

HALAMAN PENGESAHAN

Artikel Ilmiah

**METODE *TIME MANAGEMENT* TERHADAP WAKTU
TUNGGU PASIEN DI BAGIAN LOKET PENDAFTARAN
DI PUSKESMAS BANDARHARJO SEMARANG
TAHUN 2016**

Disusun oleh :
Ovania Octaviani
D11.2012.01416

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan di Sistem Informasi
Tugas Akhir (SIADIN)

Pembimbing

(Eti Rimawati, SKM, M. Kes)

METODE *TIME MANAGEMENT* TERHADAP WAKTU TUNGGU PASIEN DI BAGIAN LOKET PENDAFTARAN DI PUSKESMAS BANDARHARJO SEMARANG TAHUN 2016

Ovania Octaviani*), Eti Rimawati)**

*) *Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*

***) *Dosen Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*

Jalan Nakula 1 No. 5 – 11 Semarang

Email : ovania08@gmail.com

ABSTRACT

Background: Registration counter in health services is a part of taking crucial role of health services. Time management is an important approach to achieve a result. Bandarharjo primary health care can serve patients to 100 patients or more in one day and the registration have been undertaken by one officer. This study aimed to evaluate the level of success on the application of time management method at the registration in bandarharjo primary health care semarang.

Methods: This study was qualitative research that divided into 4 stage. The first stage was reflecting, in this stage has been done identification problems in registration counter by observation waiting time of patients on 30 the subject of study and at officer registration, second was planning, action and the fourth was observing. In this stage used assessment of the application of time management and working mechanism officer by observation returned in time of waiting on 15 informants cross check. Data collection has been collected by in-depth interviews and observation waiting time patients and analyzed by thematic.

Results: Result indicated that differences on waiting time patients and speed of registration services officer in the crowded and time not crowded, in the crowded patients wait for in call officers for 30 minutes but after conducted the application of a method of time management and working mechanism officers new registration in generate that average of informants cross check feel the change in waiting time that was waiting time shorter more or less for 15 minutes.

Need a consistency of officers registration in doing working mechanism to serve registration new patients so does not occur waiting time patients long.

Keywords : counter registration, waiting times, time management

ABSTRAK

Loket pendaftaran di pelayanan kesehatan merupakan bagian yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan. *Time Management* (manajemen waktu) merupakan salah satu pendekatan yang penting dalam pencapaian suatu hasil. Puskesmas Bandarharjo dalam sehari dapat melayani pasien hingga 100 pasien lebih setiap harinya dan pelayanan pendaftaran tersebut hanya dilakukan oleh satu orang petugas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan dari penerapan metode *Time Management* di bagian pendaftaran di Puskesmas Bandarharjo semarang

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian tindakan (*Action Research*) yang terbagi menjadi 4 tahap. Tahap yang pertama yaitu tahap *reflecting*, dimana pada tahap tersebut dilakukan identifikasi masalah di bagian loket pendaftaran dengan mengobservasi waktu tunggu pada 30 subjek penelitian (pasien) dan pada 1 subyek penelitian (petugas pendaftaran), tahap *planning* (perencanaan), tahap *acting* (tindakan) dan tahap yang keempat yaitu tahap *observing* (observasi), dimana dilakukan penilaian dari penerapan *time management* dan mekanisme kerja petugas yang baru dengan mengobservasi kembali waktu tunggu pada 15 informan *cross check* (pasien lama), kemudian di *cross check* pada 2 informan *crosscheck* (petugas BP dan petugas simpus). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan observasi waktu tunggu pasien serta menggunakan teknik tematik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya perbedaan waktu tunggu pasien dan kecepatan pelayanan petugas pendaftaran pada waktu padat dan waktu tidak padat, pada waktu padat pasien harus menunggu untuk di panggil petugas selama 30 menit namun setelah dilakukan penerapan metode *time management* dan mekanisme kerja petugas pendaftaran yang baru di hasilkan bahwa rata – rata informan *cross check* merasakan adanya perubahan waktu tunggu yaitu waktu tunggu lebih singkat kurang lebih selama 15 menit.

Saran dari peneliti perlu adanya konsistensi dari petugas pendaftaran dalam melakukan mekanisme kerja yang baru untuk melayani pendaftaran pasien, sehingga tidak terjadi waktu tunggu pasien yang lama.

Kata Kunci : Bagian loket pendaftaran, waktu tunggu, *time management*

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.¹ Harapan pasien saat berkunjung ke pelayanan kesehatan adalah mendapatkan pelayanan sebaik – baiknya dengan waktu yang singkat, sehingga pasien merasa dilayani dengan baik.²

Bagian yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan adalah bagian loket pendaftaran karena bagian tersebut yang menyediakan data catatan medis pasien. Pelayanan pendaftaran merupakan pelayanan *front office* yang menjadi ujung tombak dalam pelayanan kesehatan karena merupakan pelayanan yang pertama dan berinteraksi secara langsung dengan pasien.³*Time*

Management (manajemen waktu) merupakan salah satu pendekatan yang penting dalam pencapaian suatu hasil yang akan dicapai,

Dari hasil survei awal di Puskesmas Bandarharjo Semarang pada bulan September 2015 menunjukkan adanya permasalahan kecepatan pelayanan pada bagian loket pendaftaran sehingga berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien. Hal tersebut disebabkan karena belum adanya standart pelayanan minimal pada pelayanan pendaftaran dan tidak adanya manajemen waktu dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien

Saulis Mustofiroh dan Arif Kurniadi yang melakukan penelitian Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ RSUD Kayen Pati didapatkan hasil bahwa dari 87 responden 90,8% pasien merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran TPPRJ Kepuasan pasien pelayanan petugas di lihat dari aspek – aspek keramahan, suasana pengantrian diloket, kecepatan petugas, cara petugas menyampaikan informasi, ketepatan pencacatan data pasien.⁴

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan dari penerapan metode *Time Mangement* di bagian pendaftaran di Puskesmas Bandarharjo Semarang sehingga berpengaruh pada waktu tunggu pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian tindakan (*Action Research*) yang terbagi menjadi 4 tahap. Tahap yang pertama yaitu tahap *reflecting*, dimana pada tahap tersebut dilakukan identifikasi masalah di bagian loket pendaftaran dengan mengobservasi waktu tunggu pada 30 subjek penelitian (pasien) dan pada 1 subyek penelitian (petugas pendaftaran), tahap *planning* (perencanaan), tahap *acting* (tindakan) dan tahap yang keempat yaitu tahap *observing* (observasi), dimana dilakukan penilaian dari penerapan *time management* dan mekanisme kerja petugas yang baru dengan mengobservasi kembali waktu tunggu pada 15 informan *cross check* (pasien lama), kemudian di *cross check* pada 2 informan *crosscheck* (petugas BP dan petugas simpus). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan observasi waktu tunggu pasien serta menggunakan teknik tematik.

HASIL

1. Tahap Refleksi (*Reflecting*)

Tahap Refleksi (*reflecting*) merupakan suatu tahap untuk melakukan kegiatan observasi dan identifikasi masalah, dalam hal ini adalah kegiatan observasi dan identifikasi masalah yang terjadi di bagian loket pendaftaran di Puskesmas Bandarharjo yang meliputi :

a. Alur Pendaftaran Pasien

Sebagian besar subyek penelitian dapat menjelaskan dengan benar alur pendaftaran di bagian loket pendaftaran namun tidak dapat menjelaskan alur atau tahapan secara lengkap dalam melakukan pendaftaran.

b. Waktu Tunggu Pasien

Dari hasil observasi waktu tunggu pasien yang telah dilakukan didapatkan bahwa ada perbedaan rata – rata waktu tunggu pasien yang mendaftar pada pukul 07.00 – 09.00 dengan pasien yang mendaftar diatas pukul 09.00. Seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1
Hasil rata-rata Waktu Tunggu Pasien

No	Jumlah (pasien)	Pukul Mendaftar	Rata – rata waktu tunggu (Menit)	Pembulatan (Menit)
1	16	07.00 – 09.00	22.18705882	23
2	14	> 09.00	9.285714	10

c. Prosedur Pelayanan

Petugas pendaftaran dalam melakukan pelayanan pendaftaran, petugas hanya melakukan pelayanan sesuai dengan tumpukan di tempat untuk mengumpulkan persyaratan berobat

d. Waktu Pelayanan

Dari hasil observasi diatas, maka didapatkan rata – rata waktu pelayanan yang dibutuhkan oleh petugas pendaftaran adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Rata – rata Waktu Pelayanan yang dibutuhkan Petugas

No	Jenis pelayanan	Rata – rata pelayanan (Menit)	Pembulatan (Menit)
1	Mencari CM (catatan medis)	0.475217391	1
2	Membuat CM (catatan medis) baru	1:20	2

e. Persepsi dan harapan pasien

Hampir semua subyek peneliti mempunyai harapan untuk pelayanan yang cepat di bagian pendaftaran bahkan ada beberapa subyek peneliti menginginkan waktu tunggu hanya 5 – 10 menit.

2. Tahap Perencanaan (*Planning*)

Menjelaskan tentang metode yang dilakukan untuk melakukan penerapan *time management* di bagian loket pendaftaran yaitu dengan menyusun *time management* dan menyusun mekanisme kerja yang dilakukan oleh petugas loket pendaftaran.

Dari hasil observasi waktu tunggu pasien dan waktu pelayanan yang sudah dilakukan pada tahap refleksi (*reflecting*), maka dibuat atau disusun *time management*. *Time management* di bagian pendaftaran tersebut disajikan dalam bentuk tabel, seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3
Time Management Pelayanan Pendaftaran Baru

No	Kegiatan	Pelaksana	Jumlah	Kelengkapan	Waktu (menit)	Total (menit)
1	Membuat CM (catatan medis) baru	Petugas pendaftaran	1	Dokumen CM	2	
2	Mencari CM (catatan medis)		1		1	
3	Melayani pasien		5	Kartu berobat / KTP/KK/ kartu BPJS	3	
4	Lama Pemanggilan					15

Dari *time management* seperti yang diatas, petugas dapat mengatur pola pengambilan tumpukan persyaratan untuk mendaftar Mekanisme kerja petugas pendaftaran yang baru dapat dilihat pada alur dibawah ini.



Gambar 1 Mekanisme kerja petugas

Keterangan :

1. Pasien mengumpulkan persyaratan pendaftaran berupa KTP, KK, Kartu berobat atau kartu BPJS.
2. Petugas pendaftaran mengambil lima (5) tumpukan atau syarat yang telah dikumpulkan di loket pendaftaran.
3. Setelah petugas mengambil lima (5) tumpukan atau syarat yang telah dikumpulkan oleh pasien kemudian petugas melakukan proses pelayanan pendaftaran yaitu untuk pasien lama petugas mencari catatan medis pasien di rak catatan medis sedangkan untuk pasien baru petugas membuat catatan medis baru.
4. Setelah petugas melakukan pelayanan pendaftaran, petugas memanggil pasien untuk melakukan verifikasi data, kemudian mempersilahkan pasien untuk menuju ke ruang tunggu pemeriksaan.
5. Petugas pendaftaran mengantarkan catatan medis pasien ke poli

3. Tahap Tindakan (*Acting*)

Yaitu Implementasi atau penerapan metode *time management* dan mekanisme kerja petugas di bagian loket pendaftaran pasien.

Pada tahap Tindakan (*Acting*) petugas mulai menerapkan pola pengambilan tumpukan yang sudah diatur yaitu pada hari jumat tanggal 11 Desember 2015. Petugas pendaftaran mulai melakukan proses pelayanan

pendaftaran pada pukul 07.30 WIB, petugas mengambil 5 tumpukan syarat pendaftaran dimana lima (5) tumpukan tersebut termasuk dalam status pasien lama, setelah mencari catatan medis pasien petugas mulai memanggil satu per satu pasien berdasarkan urutan tumpukan dan kemudian petugas mulai melakukan verifikasi data pasien dan setelah itu petugas pendaftaran mempersilahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu pemeriksaan.

4. Tahap Observasi (*Observing*)

Pelaksanaan pengamatan oleh pengamat mengenai tingkat keberhasilan dari penerapan metode *time management* dan mekanisme kerja petugas bagian loket pendaftaran terhadap waktu tunggu pasien.

Setelah dilakukan perencanaan dan pelaksanaan mekanisme kerja petugas pendaftaran yang baru maka didapatkan perbedaan alur mekanisme kerja petugas pendaftaran sebelum dan sesudah penerapan *time management*.

Dari hasil observasi waktu tunggu pasien diatas, didapatkan rata – rata waktu tunggu pasien setelah dilakukan penerapan *time management* dan mekanisme kerja petugas pendaftaran yang baru. Seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4
Rata – rata Waktu Tunggu Pasien pada Tahap *Observing*

No	Pukul Mendaftar	Rata – rata waktu tunggu (Menit)	Pembulatan (menit)
1	07.00 – 09.20	11.61929	12

PEMBAHASAN

1. Tahap Refleksi (*Reflecting*)

a. Alur Pendaftaran

Model antrian yang diterapkan di Puskesmas Bandarharjo Semarang yaitu menggunakan sistem M/M/1 yaitu proses antrian yang memiliki suatu pola kedatangan poisson dengan jumlah pelayanan (server) sebanyak satu petugas, dengan pola kedatangan pasien FIFO (*First in First Out*) atau FCFS (*First Come First Served*), dimana yang pertama datang yang pertama akan

dilayani. Dengan model antrian tersebut membuat kerja petugas mengalami kesulitan sehingga mempengaruhi waktu tunggu pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nida Hildani dalam penelitian Deskripsi Alur proses pelayanan dan waktu antrian pada pelayanan pendaftaran Puskesmas Kedungmundu Semarang 2013 dari hasil penelitian tersebut dikatakan bahwa model antrian pendaftaran Puskesmas Kedungmundu Semarang menggunakan sistem M/M/2, yaitu proses antrian yang memiliki suatu pola kedatangan poisson dengan jumlah pelayanan (server) sebanyak 2 yang tidak saling bergantung tetapi waktu pelayanan dari masing – masing adalah identik mengikuti pola distribusi eksponensial, kapasitas berhingga dan disiplin antriannya adalah FIFO. Waktu pelayanan pendaftaran adalah 2,52 menit dan waktu tunggu 7,39 menit, seharusnya bagian pendaftaran memperhatikan lamanya waktu tunggu dan melakukan penambahan petugas untuk mempercepat pelayanan.⁵

b. Waktu Tunggu Pasien

Berdasarkan hasil observasi perhitungan waktu tunggu pasien di bagian loket pendaftaran, didapatkan hasil bahwa terjadi waktu tunggu pasien yang berbeda – beda selama jam pelayanan pendaftaran dibuka. Untuk subyek peneliti (pasien) yang mendaftar pada pukul 07.00 – 09.00 memerlukan rata – rata waktu untuk menunggu di panggil oleh petugas pendaftaran selama 23 menit, sedangkan untuk subyek peneliti (pasien) yang mendaftar diatas pukul 09.00 hanya membutuhkan waktu untuk di panggil petugas pendaftaran rata – rata selama 10 menit.

Hal tersebut disebabkan karena tidak adanya *time management* dan mekanisme kerja petugas yang menunjang dalam pelayanan di bagian pendaftaran, selain itu juga disebabkan oleh keterbatasan SDM di bagian pendaftaran. Sehingga menyebabkan waktu tunggu pasien yang lama yaitu waktu tunggu kurang lebih selama 30 menit.

Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Neti M. Bustani, A. Joy Rattu, Josephine S dan M. Saerang dalam Analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Balai Kesehatan Mata

Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara, dari hasil penelitian tersebut dikatakan bahwa waktu tunggu di BKMM Provinsi Sulawesi Utara masih tergolong lama (> 60 menit) yang disebabkan jumlah pasien yang banyak, kurangnya petugas di loket pendaftaran dan BPJS, gangguan koneksi internet, pendistribusian berkas rekam medis yang sering terlambat, keterbatasan ruangan yang ada, dan keterbatasan SDM yang mempunyai keahlian di bidang refraksi dan rekam medis.⁶

c. Prosedur Pelayanan

Dari hasil wawancara dengan subyek peneliti (petugas pendaftaran) dalam melakukan pelayanan pendaftaran subyek peneliti (petugas pendaftaran) tidak menggunakan suatu sistem antrian, namun berdasarkan hasil pengamatan peneliti dalam melayani pasien petugas pendaftaran menggunakan disiplin pelayanan FCFS (*First Come First Served*) yaitu pertama datang, pertama dilayani sedangkan untuk distribusi waktu pelayanan yang digunakan adalah pelayanan secara individual (*single service*) sebab dalam melakukan pelayanan pendaftaran Puskesmas Bandarharjo hanya membuka satu loket pendaftaran dengan satu orang petugas yang melayani semua pelayanan pendaftaran, sehingga petugas pendaftaran dituntut keterampilannya dalam melayani pasien, sebab hal tersebut dapat berimbas pada ketepatan dan kecepatan pelayanan petugas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Syafruddin Syaer dalam penelitian mengenai bagaimana gambaran lama pelayanan pada pasien di unit rawat jalan berdasarkan ketepatan waktu, keterampilan petugas, serta kelengkapan sarana di unit rawat jalan Puskesmas Tomalou Kecamatan Tidore Selatan Kota Tidore dari hasil penelitian tersebut dikatakan bahwa semakin terampil petugas dalam memberikan lama pelayanan kesehatan, maka akan semakin cepat juga proses pelayanan akan diterima oleh pasien.⁷

d. Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi perhitungan waktu pelayanan petugas dalam melayani pasien, untuk mencari CM (catatan medis) petugas pendaftaran rata – rata membutuhkan waktu selama 1 menit untuk mencari

CM (catatan medis) di rak CM (catatan medis) sedangkan untuk membuat CM (catatan medis) baru petugas membutuhkan waktu rata – rata selama 2 menit.

Dengan cara kerja petugas yang cepat akan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga pasien akan kembali untuk melakukan pelayanan pengobatan, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh saulis mustofiroh dan arif kurniadi tentang analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian TPRJ RSUD Kayen Pati bahwa dari 87 responden 90,8% pasien merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran TPRJ dan 9,2% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran TPRJ. Kepuasan pasien pelayanan petugas di lihat dari aspek – aspek keramahan, suasana pengantrian diloket, kecepatan petugas, cara petugas menyampekan informasi, ketepatan pencatatan data pasien, menurut pasien sebagian besar puas.⁴

e. Persepsi dan harapan pasien

Dari hasil wawancara dengan 30 subyek peneliti, hampir semua menyatakan bahwa harapan mereka mengenai pelayanan di bagian pendaftaran adalah tidak terlalu lama dalam melayani, dan harapan semua subyek peneliti menginginkan waktu tunggu untuk dibagian pendaftaran hanya 5 – 10 menit, sebab menurut mereka orang yang berobat di pelayanan kesehatan tidak mau terlalu lama di tempat pelayanan kesehatan karena mereka ingin segera dilayani sehingga mereka cepat pulang dan cepat beristirahat. Namun ada sebagian kecil subyek peneliti yang tidak mempunyai harapan untuk pelayanan yang cepat di bagian pendaftaran namun mereka mengharapkan untuk fasilitas yang diperbaiki supaya lebih nyaman. hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh saulis mustofiroh dan arif kurniadi tentang analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian TPRJ RSUD Kayen Pati bahwa dari 87 responden 54% pasien merasa puas terhadap kondisi ruang tunggu TPRJ dan 45,9% pasien merasa tidak puas terhadap kondisi ruang tunggu di TPRJ. Kepuasan pasien terhadap fasilitas di lihat dari aspek – aspek yang menurut

pasien puas terhadap : jumlah tempat duduk yang tersedia, fasilitas dalam kamar mandi (Wc) dan pencahayaan diruang TPPRJ. Tetapi menurut pasien yang tidak puas : kenyamanan diruang tunggu, kebersihan diruang tunggu, fasilitas diruang tunggu dan perlukah keberadaan fasilitas hiburan (tv).⁴

2. Tahap Perencanaan (*Planning*)

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh pada tahap refleksi (*reflecting*), maka untuk mengantisipasi waktu tunggu pasien yang lama (30 menit) di bagian loket pendaftaran, perlu dilakukan adanya suatu pengelolaan waktu pelayanan yang baru, sebab dari hasil refleksi di dapatkan bahwa petugas pendaftaran dapat melayani pasien kurang dari 5 menit untuk setiap pasien, untuk pasien baru selama 2 menit dan pasien lama 1 menit, sehingga dari hasil refleksi tersebut dibuat suatu mekanisme atau pola kerja yang baru untuk petugas pendaftaran dalam melayani pasien.

Mekanisme kerja atau pola kerja petugas pendaftaran yang baru, yaitu petugas pendaftaran dalam melayani pasien dapat mengambil (lima) 5 tumpukan dalam satu kali mengambil tumpukan sehingga dengan perhitungan estimasi waktu tersebut petugas dapat melayani pasien selama 15 menit. Penetapan 5 tumpukan atau syarat tersebut berdasarkan dari proses pekerjaan dilapangan yang sebelumnya telah diterapkan oleh peneliti saat peneliti melaksanakan kegiatan magang di Balai Kesehatan Indera Masyarakat, dari hasil kegiatan magang tersebut didapatkan bahwa dengan mengatur pola pengantaran rekam medis yaitu sebanyak 5 – 10 tumpukan akan mempengaruhi waktu.

Dengan adanya penyusunan *time management* dan mekanisme kerja petugas pendaftaran yang baru diharapkan dapat membantu petugas pendaftaran dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien sehingga dapat meningkatkan kinerja petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widya Puspitasari dalam hubungan antara manajemen waktu dan dukungan social dengan prestasi akademik mahasiswa yang bekerja, dalam penelitian tersebut dihasilkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara manajemen waktu dengan prestasi akademik, artinya semakin tinggi manajemen

waktu maka semakin tinggi prestasi akademik sebaliknya semakin rendah manajemen waktu maka semakin rendah pula prestasi akademik.⁸

3. Tahap Tindakan (*Acting*)

Dari hasil penyusunan *time management* dan menyusun mekanisme atau pola kerja petugas pendaftaran yang baru, petugas pendaftaran melakukan penerapan mekanisme atau pola kerja yang baru pada hari jumat tanggal 11 Desember 2015. Proses pelayanan pendaftaran pasien dimulai pukul 07.30 WIB sebab, pada hari jumat di Puskesmas Bandarharjo dilaksanakan kegiatan senam pagi dengan pelaksana petugas Puskesmas dan para kader di wilayah kerja Puskesmas Bandarharjo, dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran petugas menerapkan teknik pelayanan sesuai dengan penyusunan yang telah disusun pada tahap perencanaan (*planning*) yaitu petugas mengambil sebanyak 5 syarat pendaftaran atau 5 tumpukan untuk setiap kali mengambil tumpukan yang berada di depan loket pendaftaran atau petugas melayani pasien selama 15 menit. Dalam waktu 15 menit tersebut petugas pendaftaran dapat melayani 5 pasien dan satu pasien dapat dilayani petugas pendaftaran selama 3 menit, dalam waktu 3 menit tersebut termasuk waktu petugas pendaftaran untuk mengantarkan catatan medis ke poli.

Dalam melakukan penerapan mekanisme atau pola kerja yang baru petugas pendaftaran mengaku mengalami sedikit kesulitan karena tidak terbiasa dengan mekanisme atau pola kerja yang baru, namun secara keseluruhan petugas pendaftaran dapat melakukan mekanisme atau pola kerja yang baru dengan baik.

4. Tahap Observasi (*Observing*)

Berdasarkan hasil perhitungan waktu tunggu pasien pada tahap observasi (*observing*) didapatkan setelah melakukan mekanisme kerja atau pola kerja petugas pendaftaran baru dengan berdasarkan *time management* didapatkan hasil rata – rata waktu tunggu pasien adalah 12 menit. Dari hasil tersebut tergolong dalam waktu yang cepat, perhitungan waktu tersebut juga di perkuat dengan hasil wawancara dengan 15 informan *cross check* pasien lama, rata – rata informan *cross check* merasakan bahwa adanya perubahan waktu tunggu di bagian loket, yang sebelumnya harus menunggu selama 30 menit sekarang

setelah adanya penerapan pola kerja yang baru informan *cross check* hanya menunggu rata – rata kurang lebih selama 15 menit. Namun ada sebagian kecil informan *cross check* yang menuturkan bahwa tidak ada perubahan waktu bahkan ada yang menuturkan jika waktu tunggu lama.

Dari hasil wawancara dengan informan *cross check* triangulasi dengan adanya pola kerja yang baru sebenarnya dapat membantu kerja informan *cross check* dalam bekerja yaitu dalam memasukkan data ke SIMPUS, namun menurut informan *cross check* tersebut apabila dilakukan pola seperti di bagian loket, seharusnya di bagian BP juga diterapkan pola yang sama, sebab kerja informan *cross check* triangulasi juga berdasarkan dari CM (catatan medis) yang dari BP, apabila dibagian pendaftaran sudah cepat namun dibagian BP masih lama juga tidak akan berimbas ke pekerjaan informan *cross check* triangulasi tersebut. Hal tersebut juga sependapat dengan penuturan informan *cross check* triangulasi yang di bagian BP, sebab dengan pola tersebut akan mengurangi waktu tunggu pasien di bagian loket, namun akan menumpuk di ruang tunggu pengobatan, sehingga apabila ingin merapkan pola kerja tersebut harus secara terintegrasi supaya tidak ada ketimpangan antara antrian di bagian pendaftaran dengan bagian pengobatan.

Sehingga dengan adanya mekanisme kerja atau pola kerja yang teratur akan menghasilkan pelayanan yang optimal hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Retno Mariani (2010) dengan penelitian analisa penerapan *standart operating procedure* (SOP) pada pelayanan pendaftaran di Puskesmas Srandol kota Semarang tahun 2010 yang menyatakan bahwa petugas pendaftaran dan pihak manajemen mendukung adanya SOP pada unit pendaftaran, dari hasil wawancara menunjukkan bahwa SOP yang diterapkan tidak efektif dalam menghilangkan ketimpangan pembagian tugas, hasil uji statistik menunjukkan perbedaan kecepatan pelayanan pendaftaran serta adanya penurunan waktu antri sebelum dan sesudah penerapan SOP. Namun, peningkatan kecepatan pendaftaran tidak dirasakan petugas pelaksana SOP, walaupun demikian ada manfaat SOP yang dirasakan dalam memberikan pelayanan pendaftara.³

Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cindy Anggraeny dalam Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya, bahwa Penerapan inovasi yang pelayanan dilakukan oleh puskesmas jagir sesuai dengan tujuan yang diinginkan, yaitu jenis inovasi yang dilakukan ialah inovasi pada peralatan medis, inovasi pelayanan jasa baru, dan inovasi proses yang terdiri dari pelayanan pendaftaran pada kotak antrian tersendiri, dan pelayanan pembayaran satu pintu. Untuk itu, dapat diketahui inovasi pelayanan yang dilakukan dapat memberikan kontribusi yang positif untuk Puskesmas Jagir maupun untuk pengguna jasanya.⁹

SIMPULAN

1. Puskesmas Bandarharjo Semarang hanya membuka satu loket pendaftaran untuk melayani pendaftaran pasien dan tidak menggunakan sistem antrian dalam melayani pasien.
2. Adanya kesenjangan waktu tunggu antara pasien yang mendaftar pada waktu padat (07.00-09.00) dan tidak padat (09.30-11.00), yaitu pada waktu padat pasien menunggu untuk di panggil oleh petugas pendaftaran kurang lebih selama 30 menit, sedangkan untuk waktu tidak padat pasien dapat langsung di panggil oleh petugas pendaftaran untuk menuju ke bagian pengobatan.
3. Adanya perbedaan kecepatan waktu pelayanan oleh petugas pendaftaran pada waktu padat (07.00-09.00) dan waktu tidak padat (09.30 – 11.00)
4. Mekanisme kerja petugas pendaftaran yang diterapkan oleh Puskesmas Bandarharjo menyebabkan adanya penumpukan pasien.
5. Setelah melakukan empat (4) tahap penelitian yang terdiri dari tahap refleksi (*reflecting*), tahap perencanaan (*planning*), tahap tindakan (*acting*) dan tahap observasi (*observing*), kemudian diterapkan metode *time management* dan mekanisme kerja petugas pendaftaran baru yang, terjadi perubahan waktu tunggu yang semula 30 menit menjadi 15 menit.

SARAN

Puskesmas Bandarharjo Semarang disarankan untuk perlu adanya konsistensi dari petugas pendaftaran dalam melakukan mekanisme kerja yang baru untuk melayani pendaftaran pasien. Perlu dilakukan optimalisasi SDM di bagian pendaftaran dengan metode *time management* dan mekanisme kerja yang baru sehingga pelayanan pendaftaran lebih efektif dan efisien. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan pembuatan *time management* dibagian pemeriksaan, untuk mengatur waktu tunggu pasien di bagian pemeriksaan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Puskesmas Bandarharjo, *Rencana Tahunan Puskesmas tahun 2015*
2. Wiyono DJ. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi dan Aplikasi*. Surabaya : Universitas Airlangga. 1999.
3. Retno Mariani. *Analisis Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Srandol Kota Semarang Tahun 2010*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Udinus Semarang. 2010
4. Saulis Mustofiroh, Arif Kurniadi. *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian TPRJ RSUD Kayen Pati*. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
5. Hildani, Nida. *Deskripsi Alur Proses Pelayanan dan Waktu Antrian pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Kedungmundu Semarang 2013*. Universitas Diponegoro. 2014 (Skripsi).
(<http://eprints.undip.ac.id/44738/1/5028.pdf> diakses tanggal 11 Januari 2106)
6. Bustani, Neti M, dkk. *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara 2015*. Universitas Sam Ratulangi. 2015
(<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ebiomedik/article/view/10456> diakses tanggal 13 Januari 2016)
7. Syaer, Syafruddin. *Bagaimana Gambaran Lama Pelayanan Pada Pasien Unit Rawat Jalan Berdasarkan Waktu, Keterampilan Petugas, serta Kelengkapan Sarana di Unit Rawat Jalan Puskesmas Tomalou Kecamatan Tidore Selatan Kota Tidore*. 2011
8. Puspita, Widya. *Hubungan Antara Manajemen Waktu dan Dukungan Sosial Dengan Prestasi Akademik Mahasiswa yang Bekerja*. Universitas Ahmad Dahlan
9. Anggraeny, Cindy. *Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. Universitas Airlangga. 2013
(http://journal.unair.ac.id/filerPDF/11%20Cindy_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf diakses tanggal 13 Januari 2016)