

ISSN 2597- 6052

DOI: <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4174>**MPPKI****Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia**
*The Indonesian Journal of Health Promotion***Review Articles****Open Access****Analisis Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan : Literature Review*****The Factor Analysis of Waiting Time for Out Patient Services : Literature Review*****Kristina Supriyati¹, Indriati Kusumaningsih²**¹Program Pasca Sarjana STIK Sint Carolus Jakarta JL. Salemba Raya No 41; Jakarta Pusat 10440; Indonesia | Email: kristinsupriyati@gmail.com²Program Pasca Sarjana STIK Sint Carolus Jakarta JL. Salemba Raya No 41; Jakarta Pusat 10440; Indonesia | Email:) indriati@stik-sintcarolus.ac.id*Korespondensi Penulis: kristinsupriyati@gmail.com**Abstrak**

Latar Belakang: Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit penyumbang pasien terbesar dan merupakan citra terdepan rumah sakit dalam system pelayanan kesehatan sehingga harus dikelola dengan manajemen mutu pelayanan yang baik. Sistem antrian di rumah sakit menjadi permasalahan yang masih terjadi. Hal ini dikarenakan waktu tunggu pasien sejak mendaftar sampai ruang pemeriksaan lebih lama dari tindakan pelayanan yang diterima.

Tujuan: Untuk mengetahui peningkatan pelayanan rawat jalan adalah dengan memperbaiki waktu tunggu sebagai bentuk pelayanan prima yang diberikan oleh Rumah Sakit. Factor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah pelayannya administrasi, sumber daya manusia yang terampil dan sarana prasarana yang mendukung pelayanan.

Metode: Jurnal yang digunakan dalam literature review berjumlah 20 jurnal. Penulisan jurnal dilakukan melalui tiga database yaitu EBSCO, ProQuest, dan Google Scholar.

Hasil: Berdasarkan kasus yang ada dan pengumpulan jurnal terhadap analisis factor waktu tunggu pelayanan rawat jalan menunjukkan data yang bervariasi.

Kesimpulan: Faktor proses administrasi pendaftaran, sumber daya manusia dan sarana pra sarana adalah faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien di unit rawat jalan.

Kata Kunci: Waktu Tunggu; Rawat Jalan; Standar Pelayanan Minimal**Abstract**

Background: Outpatient services are one of the largest patient contributing units and are the leading image of hospitals in the health service system so they must be managed with good service quality management. The queuing system in hospitals is a problem that still occurs. This is because the patient's waiting time from registering to the examination room is longer than the service received.

Objective: To determine the improvement in outpatient services by improving waiting times as a form of excellent service provided by the Hospital. Factors that influence the waiting time for outpatient services are administrative services, skilled human resources and infrastructure that supports services.

Method: There were 20 journals used in the literature review. Journal searches were carried out through three databases, namely EBSCO, ProQuest, and Google Scholar.

Results: Based on existing cases and journal collection, factor analysis of waiting time for outpatient services shows varying data.

Conclusion: Registration administration process factors, human resources and infrastructure are factors that are related to the length of patient waiting time in the outpatient unit.

Keywords: Waiting Time; Outpatient; Minimum Service Standards

PENDAHULUAN

Berdasarkan undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Unit rawat jalan adalah gerbang masuk pasien menuju rumah sakit disamping unit gawat darurat. Kecendrungan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan semakin meningkat untuk mendapatkan pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu juga mendapatkan pelayanan yang lengkap (*one day care*) (Dewi et al., 2020). Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah akses waktu tunggu pasien yang cepat (Buhang, 2007 dalam Subekti & Laeliah, 2017).

Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu pasien didefinisikan sebagai lamanya waktu yang diperlukan pasien mulai dari mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis, idealnya adalah kurang dari 60 menit (< 1 jam). Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit.

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak ditemui pada pelayanan kesehatan dan salah satunya dapat menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan. Rumah sakit yang mengabaikan waktu tunggu pelayanan bahkan belum memiliki kebijakan regulasi tetap terkait waktu tunggu pelayanan berakibat banyaknya laporan komplain pasien kepada rumah sakit terkait lamanya waktu tunggu pelayanan. Sehingga secara kualitas rumah sakit tersebut dapat dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien (Laeliah & Subekti, 2017).

Analisis factor waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit disebabkan oleh faktor proses administrasi pendaftaran, sumber daya manusia dan sarana pra sarana. Dalam hal administrasi pendaftaran yang harus ditingkatkan adalah komunikasi yang lebih intensif kepada pasien dan keluarganya untuk membawa dokumen yang lengkap. Sedangkan sumber daya manusia penting yang diperhatikan oleh manajemen dalam pengelolaannya untuk mengurangi lama waktu tunggu pasien di unit rawat jalan sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan yang merupakan salah satu indikator mutu, hal ini sejalan dengan pendapat Esti A (2015) yang mengatakan bahwa ketepatan waktu dan lama pelayanan menjadi faktor yang diukur dari tenaga kesehatan. Sarana dan pra sarana di ruang pendaftaran dan ruang tunggu perlu menjadi bagian yang menjadi perhatian khusus oleh pihak manajemen rumah sakit agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperpendek lama waktu tunggu dengan beberapa pilihan hal yang dapat dilakukan. Hal ini sejalan dengan pendapat dari (Subekti, 2017) yang menyatakan bahwa penempatan dan pengaturan poliklinik yang tidak tepat merupakan hal yang dapat menghambat pelayanan dan memperpanjang waktu tunggu.

METODE

Penelitian ini menggunakan literatur review dengan metode yang digunakan dalam penelusuran sumber data pada *Literature Review* ini yaitu dengan penelusuran database terdiri dari EBSCO, *ProQuest*, dan *Google Scholar*. Jurnal dari database tersebut diseleksi berdasarkan kriteria inklusi. Penelusuran jurnal yang dilakukan melalui tiga database yaitu EBSCO, *ProQuest*, dan *Google Scholar*. Penelusuran jurnal ini dilakukan pada tahun 2018-2023. Dalam melakukan penelusuran jurnal, kata kunci yang digunakan yaitu “Waktu Tunggu, Rawat Jalan, Standar Pelayanan Minimal”.

Tabel 1. Hasil penelusuran artikel

No	Nama Peneliti	Tahun	Nama Jurnal	Judul Penelitian	Ringkasan Hasil Penelitian
1	KKurniawati Fajirin, Haeruddin, Reza Aril Ahri	2021	Window of Public Health Journal	Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien Di RSUD Kota Makassar	Penyebab lama waktu tunggu pasien disebabkan karena kurangnya petugas diloket pendaftaran, pada pasien BPJS dan jamkesda lupa atau kurang berkasnya, tidak bawa kartu berobat, keterlambatan dokter dan distribusi BRM pasien lambat sampai di poliklinik, waktu tunggu rawat jalan pasien di RSUD Kota Makassar melebihi standar.
2	Vinsensia Tetty, Andrea Theofirida Bone	2019	Jurnal Keperawatan Dirgahayu Volume 2	Faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien BPJS dalam menerima layanan	Dalam memberikan pelayanan petugas harus mampu memberikan penjelasan dengan teliti, ramah lengkap dan jelas. Pihak manajemen dapat meningkatkan kualitas sarana dan pra sarana sehingga mampu memberikan kenyamanan pada pasien yang berobat di unit rawat jalan sehingga akan berdampak pada kualitas mutu layanan. Petugas pendaftaran

				kesehatan di Poli Umum Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, Tahun 2019.	hendaknya selalu mengingatkan pasien dan keluarganya untuk membawa dokumen yang lengkap ketika berobat sehingga dapat mengurangi lama waktu tunggu.
3	Aida Sulisna, Dilla Fitria, Muhammad Fauzi, Andini Mentari Tarigan.	2023	Indonesian Journal of Public Health	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Spesialistik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kabupaten Aceh Tamiang	Terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan spesialistik terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan yaitu peningkatan daya tanggap (<i>responsiveness</i>), keandalan (<i>reability</i>), jaminan (<i>assurance</i>), peningkatan, perhatian (<i>empathy</i>) dan kenyataan pelayanan (<i>tangible</i>).
4	Momen Amalia, Era Pratiwi	2021	Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan Halaman	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19	Administrasi pendaftaran berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan (p value=0,000<0,05). SDM berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan (p value =0,000<0,05). Sarana Prasarana berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan (p value =0,000<0,05) dan Rata-rata waktu tunggu pasien dari mendaftar sampai mendapat pelayanan dokter selama 64,82 menit.
5	Irene M. Sumayku, Karel Pandelaki, Grace D. Kandou, Paula G. Wahongan, Jeini E. Nelwan	2023	Jurnal kesehatan E-Clinik	Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara	Hasil penelitian mendapatkan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan pasien (p=0,031) dan pelayanan administrasi (p=0,015) dengan waktu tunggu namun tidak terdapat hubungan antara sarana prasarana (p=0,793) dengan waktu tunggu. Simpulan penelitian ini ialah pengetahuan pasien dan pelayanan administrasi berhubungan dengan waktu tunggu dipoliklinik rawat jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara.
6	Rachel Ivonieta Insani , Ayun Sriatmi, Eka Yunila Fatmasari.	2020	Jurnal ilmiah mahasiswa Vol.10	Aspek-Aspek Dimensi Waktu Tunggu Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Poliklinik Mata RSUD William Booth Semarang	Penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS sebesar 72,6%, aspek kognitif (p-value 0,001) dengan nilai OR = 9,605, dan aspek afeksi (p-value 0,002) dengan nilai OR = 8,038. Kesimpulan: Terdapat perbedaan yang signifikan antara aspek kognitif dan aspek afeksi dengan pasien kepuasan. Aspek kognitif menjadi variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien
7	Pusposari Purwoko, Atik Nurwahyuni	2022	Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan (Wtrj) Di Rumah Sakit A	Kurangnya kedisiplinan dokter dalam memulai jadwal praktik, dokter masih menjadwalkan operasi bersamaan dengan jadwal praktik di poliklinik, jadwal praktik dokter yang berubahubah, pasien yang datang lebih awal beberapa jam dari jadwal praktik dokter dan kuota pelayanan yang terbatas.
8	Ahmed Alkuwaiti, Thennarasu Maruthamuthu & Seval Akgun.	2018	International Journal of Healthcare Management	Factors associated with the quality of outpatient service: The	Analisis faktor eksplorasi menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan terdiri dari empat faktor yaitu pelayanan profesional, ketersediaan pelayanan, waktu tunggu, dan

				application of factor analysis – A case study.	kepuasan pelayanan laboratorium. Keempat faktor ini menjelaskan 82%.
9	Suspenti Dewi, Rizanda Machmud, Yuniar Lestari.	2019	Jurnal Kesehatan Andalas.	Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki.	Kurangnya jumlah SDM dan kedisiplinan petugas khususnya tenaga medis, SPO rekam medis belum terlaksana secara optimal karena kurangnya kedisiplinan petugas dalam melaksanakan SPO, sedangkan SPO untuk rawat jalan belum ada. Ketersediaan sarana prasarana masih belum mencukupi. Proses pendaftaran terkendala karena jumlah komputer yang kurang. Menyiapkan dokumen rekam medis belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan karena kurangnya petugas dan SPO yang belum terlaksana dengan baik. Waktu tunggu rawat jalan masih belum sesuai standar karena masih melebihi waktu 60 menit.
10	Ahmad Aburayyaa, Muhammad Alshuridehb, Ala Albqaeena, Dhoha Alawadhia and Ibrahim Al A'yadeha	2020	Management Science Letters 10	An investigation of factors affecting patients waiting time in primary health care centers: An assessment study in Dubai	Hasil bahwa sekitar 45,2% pasien terdaftar dalam waktu kurang dari 7 menit setelah kunjungan mereka dan rata-rata Waktu Tunggu adalah 11,7 menit setelah masuk. Sedangkan lebih dari dua pertiganya (75,3%) menunggu kurang dari 30 menit dan rata-rata waktu konsultasi adalah 34,2 menit. 65,9% pasien menunggu kurang dari 28 hari untuk mendapatkan janji temu dan rata-rata janji temu Waktu Tunggu adalah 35 hari. Data yang dikumpulkan dari karyawan menunjukkan bahwa penyebab utama Waktu Tunggu pasien adalah tingkat beban kerja yang tinggi, prosedur kerja yang tidak memadai, masalah interaksi karyawan-atasan dan ketersediaan fasilitas yang memadai.
11	Nurfarida Sholihah, Siti Khodijah Parinduri.	2020	Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019	Hasil penelitian ini menggambarkan mayoritas responden memiliki waktu tunggu tidak standar atau > 60 menit (94.9%) dan standar atau ≤ 60 menit (5.1%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien sebanyak 44.1% menyatakan puas dan 55.9% menyatakan kurang puas. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor, dengan nilai $p < 0.05$ dan $r = 0.261$.
12	Erlina Puspitaloka Mahadewi, Ade Heryana, Yatmi Kurniawati, Iyan Ayuba.	2019	Journal of Public Health	Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang	perawat 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 Sakit) yang harus lebih baik lagi untuk menunjang kegiatan di pelayanan poliklinik paru, prosedur pemberian pelayanan masih belum lengkap, SOP (Standar Operasional Prosedur) alur pelayanan belum ditetapkan, sehingga pada pasien baru sering terjadi salah prosedur, tingginya jumlah tindakan pasien paru rawat inap menyebabkan lamanya pelayanan. Saran sebaiknya manajemen rumah sakit melengkapi SOP pada instalasi rawat jalan, penambahan anggaran

					terkait pembaharuan SIMRS dan penambahan fasilitas tempat duduk pasien.
13	Ronald Josef Reinhart Walakandou.Gustaaf Alfrits Elisa Ratag, Grace Esther Caroline Korompis.	2021	Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine	Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Waktu Tunggu Pasien dalam Masa Pandemi Covid 19 di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien di unit rawat jalan rumah sakit Bhayangkara Manado pada masa pandemik Covid-19 ini rata-rata sudah sesuai dengan standart pelayanan minimal rumah sakit, yaitu kurang dari 60 menit. Faktor administrasi dikaitkan dengan situasi pandemik Covid-19 tidak mempunyai pengaruh negatif terhadap waktu tunggu pasien, dimana dalam kondisi pandemik ini, proses administrasi justru menjadi lebih cepat karena berkurangnya pasien. Faktor rekam medis, sumber daya manusia dan infrastruktur dikaitkan dengan situasi pandemik Covid-19 menyebabkan waktu tunggu dapat menjadi lebih lama
14	Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, Herry Setiawan	2019	Jurnal Nerspedia	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	Dengan kategori tidak baik (> 60 menit) sebanyak 159 orang (79,9%) dan baik (≤ 60 menit) sebanyak 40 orang (20,1%). Kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 183 orang (92%) dan tidak puas sebanyak 16 orang (8%). Hasil analisis statistik uji fisher's exact test menunjukkan bahwa nilai $p = 0,046$, $p < \alpha$ (0,05) terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Waktu tunggu pelayanan yang lama berpengaruh terhadap kepuasan pasien
15	Miftakhul Jannah, Ichsan Rizany, Herry Setiawan.	2020	Jurnal Perawat Indonesia	Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Ratu Zalecha Martapura	Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu kepuasan rata-rata pasien online adalah 107,31 dan pasien offline adalah 105,89. Ada perbedaan dalam kepuasan pasien online dan pasien offline ($p = 0,001$). Waktu tunggu rata-rata untuk pasien online adalah 50,3 menit dan pasien offline adalah 165,46 menit. Ada perbedaan waktu tunggu untuk pasien online dan pasien offline di rawat jalan di Rumah Sakit Ratu Zalecha Martapura (p -value 0,003). Ada perbedaan kepuasan pasien rawat jalan sebesar 16,08. Kepuasan pasien online dan waktu tunggu telah mencapai kepuasan SPM (90%) dan waktu tunggu
16	Nofriadi, Mera Delima, Yuni Sara	2019	Prosiding Seminar Kesehatan Perintis	Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan	Hasil analisa lebih dari separoh (59,7%) responden yang mempersepsikan lama waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar. Selanjutnya lebih dari separoh (62,9%) responden yang merasatidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik diperoleh nilai p value 0,000 ($p < 0,05$), kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan yang bermakna antara lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien.
17	Denisa Dwi Lestari, Siti Khodijah Parinduri dan Ratih Fatimah.	2020	Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat	Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam	Hasil penelitian ini menggambarkan sebagian besar responden memiliki waktu tunggu tidak standar atau > 60 menit (94,9%) dan standar atau ≤ 60 menit (5,1%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien sebanyak 39,0% menyatakan puas dan 61,0% menyatakan kurang puas. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu

				Rsud Kota Bogor.	pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor, dengan nilai $p < 0.05$ dan $r = 0.290$.
18	Ichsan Rizany, Herry Setiawan, Musafaah	2021	IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)	The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in The Outpatient Hospital in Banjarbaru	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 35 (37,6%) pasien merasa waktu tunggu standar sesuai peraturan dari kementerian kesehatan (60 menit), sedangkan 55 (59,1%) pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien (p -value = 0,021).
19	Timbul Mei Silitonga	2018	Jurnal ARSI	Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata lama waktu tunggu rawat jalan sebesar 66,58 menit per pasien yang berarti melebihi standard waktu pelayanan minimal yaitu ≤ 60 menit sebagaimana yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Hasil analisa terhadap faktor-faktor yang terkait dengan lama waktu tunggu rawat jalan menunjukkan bahwa ketujuh kriteria Malcolm Baldrige tersebut sangat berhubungan dengan nilai rata-rata lama waktu tunggu rawat jalan tersebut di atas.
20	Rasmah S. Al-Harajin, Sara A. Al-Subaie, Ahmed G. Elzubair	2019	Journal of Family and Community Medicine	The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia	Sepuluh dari pasien melaporkan puas dengan waktu tunggu, sedangkan sisanya tidak puas (rata-rata skor kepuasan $38,4 \pm 6,63$) Klinik kedokteran keluarga memiliki skor waktu tunggu yang lebih baik daripada klinik khusus lainnya; antara kedatangan dan pendaftaran ($P < 0,01$), antara pendaftaran dan konsultasi ($P < 0,01$), waktu konsultasi ($P < 0,01$), dan waktu tunggu keseluruhan ($P < 0,01$). Pasien yang dirawat di klinik kedokteran keluarga cenderung lebih puas daripada yang terlihat di klinik khusus lainnya (61,2% vs 40%, $P < 0,01$).

PEMBAHASAN

Literatur review ini sudah melakukan telaah 20 original artikel tentang analisis factor waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit. Hasil telaah artikel tersebut bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit adalah Man (SDM), Material (Sarana dan Prasarana), Methode (SPO Rumah Sakit), Money (Anggaran) dan Mechine.

Pelayanan rawat jalan sering menjadi gerbang pertama akses pasien ke pusat pelayanan sebuah rumah sakit sehingga persepsi pasien rawat jalan terhadap layanan kesehatan menjadi indikator penting untuk menilai mutu layanan kesehatan. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan di tempat pendaftaran (TPPRJ) merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan.

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, sampai dilayani oleh dokter di poliklinik lanjutan, dengan kategori cepat biasanya berlangsung sekitar kurang lebih atau sama dengan 60 menit (Kemenkes RI, 2008). Sedangkan menurut Desi Purwiyanti (2019), waktu tunggu pasien adalah waktu untuk memperoleh pelayanan rawat jalan dimulai dari loket pendaftaran hingga ke ruang pemeriksaan yang dipergunakan oleh pasien.

Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan rawat jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila pasien harus antri lama.

Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya adalah factor waktu tunggu atau antrian. Waktu tunggu merupakan komponen penting dari kepuasan pasien. Menurut Rasmah S (2019) mengatakan klinik kedokteran keluarga memiliki waktu tunggu yang lebih baik dari pada klinik khusus lainnya. Lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan bagi setiap pasien penting diperhatikan, waktu tunggu merupakan salah satu tolak ukur mutu pelayanan kesehatan. Jika pasien selalu menunggu lebih dari standard waktu yang ada hanya akan membuat pasien merasakan emosi, frustrasi, dan beralih ke pelayanan kesehatan lain. Sebaliknya, selama ini pasien menunggu kurang dari standard yang ditentukan, akan memberikan rasa kepuasan dan terkesan terhadap pelayanan Kesehatan.

Lama pelayanan kesehatan yang membutuhkan waktu proses pemeriksaan yang lama akan menyebabkan pasien kurang termotivasi untuk menggunakan pelayanan kesehatan, apalagi terkadang waktu tunggu itu, petugas kurang berinteraksi dengan pasien yang sedang dalam masa tunggu. Dengan kondisi seperti itu, maka akan menyebabkan lama pelayanan Kesehatan dianggap kurang bermutu oleh masyarakat sebagai konsumen dari lama pelayanan kesehatan

Pada unsur *man* terdapat kualifikasi jumlah SDM, masa kerja, pengaturan jam dinas terhadap pelayanan pasien rawat jalan. Sumber Daya Manusia (SDM) atau tenaga merupakan aset penting dalam suatu organisasi dan motor penggerak proses manajemen. Dari hasil kajian literatur review berbagai jurnal yang ditelaah banyak permasalahan pada Man yaitu masih terdapat dokter yang terlambat karena praktik lebih dari 1 tempat, jadwal dokter yang berubah-ubah, dokter terlambat karena sedang menempuh pendidikan subspesialis, pasien yang datang lebih awal karena merasa takut tidak mendapatkan kuota pelayanan dokter dan factor yang lainnya. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia teruma masih minimnya tenaga medis terutama dokter yang tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang berobat jalan difasilitas kesehatan terutama Rumah sakit.

Jumlah ketersediaan tenaga di RSUD belum mencukupi, oleh karena itu perlu penambahan seperti dokter spesialis kebidanan/kandungan dan spesialis anak yang ada hanya 1 orang. Menurut Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI, 2014 bahwa untuk rumah sakit kelas C, standar minimal ketersediaan dokter spesialis pada poliklinik pelayanan dasar yaitu masing - masing 2 orang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwoko pada tahun 2022 yang menyebutkan penyebab panjangnya WTRJ adalah kurangnya tenaga dokter spesialis, kurangnya jam pelayanan dokter serta kurangnya SDM rekam medis. Kurangnya tenaga rekam medis tidak relevan dengan penelitian di RS ini, karena RS ini sudah menerapkan rekam medis elektronik (RME). Dalam penelitiannya, Purwoko juga memberikan saran untuk menambah jumlah tenaga dokter spesialis dan menambah jam pelayanan dokter (Purwoko, 2022). Penelitian lain yang sejalan dengan hasil fishbone analysis menerangkan bahwa keterbatasan jumlah dokter dan keterbatasan staf pelayanan Kesehatan lain juga ikut memperpanjang lama WTRJ (Dewi, 2019).

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset Rumah Sakit yang penting, dan merupakan sumber daya yang berperan besar dalam pelayanan Rumah Sakit. Penanganan SDM penting karena mutu pelayanan Rumah Sakit sangat tergantung dari perilaku SDM dan kemajuan ilmu dan teknologi memerlukan tenaga yang profesional dan spesialis. Sumber daya manusia meliputi Pendidikan, Umur dan Masa Kerja Pengalaman (Darlis 2016). Berdasarkan telaah jurnal didapatkan hasil bahwa ketersediaan tenaga di RSUD belum mencukupi, oleh karena itu perlu penambahan seperti dokter spesialis kebidanan/kandungan dan spesialis anak yang ada hanya satu orang. Untuk rumah sakit kelas C, standar minimal ketersediaan dokter spesialis pada poliklinik pelayanan dasar yaitu masing-masing dua orang. Demikian juga untuk perawat poliklinik, belum semua mempunyai perawat penanggung jawab. Untuk petugas rekam medis khususnya bagian penyimpanan masih kurang sehingga terkadang kepala ruangan harus turun tangan untuk membantu disaat-saat pasien ramai.

Metode pada telaah jurnal pada penelitian ini adalah Standar Prosedur Operasional (SPO) pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Waktu tunggu administrasi pendaftaran di instalasi rawat jalan kadang melebihi standar hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan para peneliti telaah jurnal bahwasanya responden rata-rata menunggu dibagian administrasi selama 16,82 menit hal ini dikarenakan lambatnya pencarian berkas rekam medis yang dilakukan secara manual. Sedangkan berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap selama 15 menit (Depkes RI, 2017).

Metode adalah suatu tata cara yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer. Sebuah metode dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha (Dhamanti, 2016). Perlu diingat meskipun metode baik sedangkan orang yang melaksanakan tidak mengerti atau tidak memiliki pengalaman maka hasil tidak akan memuaskan, manajemen untuk mengelola sejumlah unsur dibutuhkan suatu metode yang baku berupa Standard Operational Procedure (Handoko, 2019). Dengan demikian SOP dapat mempermudah petugas dan memberi arahan bagi petugas dalam menjalankan tugas (Basri, 2017). SOP juga menjamin keselamatan petugas serta keselamatan pasien (patient safety).

Material adalah salah satu unsur yang didasarkan pada komponen sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Sarana adalah segala sesuatu benda fisik yang dapat divisualisasi oleh mata maupun teraba oleh panca-indra dan dengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan (umumnya) merupakan bagian dari suatu bangunan gedung ataupun bangunan gedung itu sendiri (Permenkes RI, 2018). Sedangkan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya keadaan lingkungan sekitar ruang perawatan. Sarana prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan (Kiki, 2018). Sarana Prasarana menjadi salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit sangat perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Apabila Kualitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan tidak di pelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menurun (Kiki 2018). Elisa Ratag dan Grace Esther Caroline Korompis (2021) bahwa Faktor rekam medis, sumber daya manusia dan infrastruktur dikaitkan dengan situasi pandemik Covid- 19 menyebabkan waktu tunggu dapat menjadi lebih lama (Josef et al. 2021).

Sedangkan pada unsur *Mechine* dapat diartikan semua barang atau peralatan yang digunakan dalam proses kegiatan dengan menggunakan motor penggerak (mesin) untuk proses pendaftaran dan poliklinik, diantaranya adalah komputer beserta SIMRS, mesin fotokopi, printer, telephone dan alat eletrikal lain sebagai alat penunjang untuk pelaksanaan pelayanan terutama pelayannya rawat jalan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahadewi (2019) tentang analisis waktu tunggu pelayanan poliklinik paru di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang bahwa penggunaan SIMRS dalam jaringan tidak ada kendala sehingga proses pendaftaran bisa berjalan dengan cepat. Akan tetapi alangkah baiknya jika hasil foto rontgen bisa terhubung ke komputer poliklinik paru sehingga dapat mempercepat proses pelayanan. Dengan penerapan teknologi ini, spesialis tidak perlu menggambar atau jika ada pasien yang lupa membawa hasil rontgen tidak ada masalah.

Sedangkan dari telaah jurnal masih ditemukan fasilitas kesehatan yang menggunakan cara manual seperti proses pendaftaran pasien yang akan berobat ke poliklinik rawat jalan dan masih terkendala oleh beberapa hal, misalnya kurangnya komputer sehingga pasien menunggu lama khususnya pasien BPJS yang harus di seleksi berkas pendaftarannya dan diprintkan SJP nya. Walaupun petugas sudah bekerja sesuai SPO namun pelaksanaannya belum optimal.

Dan untuk unsur *Money* diartikan berupa anggaran untuk pemenuhan kebutuhan material dan mesin. Anggaran dana yang dialokasikan untuk pemenuhan kebutuhan pada masing-masing unit (pendaftaran, poliklinik) berupa anggaran untuk pemenuhan kebutuhan material dan mesin dan hal ini dikembalikan kepada kemampuan pendapatan daerah dalam penganggaran untuk pemenuhan sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan di rumah sakit atau fasilitas kesehatan.

Penganggaran dalam organisasi sektor publik khususnya Pemerintah Daerah merupakan tahapan aktivitas yang mempunyai arti dan peran penting dalam siklus perencanaan dan pengendalian. Penganggaran adalah proses untuk mempersiapkan suatu anggaran yang berisi pernyataan dalam bentuk uang yang merupakan refleksi dari aktivitas dan target kinerja yang hendak dicapai selama periode waktu tertentu. Penganggaran pada dasarnya merupakan proses penentuan jumlah alokasi sumber-sumber ekonomi untuk setiap program dan aktivitas dalam bentuk satuan uang. Tahap penganggaran menjadi penting karena anggaran yang tidak efektif dan tidak berorientasi pada kinerja akan dapat menggagalkan perencanaan yang telah ditetapkan. Anggaran merupakan managerial plan for action untuk memfasilitasi tercapainya tujuan organisasi (Mardiasmo, 2014).

Berdasarkan telaah jurnal kemampuan rumah sakit diberbagai tempat dalam pemenuhan sarana dan prasarana untuk kebutuhan material dan mesin sebagai penunjang pelayanan kesehatan sangat berbeda, ini tergantung pada manajemen dan sumber dana yang didapat, baik fasilitas kesehatan milik swasta atau pun pemerintah

KESIMPULAN

Pengetahuan pasien terhadap pelayanan rawat jalan terutama tentang pelayanan administrasi merupakan faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien menerima pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit. Kelengkapan administrasi pasien akan mempermudah dan mempercepat waktu tunggu pelayan rawat jalan, sehingga perlu informasi yang mudah diakses baik *on line* atau *off line* oleh pasien terkait persyaratan dan pendaftaran rawat jalan. Disarankan pihak rumah sakit dapat melakukan peningkatan pelayanan administrasi dan pengetahuan pasien tentang prosedur pelayanan melalui penggunaan aplikasi e-register dalam pelayanan pendaftaran pasien dan media promosi seperti banner atau spanduk atau melakukan edukasi tentang prosedur pelayanan dan berkas administrasi yang harus dilengkapi saat berobat rawat jalan di Rumah Sakit.

Ketersediaan tenaga kesehatan yang memadai dan sikap profesional dari tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih pendek. Petugas yang berpenampilan kurang rapi, petugas yang memberikan penjelasan belum teliti, lengkap dan jelas, petugas yang kurang ramah, dokter yang datang

memeriksa tidak tepat waktu, jumlah petugas (pendaftaran, perawat dan dokter) yang tidak seimbang dengan jumlah pasien yang dilayani akan menjadi faktor lamanya waktu tunggu. Selain itu sarana dan pra sarana di ruang pendaftaran dan ruang tunggu perlu menjadi bagian yang menjadi perhatian khusus oleh pihak manajemen rumah sakit agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperpendek lama waktu tunggu dengan beberapa pilihan hal yang dapat dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan. 2009. Undang – Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan
2. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit.
3. Permenkes RI No.3 Thn 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. (2020). (3), 1–80.
4. Kiki, A. (2018). Hubungan Sarana Pra Sarana Dan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap Rsud Dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
5. Darlis. 2016. “Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Yuliddin Away Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan Tahun.” 2012 10(9):32.
6. Aburayya, A., Alshurideh, M., Albqaeen, A., Alawadhi, D., & Al A’yadeh, I. (2020). *An investigation of factors affecting patients waiting time in primary health care centers: An assessment study in Dubai. Management Science Letters, 10(6)*, 1265–1276. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.11.031>
7. Alkuwaiti, A., Maruthamuthu, T., & Akgun, S. (2020). *Factors associated with the quality of outpatient service: The application of factor analysis—A case study. International Journal of Healthcare Management, 13(S1)*, 88–93. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1422910>
8. Amalia, M., & Pratiwi, E. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan, 1(1)*, 76–84.
9. Sumayku, M.I., Pendelaki, K., Kandau, D.G., Wahongan, G.P., & Nelwan, E.J. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal kesehatan E-Clinik*.
10. Sholihah, N., & Parinduri, K. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*.
11. Mahadewi, P.E., Yatmi, A., & Ayuba, K.Y. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang. *Journal of Public Health*.
12. Walakandaou, R.J.R. Ratage, E.A.G., & Korompis, C.E., (2021). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Waktu Tunggu Pasien dalam Masa Pandemi Covid 19 di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*.
13. Jannah, M., Rizany, I., Setiawan, H. (2020). Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Ratu Zalecha Martapura. *Jurnal Perawat Indonesia*.
14. Nofriadi., Delima, M., & Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*.
15. Dwi, D.L., Khodijah, S., Parinduri., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*.
16. Rizany, I., Setiawan, H., & Musafaah. (2021). *The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in The Outpatient of Public Hospital in Banjarbaru. IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*.
17. Dewi, S., Machmud, R., & Lestari, Y. (2020). Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas, 8(4)*, 175–184. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>.
18. Fajrin, K., Haeruddin, & Ahri, R. A. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar. *Window of Public Health Journal, 2(3)*, 1214–1222. <https://doi.org/10.33096/woph.v2i3.242>.
19. Insani, I.R., Sariatmi, A., & Fatmasari. Y.E.b (2020). Aspek-Aspek Dimensi Waktu Tunggu Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Poliklinik Mata RSU William Booth Semarang. *Jurnal ilmiah mahasiswa Vol.10*.
20. Purwoko, P., & Nurwahyuni, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu. *Syntax*

Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia..

21. Silitonga, M.T. (2018). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016.
22. Al-Harajin, S.R., Al-Subaie. A.S., & Elzubair, G.A. (2019). *The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia.*
23. Tetty, V., & Bone, A. T. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien Bpjs Di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu (JKD)*, 2(1), 29–35. <https://doi.org/10.52841/jkd.v2i1.134>.
24. Sulisna, A., Fitria, D., & Tarigan, M.A. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Spesialistik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kabupaten Aceh Tamiang. *Indonesian Journal of Public Health.*
25. Laeliah, N & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Nasional* Vol. 1., No. 2. 102-112
26. Esti, A., Puspitasari, Y. & Rusmawati, A., 2015. Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum.