

ANALISIS WAKTU TUNGGU PADA PELAYANAN UNIT LABORATORIUM RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK SWASTA X KOTA JAKARTA

Fidyanti Shabrina Junjungsari, Septo Pawelas Arso, Eka Yunila Fatmasari
Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Diponegoro
Email: fidyshabrina@gmail.com

Abstract: *The waiting time at laboratory services is still often a problem in some hospitals and has an impact on the quality of the hospital. Patients at Jakarta City X Private Owned Women and Children Hospital complained about the length of the waiting time in laboratory service, especially during peak hours. Achievements of the laboratory waiting time indicator still do not meet the standards set by the Jakarta City X Private Owned Women and Children Hospital. This purpose of this study is to describe and identify the factors that lead to long periods of waiting time in laboratory service. This research is a quantitative research and qualitative research. The data of this research were collected with an observation sheet of waiting time and with an in-depth interviews with 6 informants.*

The result of this research indicating that average waiting time of laboratory service is 64.11 minutes and the biggest delay is in the process of taking laboratory results. The waiting time for laboratory service that do not reach the waiting time standard is 56.7% on hospital quality indicators standard. The factors that lead this longer waiting period are the lacking numbers of employee, the layout and the space of the room that has not been optimal, and there are still standard operating procedure (SPO) that are not used as guidelines for work. The few suggestion for this case are increasing the number of employees, make effective supervision of the implementation of the SPO, and improve the layout of the laboratory room.

Keywords : *Laboratory Services, Waiting Time, Hospital*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada Undang-Undang No 44 Tahun 2009 menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah saki pun berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan

kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.⁽¹⁾

Waktu tunggu merupakan waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan, selain itu lama waktu tunggu juga mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.⁽²⁾

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan adalah pelayanan

pemeriksaan laboratorium, yaitu suatu pemeriksaan penunjang yang sangat diperlukan oleh dokter untuk mendiagnosis, memantau dan meramalkan penyakit seorang pasien.⁽³⁾ Unit laboratorium merupakan salah satu unit atau fasilitas di rumah sakit yang mempunyai fungsi sebagai penyelenggara seluruh kegiatan pekerjaan laboratorium yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Sebagai salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan, hasil pemeriksaan laboratorium sangat diperlukan dalam hal penetapan diagnosis, pemberian pengobatan, pemantauan hasil pengobatan, dan penentuan prognosis.⁽⁴⁾

Waktu tunggu pada pelayanan laboratorium masih sering menjadi masalah di beberapa rumah sakit. Dan lamanya waktu tunggu pun merupakan salah satu faktor dari kualitas mutu pelayanan kesehatan. Hartoyo dalam penelitiannya pun membuktikan bahwa waktu tunggu pada unit laboratorium mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit itu sendiri.⁽⁵⁾ Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman.⁽⁶⁾

Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta merupakan salah satu rumah sakit swasta kelas B di Kota Jakarta dan telah mendapatkan status akreditasi paripurna versi KARS 2012 sejak tanggal 4 Oktober 2016.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, masih banyaknya pasien yang mengeluh mengenai lamanya waktu tunggu pada

pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta. Dari data yang didapat menunjukkan bahwa capaian indikator untuk respon time pemberian hasil laboratorium pada bulan Juli-Desember 2017 masih belum memenuhi standar yang telah ditentukan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta. Pada bulan Juli capaian indikator sebesar 85%, bulan Agustus 78%, bulan September 70%, bulan Oktober 51%, bulan November 76%, dan bulan Desember 70%. Jika dibuat grafik tren, maka dapat terlihat bahwa tren cenderung fluktuatif. Indikator respon time pemberian hasil laboratorium ke unit terkait ini merupakan lama waktu tunggu hasil laboratorium setelah mulai dari pengambilan sampai dengan hasil diserahkan ke pasien. Standar yang ditetapkan adalah hasil laboratorium diberikan dalam waktu 1 jam (60 menit). Sedangkan menurut Kepmenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu untuk hasil pelayanan laboratorium adalah ≤ 140 menit.

Hal ini tentunya dapat menurunkan kualitas mutu dari unit laboratorium maupun rumah sakit itu sendiri. Hasil laboratorium pun perannya sangat penting, karena membantu untuk menentukan diagnosa dokter terhadap pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2018. Pengumpulan data kuantitatif menggunakan lembar observasi waktu tunggu pelayanan laboratorium dengan mengamati mulai dari proses pengambilan sampel sampai dengan hasil

pemeriksaan laboratorium diberikan kepada pasien yang dibagi menjadi komponen tindakan dan *delay*. Sampel penelitian adalah pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium pada hari Senin hingga Minggu sebanyak 90 pasien yang diambil menggunakan *accidental sampling*. Sedangkan pengumpulan data kualitatif melalui wawancara mendalam yang penentuan informannya menggunakan *purposive sampling*. Informan utama

adalah 3 orang staf analis laboratorium dan 1 orang koordinator laboratorium. Informan triangulasi adalah Kepala Departemen Penunjang Medik dan Manajer Penjaminan Mutu dan Keselamatan Pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Tindakan dan Delay pada Proses Pelayanan Laboratorium

No	Tahapan	Mean	Median	Min	Max
1.	Delay Pengambilan Sampel	1.65	.00	.00	22.50
2.	Pengambilan Sampel	4.73	4.75	2.15	6.59
3.	Delay Pemeriksaan Sampel	7.73	6.01	.21	26.40
4.	Pemeriksaan Sampel	29.35	30.04	7.18	49.57
5.	Delay Validasi Hasil	3.04	1.32	.00	20.37
6.	Validasi Hasil	1.68	1.25	.40	5.32
7.	Delay Pemberian Hasil	14.04	13.28	2.12	30.45
8.	Pemberian Hasil	1.85	2.00	1.00	3.45

Berdasarkan tabel 1 proses pelayanan laboratorium dilihat dari aspek tindakan dan *delay*, dimana tindakan adalah lama waktu saat sampel dikerjakan oleh petugas dan *delay* adalah lama waktu saat sampel menunggu untuk dikerjakan oleh petugas. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses pelayanan laboratorium dimulai dari pengambilan sampel sampai dengan pemberian hasil kepada pasien yaitu 37.61 menit, dimana *delay* pada proses pelayanan laboratorium memakan waktu 26.46 menit. Tahapan paling lama adalah saat pemeriksaan sampel dengan rata-rata waktu 29.35 menit, sedangkan *delay* paling lama adalah saat menunggu untuk memberikan hasil sebesar 14.04 menit.

Standar waktu tunggu pelayanan laboratorium menurut SPM adalah ≤ 140 menit. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan laboratorium sudah mencapai standar SPM yang ditetapkan. Sedangkan standar waktu yang menjadi acuan dalam

pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta adalah berdasarkan IMRS, dimana standar waktu tunggu untuk pelayanan laboratorium adalah 1 jam (60 menit). Berdasarkan hasil penelitian 56.7% pelayanan tidak mencapai standar IMRS yang telah ditetapkan.

Jika dilihat menggunakan teori lean hospital, maka pelayanan laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta belum dalam kondisi lean. Lean hospital adalah suatu aturan yang merupakan suatu sistem manajemen dan juga suatu filosofi yang dapat merubah cara pandang suatu rumah sakit agar lebih teratur dan terorganisir dengan memperbaiki kualitas layanan untuk pasien dengan cara mengurangi kesalahan dan mengurangi waktu tunggu.⁽⁷⁾ Berikut hasil perhitungan VAA (Value Added Assesment) untuk alur proses pelayanan laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta.

Tabel 2 Hasil Perhitungan VAA

No	Aktivitas	Value added	Non value added	Necessary non value added	Waste
1.	Menunggu untuk dilakukannya pengambilan sampel pasien		√		Waiting
2.	Pengambilan sampel pasien	√			
3.	Penyerahan sampel pasien			√	Motion
4.	Pemeriksaan sampel	√			
5.	Hasil pemeriksaan menunggu untuk dilakukan validasi		√		Waiting
6.	Validasi hasil	√			
7.	Menunggu pasien mengambil hasil		√		Waiting
8.	Pemberian hasil	√			

Hasil perhitungan VAA untuk alur proses pelayanan laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta yang dirangkum dalam tabel diatas memperlihatkan komposisi value added dibanding dengan non value added sebesar 50%:50%. Suatu organisasi dikatakan sudah lean apabila ratio waste dengan total aktivitas minimum telah mencapai 30%.⁽⁷⁾ Dari data tersebut diatas dapat dikatakan bahwa proses pelayanan laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta yang ada saat ini belum dalam kondisi lean. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, faktor-faktor yang turut memengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan laboratorium antara lain:

1. Sumber Daya Manusia

Salah satu penyebab lamanya waktu tunggu pada pelayanan laboratorium adalah jumlah tenaga yang masih belum mencukupi walaupun pembagian shiftnya sudah teratur. Hal ini diperjelas dengan hasil observasi bahwa hanya ada satu petugas yang mengerjakan 3 pekerjaan, yaitu menjaga administrasi laboratorium, mengambil sampel pasien, dan mengantar sampel

tersebut ke ruang laboratorium di lantai *basement* sehingga terjadi *delay* pada proses pelayanan laboratorium. Kekurangan tenaga juga terjadi pada pemeriksaan sampel karena hanya ada 2 petugas yang bertugas untuk melakukan pemeriksaan, baik itu dari pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan.

Kemampuan dan pengalaman pegawai dalam melakukan pemeriksaan sampel dianggap berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan laboratorium, namun selama ini masih jarang diadakan pelatihan khusus bagi pegawai terkait pelayanan laboratorium.

2. Sarana Prasarana

Peralatan yang terdapat pada laboratorium sudah cukup lengkap dan optimal dalam melakukan pelayanan laboratorium, namun memang masih ada beberapa pemeriksaan yang dirujuk ke laboratorium lain.

Luas ruangan laboratorium dianggap sempit sehingga penempatan alat-alat untuk pemeriksaan sampel masih belum teratur dikarenakan alat-

alatnya yang terbilang besar. Tata letak ruangan juga dianggap masih belum optimal dikarenakan terpisahnya ruangan sampling dengan ruang laboratorium, dimana ruang sampling terdapat di lantai 1 sedangkan ruang laboratorium terdapat di lantai *basement*. Hal ini pun menyebabkan *delay* pada pemeriksaan sampel. Kemudian ruang penyimpanan yang masih menjadi satu dengan area pemeriksaan. Begitu pula dengan teknik pembuangan limbah yang belum sesuai dengan standar.

3. Standar Prosedur Operasional (SPO)

Standar prosedur operasional untuk pelayanan laboratorium sudah tersedia dan sudah disosialisasikan kepada pegawai laboratorium. Namun SPO yang sudah ada belum sepenuhnya digunakan sebagai pedoman kerja oleh pegawai. Hal ini diperjelas dengan hasil pengamatan bahwa dalam melakukan pemeriksaan sampel, pegawai tidak ada yang memakai APD. selain itu petugas sudah mengambil sampel pasien, padahal pasien tersebut belum melakukan pembayaran di kasir.

Kemudian untuk pengawasan terhadap pelaksanaan SPO dilakukan oleh koordinator laboratorium meskipun pengawasan yang dilakukan masih kurang optimal. Hal ini diperjelas oleh hasil pengamatan dimana koordinator laboratorium tidak melakukan apa-apa ketika melihat pegawai lain tidak menggunakan APD pada saat melakukan pemeriksaan sampel. Penanganan kepada petugas yang melanggar SPO adalah

diberikan teguran secara lisan. Bila tidak berubah baru dilaporkan kepada kepala departemen penunjang medik dan HRD.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diperoleh peneliti mengenai analisis waktu tunggu pada pelayanan Rumah Sakit Swasta X Kota Jakarta, pelayanan laboratorium dinilai masih melebihi standar Indikator Mutu Rumah Sakit. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

1. Gambaran waktu tunggu Rata-rata waktu tunggu pelayanan laboratorium pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta adalah 64.11 menit. Pada pelayanan laboratorium terdapat delay di semua tahap pelayanan, waktu delay terlama yaitu pada saat menunggu untuk pemberian hasil laboratorium sebar 14.04 menit dan menunggu untuk dilakukan pemeriksaan sampel sebesar 7.73 menit. Kemudian jika dilihat menggunakan teori lean hospital, maka pelayanan laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta belum dalam kondisi lean karena perbandingan antara VA : NVA adalah 50% : 50% dan tipe waste yang ditemukan adalah waiting dan motion.
2. Masukan (Input) dalam pelayanan laboratorium
 - a. Sumber daya manusia yang terdapat pada unit laboratorium masih belum

mencukupi sehingga mengakibatkan proses pelayanan kepada pasien tidak optimal dan adanya petugas yang melakukan *double job*. Pelatihan dan pendidikan khusus bagi pegawai pun masih jarang diadakan.

- b. Tata letak dan luas ruang kerja pada unit laboratorium dianggap masih belum optimal dalam melakukan pelayanan.
- c. Unit laboratorium sudah mempunyai SPO dan sudah disosialisasikan. Namun dalam keberjalanannya masih ada pegawai yang tidak berpedoman kepada SPO.
3. Keluaran (Output) dalam pelayanan laboratorium Pelayanan laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta sudah memenuhi standar menurut SPM, namun belum memenuhi standar menurut IMRS. Pelayanan laboratorium yang belum mencapai standar menurut IMRS sebesar 56,7% dimana standar menurut IMRS adalah 60 menit.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, rekomendasi yang dapat dijadikan alternatif dalam mengatasi permasalahan terkait waktu tunggu pelayanan laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta antara lain:

1. Bagi Unit Laboratorium

- a. Dilakukan penambahan pegawai supaya bisa meminimalisir *delay* yang terjadi.
 - b. Untuk mengurangi waktu *delay* pada pemberian hasil, sebaiknya petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan alur yang sudah ditetapkan.
 - c. Mengefektifkan pengawasan pelaksanaan SPO oleh koordinator laboratorium agar pegawai pada unit laboratorium melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPO yang telah ada.
 - d. Diadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelayanan laboratorium.
2. Bagi Manajemen Rumah Sakit
 - a. Memperbaiki tata letak ruang laboratorium jika memungkinkan. Jika tidak memungkinkan, adanya penambahan fasilitas vakum untuk mobilisasi sampel agar tidak terjadi *delay* yang terlalu lama.
 - b. Menambah tulisan "Admin Laboratorium" dan menyingkirkan alat asuransi pada meja administrasi laboratorium agar pasien tidak bingung saat ingin melakukan

- pemeriksaan laboratorium.
- c. Adanya pemeliharaan Jaringan Sistem Informasi Manajemen Rumah sakit secara berkala, sehingga memperlancar pelayanan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian yang mengaitkan waktu tunggu pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien
- b. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya dilakukan pula penelitian mengenai analisis beban petugas analis dan analisis waktu tunggu dilihat dari *lean management*.
5. Hartoyo, Santosa B, Hartiti T. Hubungan Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Darah Rutin dan Kimia Darah Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Dr.R.Soetijono Blora.
6. Utami. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSU Assalam Gemolong. J APIKES Citra Med. 2012;4:195–205.
7. Graban. Lean Hospital: Improving Quality, Patient Safety and Employee Satisfaction. New York: CRC Press; 2009.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2009.
2. Bustani NM, Rattu AJ, Saerang JSM. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. J e-Biomedik. 2015;3:872–82.
3. Nigon. Clinical Laboratory Management: Leadership Principles for 21th Century. New York: McGraw Hill; 2000.
4. Departemen Kesehatan RI. Pedoman Pengelolaan Instalasi Laboratorium Klinik Rumah Sakit. Jakarta; 2000.