

SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW “ANALISIS PERSEPSI PASIEN: SURVEI KEPUASAN PASIEN DI BEBERAPA FASILITAS KESEHATANPUBLIK”

Rini Ambarwati¹, Najah Syamiyah²

^{1,2}Universitas Banten Jaya, Jl Syech Nawawi Albantani Serang, Banten, Indonesia
Email: riniambarwati070800@yahoo.com

ABSTRACT

Patient Waiting Time is the time spent by patients receiving health services starting from the place of registration to entering the doctor's examination room. The purpose of this study is to find out the causes of the long waiting time of patients at health services. This study uses the literature review study method with the aim of obtaining information from each journal researcher that is more actual and accurate regarding the factors causing the long waiting time in each hospital, health center and clinic health service. The results of the discussion of the literature review review of the duration or length of waiting time in hospital services are mostly not in accordance with Kepmenkes regulations Number 129/Menkes/SK/II/2008 on this matter which has become mandatory in every existing health service, to ensure excellent service quality as a the end result of the health products offered. Each hospital service and management unithas determined Minimum Service Standards (SPM) as a reference for service standards that must be met. One of the outpatient SPM indicators related to queues is the waiting time of 60 minutes.

Keywords: *Waiting time for health services, Hospitals, Health Centers, Clinics*

ABSTRAK

Waktu Tunggu Pasien adalah waktu yang di habiskan pasien untuk menerima pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran hingga masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab lamanya waktu tunggu pasien di pelayanankesehatan. Penelitian ini menggunakan metode studi literature review dengan tujuan mendapatkan informasi setiap peneliti jurnal yang lebih aktual dan akurat mengenai faktor penyebab lamanya waktu tunggu di masing-masing pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Puskesmas, dan Klinik. Hasil dari pembahasan studi literature review durasi atau lamanya waktu tunggu di pelayanan RS sebagian besar tidak sesuai dengan peraturan Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang hal ini telah menjadi keharusan di setiap layanan kesehatanyang ada, untuk menjamin kualitas layanan prima sebagai hasil akhir dari produk kesehatan yangditawarkan. Setiap unit pelayanan dan manajemen rumah sakit telah menentukan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai acuan standar pelayanan yang harus dipenuhi. Salah satu indikator SPM rawat jalan yang berhubungan dengan antrian adalah lama waktu tunggu adalah 60 menit.

Kata Kunci: Waktu tunggu pelayanan kesehatan, Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik

INTRODUCTION

Waktu Tunggu Pasien adalah waktu yang di habiskan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran hingga masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebagai amanah yang tertuang dalam Kepmenkes

Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang hal ini telah menjadi keharusan di setiap layanan kesehatan yang ada, untuk menjamin kualitas layanan prima sebagai hasil akhir dari produk kesehatan yang ditawarkan. Setiap unit pelayanan dan manajemen rumah sakit telah menentukan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai acuan standar pelayanan yang harus dipenuhi. Salah satu indikator SPM rawat jalan yang berhubungan dengan antrian adalah lama waktu tunggu adalah 60 menit. Antrian yang lama merupakan salah satu permasalahan yang banyak ditemukan di instalasi rawat jalan rumah sakit (Wijono, 2009).

Permasalahan antrian pelayanan (service queue) merupakan hal klasik dalam industri jasa kesehatan. Saat melihat antrian pasien di rumah sakit, seseorang dapat berasosiasi dengan hal positif (karena pasien menyukai pelayanan) atau berkonotasi negatif (karena lamanya pelayanan dan pasien terpaksa harus menunggu). Sejak diterapkan pelayanan BPJS kesehatan tahun 2014, kata “antri” merupakan diskursus yang selalu didiskusikan baik dalam kajian ilmiah maupun keluhan pasien (Heryana & Puspitaloka, 2018).

Menurut Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/IV/2008 pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis yaitu ≤ 60 menit. Standar pelayanan minimal rumah sakit, waktu tunggu untuk rawat jalan tidak lebih dari 60 menit (Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008). Berdasarkan Permenkes No. 129, tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit, waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan adalah ≤ 10 menit, yang penghitungannya dimulai saat pasien melakukan pendaftaran sampai rekam medis tersedia di poliklinik.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Adapun standar lama waktu pelayanan obat non racikan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan adalah ≤ 30 menit.

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode Studi Literature Review dengan tujuan mendapatkan informasi akurat setiap peneliti jurnal mengenai faktor penyebab lamanya waktu

tunggu di pelayanan kesehatan poliklinik, Farmasi apotek RS, Klinik, Puskesmas, dan Kesehatan Masyarakat.

RESULTS AND DISCUSSION

Pada bagian pembahasan penulis peneliti membagi pokok bahasan di setiap peneliti yang digunakan menjadi beberapa bagian, masalah yang dilakukan peneliti yaitu Analisis lamanya waktu tunggu pelayanan kesehatan di RS, Klinik, Puskesmas, dan Kesehatan Masyarakat. Hasil dari 10 jurnal peneliti/penulis yang didapat diantaranya :

No	Lokasi Penelitian	Hasil dan Pembahasan
1	RSUD Tangerang	Gambaran penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan di bagian Instalasi Rawat Jalan dalam pelayanan di Poliklinik Paru RSUD Kota Tangerang, yaitu: Nakes masih memerlukan pelatihan dan pengembangan dalam mengoperasikan alat spirometri, fasilitas ruang tunggu yaitu kursi yang masih belum mencukupi dan program SIMRS (system informasi manajemen Rumah Mahadewi dkk, Waktu Tunggu, Pelayanan, Poliklinik Paru 111 Sakit).
2	RS Ibu dan Anak Andika	Hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien poliklinik Obgyn yaitu 87 menit.
3	Klinik Saraf	Rata rata waktu tunggu pelayanan pasien BPJS Klinik saraf RS. St. Carolus selama 68 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 60 menit). Penyebab dari lama waktu tunggu dikarenakan jadwal praktek dokter di luar rumah sakit, konsultasi pasien di ruang dokter spesialis dan tidak adanya SPO ketetapan standar waktu tunggu.
4	Balai Kesehatan Mata Masyarakat Sulawesi Utara	Hasil penelitian Simpulan: Waktu tunggu di BKMM Provinsi Sulut masih tergolong lama (> 60 menit) yang disebabkan 872 Bustani, Rattu, Saerang: Analisis lama waktu tunggu jumlah pasien yang banyak, kurangnya petugas di loket pendaftaran dan BPJS, gangguan koneksi internet, pendistribusian berkas rekam medik yang sering terlambat, keterbatasan ruangan yang ada, dan keterbatasan SDM yang mempunyai keahlian di bidang

No	Lokasi Penelitian	Hasil dan Pembahasan
		refraksi dan rekam medik.
5	RS Haji Jakarta	Berdasarkan hasil penelitian di unit klinik rawat jalan Rumah Sakit Haji rata-rata waktu tunggu proses pendaftaran adalah 5,3 menit, dan 28 menit untuk persiapan file rekam medis.
6	RS Advent Manado	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata untuk pelayanan resep obat jadi 20 menit 29 detik dan rata-rata pelayanan resep obat racikan 26 menit 26 detik. Kesimpulannya bahwa Rumah Sakit Advent Manado telah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
7	RS Islam Rasyid Palembang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pasien peserta BPJS Kesehatan (54,8%) merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan hasil uji Chi Square menunjukkan nilai p value antara tangible (0,003), reliability (0,000), responsiveness (0,000), assurance (0,000), empathy (0,000), dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kelima dimensi mutu dengan kepuasan pasien.
8	Depo farmasi RS X	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 21,2 menit dan obat racikan adalah 35,2 menit. Berdasarkan hasil uji one sample t-test, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep berbeda bermakna dengan standar yang ditetapkan pada SOP dan SPM ($p < 0,05$). Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep adalah jenis resep, jumlah sumber daya manusia (SDM), dan ketersediaan sarana prasarana
9	RSUD Kota Dumai	Dilihat dari jumlah kunjungan pasien, pasien rawat jalan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya jumlah kunjungan yaitu pada tahun 2018 sebanyak 96.590

No	Lokasi Penelitian	Hasil dan Pembahasan
		kunjungan dengan rata-rata 334 pasien berkunjung sehari sedangkan pada 2017 sebanyak 87.922 kunjungan dengan rata-rata 305 pasien per hari dan kunjungan pada 2016 sebanyak 79.129 dengan kunjungan rata-rata sehari 275 pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.
10	Klinik Pratama Mirah Medika	Hasil penelitian ini, bahwa pelayanan dengan hanya ada 2 dokter yang bertugas rata-rata waktu tunggu adalah selama 77,48 menit, rata-rata waktu tunggu tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal Kementrian Kesehatan yaitu kurang dari 60 menit. Dengan mensimulasikan penambahan 1 dokter yang bertugas dapat mengurangi waktu tunggu pasien adalah selama 22,2189 menit. Kesimpulan dari penelitian ini Klinik Pratama Mirah Medika disarankan untuk menambahkan jumlah dokter yang bertugas agar dapat memenuhi standar pelayanan minimal dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien terhadap Klinik Pratama Mirah Medika.

Hasil dan Pembahasan yang saya amati dari 10 jurnal diatas. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai analisis waktu tunggu pelayanan pasien, dapat disimpulkan bahwa situasi di beberapa Rumah Sakit tidak sesuai dengan peraturan Kementrian Kesehatan (Kemenkes) yang menetapkan batas waktu tunggu pelayanan pasien harus kurang dari 60 menit. Beberapa temuan dan factor yang mungkin menyebabkan waktu tunggu melebihi 60 menit di Rumah Sakit tersebut antara lain :

1. Kapasitas dan Beban Pelayanan, jumlah pasien yang datang ke Rumah Sakit melebihi kapasitas pelayanan yang ada. Jika Rumah Sakit mengalami lonjakan pasien, maka waktutunggu pelyanan biasa menjadi lebih lama.
2. Prioritas penanganan, pasien dengan kondisi darurat atau kritis mungkin harus ditangani terlebih dahulu, sehingga pasien lain harus menunggu lebih lama.

3. Sumber Daya Manusia, Jumlah tenaga medis dan perawat yang terbatas dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan. Kekurangan tenaga medis yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih panjang.
4. Kompleksitas Kasus, Beberapa pasien mungkin membutuhkan penanganan lebih kompleks dan menyita lebih banyak waktu, yang menyebabkan pasien lain harus menunggu lebih lama.
5. Proses Administrasi, lamanya proses administrasi atau pendaftaran pasien juga dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan.
6. Infrastruktur dan Alat Kesehatan, Keterbatasan infrastruktur dan alat kesehatan yang digunakan di Rumah Sakit dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan.

Untuk Mengatasi masalah ini, beberapa langkah yang dapat diambil diantara lain ;

1. Peningkatan Kapasitas pelayanan: Rumah sakit perlu meningkatkan kapasitas pelayanannya agar dapat menampung lebih banyak pasien.
2. Pengadaan Sumber Daya Manusia: Meningkatkan jumlah tenaga medis dan perawat yang sesuai dengan kebutuhan agar pelayanan dapat lebih efisien.
3. Prioritas Penanganan: Mengoptimalkan prioritas penanganan berdasarkan tingkat kegawatdaruratan dan tingkat keparahan pasien.
4. Perbaikan Proses Administrasi: Menerapkan sistem administrasi yang lebih efisien untuk mengurangi waktu tunggu saat pendaftaran pasien.
5. Teknologi Kesehatan: Pemanfaatan teknologi kesehatan canggih dan infrastruktur yang lebih baik untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.
6. Evaluasi dan Monitoring: Melakukan evaluasi secara berkala dan pemantauan terhadap kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan agar dapat mengidentifikasi masalah dan mencari solusi lebih cepat.

Penting untuk diingat bahwa peningkatan efisiensi dan pemenuhan peraturan Kemenkes adalah langkah penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas bagi masyarakat.

CONCLUSION

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu terdapat pada kekuatan diantaranya yaitu alat yang digunakan dalam penelitian berupa wawancara, observasi, kuantitatif, kualitatif, deskriptif sangat membantu peneliti untuk mengetahui lebih dalam tentang kondisi lamanya waktu tunggu disetiap pelayanan Rumah Sakit, Klinik, Puskesmas maupun Kesehatan masyarakat. Kelemahan diantara penelitian ini adalah rentan waktu penelitian yang digunakan sangat singkat. Para Peneliti membuktikan bahwa sebagian besar waktu tunggu pelayanan kesehatan di RS, klinik, Puskesmas maupun Kesehatan Masyarakat lebih meningkatkan kualitas pelayanan waktu tunggu sesuai dengan peraturan kemenkes dan mencari solusi supaya waktu tunggu pelayanan kesehatan relatif dengan durasi waktu yang telah ditentukan.

ACKNOWLEDGMENTS

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Najah Syamiah, SKM., M.Epid selaku dosen pembimbing yang telah membantu memberikan arahan dalam penyusunan *literature review* ini. Dan kepada para penulis artikel yang telah kami review hasil penelitiannya.

REFERENCES

- Arini, H. D. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science (LJS)*, 40-46.
- Bustani, N. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat. *Jurnal e-Biomedik (eBm)*, 872-883.
- Erlina Puspitaloka Mahadewi, A. H. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru. *Gorontalo of journal public health*, 10.
- Hermiati, F. H. (2017). Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Radiologi. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 42-50.
- M. Toto Sugiharto, Y. P. (Jakarta tahun 2018). Analisis Waktu Tunggu Pasien BPJS Studi Kasus Pada Poli Internis Rumah Sakit Ha. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 65-73.

- Mahmud, A. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. *Universitas Sjakhyakirti Palembang*, 23-36.
- Rahayu, H. R. (2023). Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Di Klinik. *Universitas Teknologi Digital Bandung*, 1023-1029.
- Toreh, E. E. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM). *Universitas Sam Ratulangi*, 3118-324.
- Wowor, A. Y. (2022). Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS. *Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul*, 120-126.
- Zayanthy, P. (2017). Analisis Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Obgyn Untuk Mendukung. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 21-29.