

ABSTRAK

Terdapat beberapa tahapan proses pelayanan di Instalasi rawat jalan yaitu dimulai dari mengambil nomor antrian, melakukan proses pendaftaran, melakukan pemeriksaan awal, melakukan pemeriksaan oleh dokter, melakukan proses konsultasi, melakukan proses penunjang, proses pembayaran hingga pengambilan obat. Akses adalah salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Arietta, 2012).

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap rumah sakit harus mengikuti salah satu standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu. Waktu tunggu rawat jalan menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 Pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu yang diperlukan mulai dari mendaftar sampai diterima / dilayani oleh dokter spesialis <60 menit (Kemenkes,2008).

Faktor yang mempengaruhi pasien pada waktu tunggu:

1. Jenis kelamin

Jenis Kelamin akan mempengaruhi seseorang dalam keberhasilan proses pelayanan. Manusia dibedakan menurut jenis kelaminnya yaitu pria dan wanita Cempakasari, Sari and Hakim (2020).

2. Usia

Perbedaan usia yang dimiliki setiap pasien akan berpengaruh terhadap kecepatan proses suatu pelayanan. Pasien dengan usia yang tergolong manula akan membutuhkan waktu lebih lama dalam melakukan kegiatan (Susilo, 2016).

3. Pendidikan

Tingkat pendidikan pasien akan mempengaruhi pasien untuk membandingkan dan menilai pelayanan kesehatan yang mereka terima. Tingkat pendidikan pasien yang tinggi mengarah kepada tuntutan pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat (Arifin *et al.*, 2019).

4. Pengalaman rawat jalan.

Pengalaman berobat di rawat jalan akan sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan yang diberikan. Pasien akan lebih memahami proses pelayanan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dibandingkan dengan pasien baru yang belum pernah berobat di rumah sakit yang dituju (Susilo, 2016).

Faktor yang mempengaruhi petugas pada waktu tunggu:

1. Tingkat pendidikan pegawai

Tingkat pendidikan petugas akan mempengaruhi mereka dalam bekerja dan menjalankan kewajibannya. Tingkat pendidikan petugas yang tinggi mengarah kepada kemampuan pemahaman dan kompetensi yang dimiliki (Ilyas, 2017).

2. Tingkat pengetahuan petugas terhadap rawat jalan

Instalasi rawat jalan memiliki prosedur yang diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan yang baik. Kepatuhan petugas yang kurang baik terhadap proses ini akan mempengaruhi kecepatan dalam memberikan pelayanan (Susilo, 2016).

3. Masa kerja

Masa kerja adalah rentang waktu yang telah ditempuh oleh seseorang dalam

melaksanakan tugasnya. Semakin lama seseorang bekerja pada suatu organisasi, maka akan bertambah pula pengalaman seseorang sehingga kecakapan kerjanya semakin baik (Susilo, 2016).

4. Kategori kepegawaian

Kategori kepegawaian menandakan jabatan atau jenis pekerjaan yang ditekuni didalam suatu organisasi tertentu. Kategori kepegawaian di penelitian ini terdiri dari tenaga medis dan tenaga non medis (Kawulur, Posumah and Tampongangoy, 2017).

5. Status kepegawaian

Status kepegawaian adalah kejelasan atau kedudukan pegawai di suatu organisasi tertentu. Status kepegawaian didasari dengan perjanjian kerja pada periode tertentu. Status kepegawaian diantaranya yaitu pegawai tidak tetap dan pegawai tetap (Widnyana, Sintaasih and Riana, 2016).

Faktor yang mempengaruhi Instalasi Rawat Jalan waktu tunggu pada:

1. Sistem antrian rawat jalan

Sistem antrian telah dimulai sejak proses pendaftaran hingga tahap akhir proses pelayanan Instalasi rawat jalan. Antrian yang menumpuk pada waktu tertentu yang tidak sebanding dengan jumlah petugas dan fasilitas yang tersedia, akan memperlama proses pemberian pelayanan oleh petugas Instalasi rawat jalan (Susilo, 2016).

2. SOP dan Alur Pelayanan

SOP dan alur pelayanan yang terdapat di Instalasi rawat jalan harus disusun dengan benar, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh para petugas Instalasi rawat jalan. SOP dan alur pelayanan yang sulit dipahami dan dilaksanakan akan menghambat atau memperlama proses kerja petugas dan mengakibatkan lamanya pelayanan Instalasi rawat jalan (Susilo, 2016).

3. *Lean Management*

Lean adalah suatu pendekatan yang sistematis untuk mengidentifikasi dan menghilangkan pemborosan (*waste*) atau aktivitas-aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah (*non value adding activities*) (Gasperz, 2007).

- a. *Waste*
- b. *One Piece Flow*

4. *Service blueprint*

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana *service blueprint* yang terdiri dari aksi pasien, kegiatan petugas yang terlihat, kegiatan petugas yang tidak terlihat, proses pendukung, bukti fisik dirawat jalan RSUD Royal Prima Medan.
2. Bagaimana waktu tunggu pelayanan di instalasi pelayanan rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan.
3. Apa saja *waste* / pemborosan yang terjadi di instalasi rawat jalan selama proses pelayanan berlangsung ?

