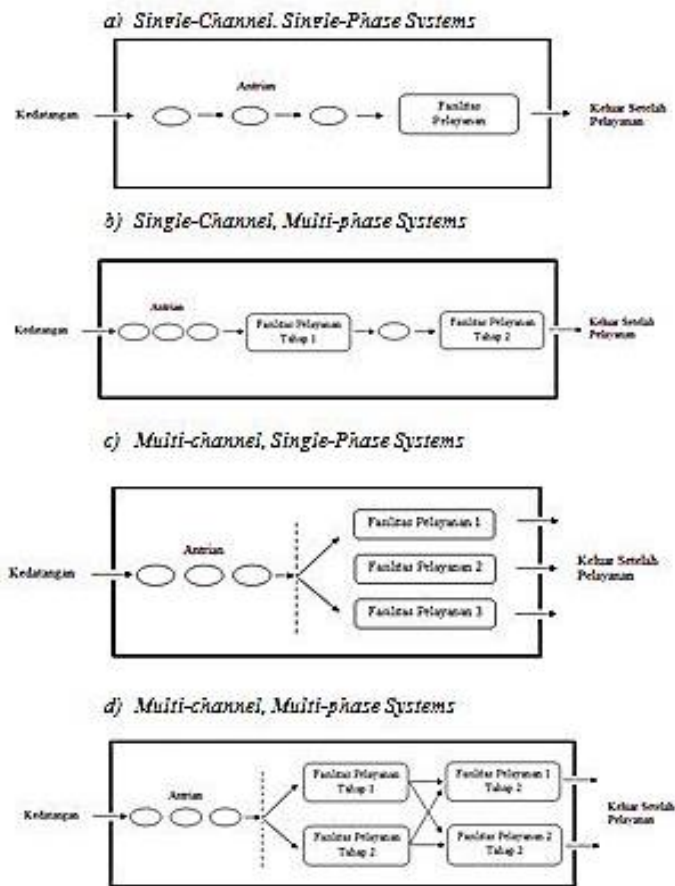
1. Rata-rata waktu pelanggan berada dalam antrian
2. Rata-rata panjang antrian
3. Rata-rata waktu yang diperlukan pelanggan berada dalam sistem (waktu antri dan waktu pelayanan)
4. Rata-rata banyaknya pelanggan dalam sistem
5. Probabilitas fasilitas pelayanan menganggur
6. Tingkat penggunaan dalam sistem
7. Probabilitas banyaknya pelanggan dalam sistem

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada Poliklinik RSUD Tulehu Kabupaten Maluku Tengah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian



Gambar 1 Alur Proses Rawat Jalan di Poli Umum



Sumber : Heizer & Render, 2006

Gambar 2 Model Atrian

asosiatif kausal untuk mengetahui hubungan antara variable bebas optimalisasi layanan dan variable terikat/waktu tunggu pasien).

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien mengunjungi poliklinik umum. Sampel yang digunakan adalah Sampel *Convenience sampling* karena merupakan sampel yang sesuai dengan ketentuan atau persyaratan dari populasi yang paling muda di jangkauan yaitu seluruh pasien yang mengunjungi poliklinik pada waktu pengamatan

### Metode Analisis

Analisis data adalah cara mengolah data yang terkumpul kemudian dapat memberikan interpretasi. Hasil pengolahan data ini dilakukan untuk menunjukkan masalah yang telah dirumuskan. Adapun alat analisis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan diatas adalah model antrian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Pengamatan di lakukan untuk mengidentifikasi alur proses serta waktu yang diperlukan di sub-sub

Tabel 1 Data kedatangan pasien di poliklinik khususnya poli umum pada jam 09,00 – 12, 00 Wit

Hari pengamatan	Tanggal	Jam Kedatangan			Jumlah
		09.00 - 10.00	10.00 – 11.00	11.00 – 12.00	
Selasa	18 Nov	10	15	4	29
rabu	19 Nov	24	8	3	35
kamis	20 Nov	18	6	2	26
Selasa	25 Nov	24	4	1	29
rabu	26-Nov	8	22	2	32
kamis	27-Des	12	5	3	20
Selasa	02-Des	17	5	1	23
rabu	03-Des	12	5	2	19
kamis	04-Des	18	5	4	27
Selasa	09-Des	5	12	3	20
rabu	10-Des	13	18	3	34
kamis	11-Des	8	16	2	26
Selasa	16-Des	6	10	1	17
rabu	17-Des	8	10	2	20
kamis	18-Des	6	6	0	12
Selasa	23-Des	6	12	3	21
rabu	24-Des	10	18	4	32
kamis	25-Des	10	4	1	15
Selasa	30-Des	13	15	2	30
rabu	31-Des	5	11	2	18
kamis	01-Jan	4	15	1	20
Selasa	06-Jan	27	5	0	32
rabu	07-Jan	14	10	4	28
kamis	08-Jan	12	9	3	24
Selasa	13-Jan	12	6	0	18
rabu	14-Jan	9	1	1	11
kamis	15-Jan	15	8	2	25
Selasa	20-Jan	6	4	0	10
rabu	21-Jan	17	10	3	30
kamis	22-Jan	7	7	3	17
Jumlah		356	282	62	700

Sumber Penelitian : Data Pengamatan

unit di Rawat Jalan khususnya poli umum. Pengamatan dilakukan selama 3 bulan (bulan November – Januari) dimana titik pengamatan adalah sebagai berikut :

1. Pendaftaran
2. Ruang tunggu
3. Rekam medis
4. Ruang dokter

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan selama hari kerja (selasa – kamis) dari bulan November sampai Januari 2014 – 2015 dapat di lihat pada tabel 1, terutama pada jam sibuk yaitu pukul 09,00 – 13, 00 wit. selanjutnya akan dibuat tabel perhitungan rata-rata kedatangan pasien di poli umum RSUD Tulehu Kabupaten Maluku Tengah sebagai berikut:

### **Analisis Sistem Antrian dengan Model Antrian Jalur Tunggal**

Berdasarkan hasil analisis dari jam 09.00 – 11.00 wit diketahui bahwa jumlah rata-rata pasien dalam sistem antrian adalah sebanyak 4 pasien, rata-rata waktu tunggu yang dihabiskan pasien dalam antrian sebanyak 0,33 atau 33 menit, jumlah yang menunggu dalam antrian sebanyak 3,2 pasien, waktu rata-rata yang dihabiskan oleh seorang dalam antrian 0,26 atau 26 menit, probabilitas 0,2 dan tingkat pelayanan dokter sebanay 0,8 atau 8%.

Hasil analisis dari jam 10.00 – 11.00 wit diketahui bahwa jumlah rata-rata pasien dalam sistem antrian adalah 1,5, rata-rata waktu menunggu yang dihabiskan pasien dalam antiran sebanyak 0,16 atau 16 menit, jumlah pasien yang menunggu dalam antrian sebanyak 0,9 pasien, waktu rata-rata yang dihabiskan leh seorang pasien dalam antrian 0,1 atau 11 meni, probabilitas 0,4 dan tingkat pelayanan dokter sebanyak 0,6 atau 6%

Hasil analisis dari jam 11.00 – 12.00 wit diketahui bahwa jumlah rata-rata pasien dalam sistem antrian adalah 0,5, rata-rata waktu menunggu yang dihabiskan pasien dalam antiran sebanyak 0,07 atau 7 menit, jumlah pasien yang menunggu dalam antrian sebanyak 0,2 pasien, waktu rata-rata yang dihabiskan leh seorang pasien dalam antrian 0,1 atau 11 meni, probabilitas 0,86 dan tingkat pelayanan dokter sebanyak 0,13 atau 13%

### **Pembahasan**

Alur proses rawat jalan di Poli Umum di RSUD Tulehu dari Kedatangan pasien, Reka Medis, Ruang Tunggu, Ruang Dokter Poli Umum, Apotik dan

pulang. Alur proses merupakan prosedur yang harus diikuti setiap pasien. Kondisi ramai terjadi pada jam 09.00 – 10.00 wit dengan tingkat kedatangan rata 3,2 pasien. Namun demikian, tingkat pelayanan dokter pada jam tersebut hanya sebesar 8% atau 0,08 sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan dokter masih rendah yaitu di bawah 1 atau 100%.

Tingkat pelayanan dokter yang rendah akan mengakibatkan banyak antrian yang panjang atau pasien yang menunggu terlalu lama. Salah satu penyebab terjadi antrian yang panjang yaitu keterlambatan waktu kedatangan dokter. Proses waktu tunggu pasien yang lama akan berpotensi complain. Untuk menghindari complain tersebut manajemen RSUD Tulehu menyiasati dengan menata kembali jam kedatang pasien.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari uraian pada pembahasan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Rata-rata jumlah pasien dalam antrian jalur tunggal dan dalam sistem pelayanan pasien di Poliklinik Tulehu khususnya poli umum yaitu 4 pasien per menit dan pada kondisi sepi (jam 11-12.00) sebanyak 0,15. artinya tidak ada pasien yang menunggu
2. Waktu rata-rata yang dihabiskan seorang pasien di poliklinik RSUD Tulehu khususnya poli umum dalam sistem pada kondisi ramai ((jam 09.00-10.00) adalah 1.980 detik, dan pada kondisi sepi (11.00-12.00) waktu rata-rata yang dihabiskan pasien untuk menunggu adalah 420 detik..
3. Jumlah dokter di Poliklinik Tulehu Kabupaten Maluku Tengah yang ada sudah ideal dan optimal tetapi jam kedatangan dokter tidak sesuai dengan jam yang di tentukan sehingga pasien yang lama menunggu memutuskan untuk pulang.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka yang dapat di sarankan kepada rumah sakit adalah sebagai berikut :

1. Mengingatkan dokter yang sering terlambat datang agar bekerja tepat waktu. sehingga tidak ada pasien yang mengantri di poliklinik khususnya poli umum terlalu lama pada jam-jam sibuk.
2. Poliklinik Umum RSUD Tulehu harus terus meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang agar dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga

menimbulkan adanya faktor kepercayaan dari masyarakat atas pelayanan jasa yang di sediakan yang nantinya di harapkan kelangsungan usaha dapat terjaga dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Rianto. 2004. *Penelitian Simulasi Sistem Antrean Menggunakan Permodel di RS Hasan Sadikin Bandung*, Universitas Komputer Indonesia Bandung.
- Davis, M.M., Heineke, J. 1998. How Disconfirmation, Perception and Actual Waiting Times Impact Customer Satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, Vol.9 No.1, pp.64–73.
- Davis, M.M., Vollmann, T.E. 1990. A Framework For Relating Waiting Time and Customer Satisfaction In A Service Operation. *Journal of Services Marketing*, 4(1), pp.61–69. Davis dan Heineke, 1994.  
[http://eprints.undip.ac.id/23147/1/FULL\\_TEXT.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23147/1/FULL_TEXT.pdf).  
(diakses 19 september 2012 pukul 19.00 WIB).
- Idarwati, 2013. *Pengaruh Upah dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. (Studi Kasus Pada Industri Mebel, Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah*, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Darussalam Ambon.
- Jacobalis, S., 2000. *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia Dalam Dinamika Sejarah, Transpormasa, Globalisasi dan Krisis Nasional*, Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Jay Heizer, Barry Render. 2006. *Manajemen Operasi-Edisi Tujuh*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kakiay, T. J., 2004. *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Maheswari, Hesti, 2009. “*Model Antrean*”, *pksm*.....dalam goggle.com.
- Maya Rati, 1998. *Determinan Kepuasan Pasien Poliklinik Gigi dan Mutu RSI Pondok Kopi Jakarta Timur*, Tesis S2 Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta.
- Miller, 1995. *New Direction In Hospital And Healthcare Facility Design*, New York : MC Graw-Hill, Inc.
- Mukhi, Moh. Abdul. *Teori Antrean*, Universitas Gunadarma.
- Putra, Andika Widyatama. 2010. *Analisis Permintaan Penggunaan Layanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah Di Kabupaten Semarang*.
- Sigian, P., 1987. *Penelitian Operasional : Teori dan Praktek*, Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Sitregar, C. J. P. dan Lia, A., 2004. *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan Jakarta* : Penerbit Buku Kedoktera EGC.. Operasional Riset : Model – model pengambilan keputusan. Edisi Revisi. Sinar Baru. Bandung. 2002.
- Suad Husna. *Teori Antrean Dan Penggunaanya Bagi Manajemen*, BPFE UGM, Yogyakarta, 2003.
- Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Taha, H. A., 1996. *Riset Operasional*, Jilid 2, Jakarta: Bimaputra Aksara.
- Trisnantoro, 2002. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.