

BAB V

PEMBAHASAN

A. Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan

Waktu Tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Bustani et al.,2015). Tujuan waktu tunggu tersedianya pelayanan rawat jalan spesialisik pada hari kerja disetiap rumah sakit yang mudah dan cepat diakses oleh pasien (Depkes RI, 2006). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Pelayanan minimal rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes, 2008). Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai dokumen rekam medis pasien ditemukan. Dalam standart pelayanan rawat jalan cepat jika waktu tunggu kurang dari 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit (Sulistiyorini et al., 2018).

Berdasarkan hasil dari kelima jurnal yang di *review* pada penelitian *literature review* tersebut menurut hasil waktu tunggu pasien di rawat jalan yang tergolong kategori rendah presentasenya pada jurnal 3 (Ernawati et al., 2018) rata-rata waktu tunggunya 20,1 % lebih rendah daripada ke 4 jurnal yang telah di *review*. Berbeda dengan ke 4 jurnal yang telah di *review* masih tergolong tinggi rata-rata waktu tunggu di rawat jalan pasien melebihi 50% presentase waktu tunggu di ke 4 jurnal yang telah di *review*. Pada jurnal 1 (Tetty & Bone, 2020) hasil rata-rata waktu tunggu 64,3% , jurnal 2 (Yusuf Sukman, 2017) hasil rata-rata waktu tunggu 56,9%, jurnal 4 (Sundresh, 2017) hasil rata-rata 73,33%, jurnal 5 (Laeliyah & Subekti, 2017) hasil rata-rata 70,18%. Pada jurnal 3 (Ernawati et al., 2018) dan

jurnal 2 (Yusuf Sukman, 2017) tergolong lebih rendah waktu tunggu rawat jalan dengan hasil yang tidak tinggi hasil presentasi waktu tunggu. Sedangkan pada jurnal 1 (Tetty & Bone, 2020), jurnal 4 (Sundresh, 2017) , jurnal 5 (Laeliyah & Subekti, 2017) masih dalam rata-rata tinggi waktu tunggu pada ke 3 jurnal tersebut karena hasil dari rata-rata waktu tunggu 64,3% - 73,33% tergolong tinggi waktu tunggu pasien di rumah sakit tersebut atau bisa di sebut masih tergolong lama lebih 60 menit belum sesuai dengan teori dari (Kemenkes, 2008). Waktu tunggu tergolong lama di karenakan masih terdapat beberapa faktor penyebab di beberapa jurnal telah di *review*.

B. Faktor Penyebab yang Mempengaruhi Waktu Tunggu

Berdasarkan hasil dari kelima jurnal yang telah di *review* pada penelitian *literature review* dapat di ketahui bahwa terdapat beberapa kendala diantaranya:

Pada jurnal 1 Vinsensia Tetty, Andrea Theofirida Bone (2020) terdapat kendala faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu telah diketahui dari penelitian sebelumnya antara lain rasio dokter dan pasien masih sangat tinggi, jumlah pegawai yang kurang, jadwal perjanjian dokter dan pasien yang kurang terorganisir, petugas yang terlambat dan kurang perhatian terhadap jadwal yang telah ditetapkan.

Pada jurnal 2 Cyntia Sapta Anggraeni, Luluk Nur Aini, Nurul Anjarwati (2021) terdapat kendala faktor penyebab yang mengakibatkan waktu tunggu pelayanan kesehatan yang lama waktu tunggu yang tidak sesuai standar yang ada di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Prima Husada disebabkan karena alur pelayanan yang terlalu panjang diantaranya pendaftaran menggunakan mesin, pengumpulan berkas di box, pencetakan SEP, pendistribusian berkas ke petugas pendaftaran dan pendistribusian ke petugas poli. Hal yang juga sering menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lama adalah waktu kedatangan pasien sama dengan jam buka pendaftaran, errornya mesin pendaftaran yang digunakan dan ketidaksesuaian jam datang dokter dengan jam buka pelayanan poli.

Pada jurnal 3 Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, Herry Setiawan (2018) terdapat kendala bahwa yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan poli umum tertentu seperti bagian jantung dan penyakit dalam memiliki antrian yang panjang, sedangkan bagian kebidanan membutuhkan waktu tunggu yang lama karena banyak pemeriksaan seperti USG, menambal gigi, membersihkan karang gigi. Pasien BPJS yang terdaftar terlebih dahulu melengkapi persyaratan antara lain fotokopi kartu BPJS, surat rujukan dan kartu keluarga sehingga waktunya lama dari pasien normal.

Pada jurnal 4 N Junior Sundresh, Dr Rajesh V Nagmothe (2017) terdapat kendala yang menghambat pelayanan dan mengakibatkan waktu tunggu yang lama. Disebabkan oleh peningkatan bertahap dalam jumlah kunjungan pasien departemen rawat jalan ada yang menunggu lama jangka waktu pasien untuk berkonsultasi dengan Dokter, untuk pemeriksaan dan pengobatan lebih lanjut yang mengakibatkan konflik antara staf rumah sakit dan pasien menimbulkan ketidakpuasan di antara pasien, Dokter dan staf rumah sakit. Studi ini adalah dilakukan untuk mencari determinan lama menunggu periode dalam OPD dan rekomendasi pengurangan waktu di bagian rawat di rumah sakit superspesialis.

Pada jurnal 5 Nur Laeliah, Heru Subekti (2017) terdapat kendala yang menghambat pelayanan dan mengakibatkan waktu tunggu yang lama. Diantaranya kurangnya kedisiplinan di awal dan akhir pelayanan rawat jalan, kurangnya kesadaran kerjasama antar staf rekam medis, staf poliklinik, perawat, dokter dalam melaksanakan pelayanan rawat jalan dan kesadaran staf tentang pentingnya menunggu waktu pelayanan pasien. Untuk mengatasi tersebut dapat diselesaikan dengan penguatan kedisiplinan petugas sehingga petugas rekam medis, petugas poliklinik, perawat, dokter dapat menjalin kerjasama dalam memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien.

Berdasarkan dari kelima jurnal yang telah di *review* dapat disimpulkan bahwa masih terdapat faktor penyebab yang mengakibatkan waktu tunggu yang lama di bagian rawat jalan. Rata-rata waktu tunggu lama di akibatkan oleh petugas rekam medis SDM (Sumber Daya Manusia) yang masih kurang kesadaran tentang mutu pelayanan kesehatan di rawat jalan, kedisiplinan para petugas, kurang petugas di

bagian rawat jalan. Faktor penyebab dibagian rawat jalan yang masih banyak akan mengakibatkan mutu pelayanan pada bagian rawat jalan tidak baik. Maka perlunya peningkatan pelayanan dibagian rawat jalan rumah sakit tersebut agar waktu tunggu pasien di bagian rawat jalan tidak ada faktor penyebab yang mengakibatkan ketidakpuasan pelayanan di bagian rawat jalan.

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta