



Pengalaman Pasien dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan di Poliklinik Bedah RSUD S. K. Lerik Kota Kupang

Triyanti Seran¹, Dominirsep O. Dodo², Masrida Sinaga³

^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: ¹triyantiseran@gmail.com, ²dominirsepodo@gmail.com,

³sinagamasrida@yahoo.com

Abstract

Patient experience is a valuable experience evaluation of a person's satisfaction with processes and services from the patient's perspective. Based on Google user reviews regarding RSUD S. K. Lerik, Kupang City, some complained about poor online registration, long waiting times which resulted in a patient suffering from gastric disease having to be treated in the ER unit. Initial observations on 15-17 November 2022 revealed that there was a delay in service. This study aims to explore the experiences of outpatients regarding services at the S. K. Lerik Regional Hospital, Kupang City. This research is of a qualitative type with a phenomenological research model. There were eight informants in this study who were taken using purposive sampling techniques. The results of research on seven aspects, namely access, patient feelings, treatment, attitudes of health workers, support, obstacles and hopes, show two categories of experience. First, the experience that is categorized as good is easy access to facilities, a clean and safe environment, good communication between medical personnel and patients, medical personnel always maintain hand hygiene, fast examination times, patients receive emotional support. Second, experiences that were categorized as poor were BPJS patients buying infusion fluids and gauze at their own expense, patient communication with inpatient staff was poor, TVs were not used, waiting times were long, and services did not start on time. It is hoped that RSUD S. K Lerik, Kupang City can improve the quality of service for a better patient experience when utilizing health services.

Keywords: *Patient Experience, Surgical Clinic, Outpatient.*

Abstrak

Pengalaman pasien merupakan evaluasi pengalaman berharga dari kepuasan seseorang terhadap proses dan layanan dari sudut pandang pasien. Berdasarkan ulasan pengguna google mengenai RSUD S. K. Lerik Kota Kupang, ada yang mengeluhkan tentang pendaftaran *online* yang kurang baik, lamanya waktu tunggu yang mengakibatkan seorang pasien penderita penyakit lambung harus dirawat di unit UGD. Observasi awal pada tanggal 15-17 November 2022 didapatkan adanya keterlambatan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Poli Bedah RSUD S. K. Lerik Kota Kupang. Penelitian ini berjenis

kualitatif dengan model penelitian fenomenologi. Informan dalam penelitian ini berjumlah delapan orang yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian terhadap tujuh aspek yaitu akses, perasaan pasien, penanganan, sikap tenaga kesehatan, dukungan, hambatan dan harapan menunjukkan dua kategori pengalaman. Pertama, pengalaman yang dikategorikan baik yaitu akses sarana yang mudah, lingkungan bersih dan aman, komunikasi antara tenaga medis dan pasien yang baik, tenaga medis selalu menjaga kebersihan tangan, waktu pemeriksaan cepat, pasien mendapat dukungan secara emosional. Kedua, pengalaman yang dikategorikan kurang baik yaitu pasien BPJS membeli cairan infuse dan kain kasa dengan biaya pribadi, komunikasi pasien dengan petugas rawat inap kurang baik, TV tidak digunakan, waktu tunggu lama, dan waktu pelayanan tidak dimulai tepat waktu. RSUD S. K Lerik Kota Kupang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan untuk pengalaman pasien yang lebih baik saat memanfaatkan layanan kesehatan.

Kata Kunci: Pengalaman Pasien, Poliklinik Bedah, Rawat Jalan.

PENDAHULUAN

Kementerian Kesehatan terus berupaya untuk meningkatkan mutu dan akses pelayanan kesehatan. Salah satu upaya peningkatan mutu dan akses pelayanan kesehatan adalah melalui tersedianya fasilitas pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau seperti puskesmas dan rumah sakit. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang disediakan rumah sakit berupa pelayanan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa pasien menginap di rumah sakit (Sumayku et al., 2022). Total biaya pelayanan rawat jalan rumah sakit tahun 2021 menurut data BPJS mengalami kenaikan dari tahun 2020-2021 sebesar Rp3.167.081.593.658 dengan kenaikan rerata biaya per-admisi sebesar Rp157.226.310. Pada tahun 2016-2021 tren status meninggal pasien rawat jalan tingkat lanjut terus meningkat dari 0,02% sampai 0,06% pada tahun 2021 dengan kecendrungan angka kematian yang tinggi pada pasien JKN kelas tiga (Dewan Jaminan Sosial Nasional BPJS Kesehatan, 2022). Hal ini dapat menunjukkan belum meratanya mutu pelayanan yang diberikan, dan belum terpenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang digunakan, sehingga dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Pengalaman pasien terhadap rumah sakit merupakan alasan seseorang memilih rumah sakit tertentu untuk memanfaatkan pelayanan disediakan (Pamungkas et al., 2017). Pengalaman pasien merupakan evaluasi pengalaman berharga dari kepuasan seseorang terhadap proses dan layanan dari sudut pandang pasien. Pengukuran pengalaman pasien dapat memberikan informasi bagi pihak rumah sakit terkait peningkatan proses dan hasil klinis, pemanfaatan sumber daya dan peningkatan keselamatan pasien.

Penelitian Yanti et al., (2021) mengenai pengalaman penderita diabetes dalam mengobati luka gangren di klinik pengobatan *Alfa Care* Kota Bengkulu, menunjukkan adanya respon informan selama melakukan perawatan luka gangren diantaranya ditunjukan dengan pengalaman dalam perawatan luka gangren, adanya masalah pengetahuan, masalah penanganan, masalah fisik dan mental, masalah akses ke pelayanan kesehatan, masalah harapan. Ekawaty, (2021) dalam penelitiannya di Rumah Sakit Darurat Covid (RSDC) Wisma Atlet Jakarta menghasilkan 6 tema, yaitu perubahan yang di alami pasien dan keluarga serta lingkungan anggota keluarga yang terdiagnosis Covid-19, sumber informasi untuk melakukan perawatan, sikap tenaga kesehatan yang melakukan perawatan, gambaran perasaan pasien selama dirawat, dukungan, harapan pasien selama menjalani perawatan.

Penggunaan pelayanan rawat jalan di RSUD S. K. Lerik oleh masyarakat semakin meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data kunjungan pasien di unit pelayanan rawat jalan RSUD S. K. Lerik pada tiga tahun terakhir menunjukkan peningkatan kunjungan pasien yaitu tahun 2020 sebanyak 19.763 kunjungan, tahun 2021 sebanyak 20.932 kunjungan, dan tahun 2022 (periode Januari-Juli) sebanyak 23.072 kunjungan. Poliklinik bedah memberikan pelayanan berupa pengobatan penyakit, cedera, atau kondisi tubuh yang mengalami metode bedah dan obat-obatan. Terdapat dua dokter spesialis bedah dalam menangani pasien di poliklinik bedah. Jumlah kunjungan pasien di poliklinik bedah bulan Maret-September 2022 berjumlah 3.047 kunjungan.^{1/}

Berdasarkan ulasan pengguna *google* mengenai RSUD S. K. Lerik, ada pasien yang mengeluhkan tentang pendaftaran *online* terkait pegawai yang mengurus pendaftaran *online* tidak ramah dan tidak menjawab pertanyaan pasien, kemudian adanya miskomunikasi antara pegawai pendaftaran dan pasien. Hal ini karena pasien yang mendaftar *online* sudah direkap datanya oleh pegawai dan diijinkan ke RSUD S. K. Lerik namun saat pasien sampai di RSUD S. K. Lerik untuk menerima pelayanan pasien ditolak. Selain itu, adanya keluhan pasien yang menderita nyeri lambung terkait lama waktu tunggu di poliklinik bedah. Pasien tersebut menunggu dari jam 8 pagi sampai jam 12 siang tidak mendapatkan pelayanan dan mengakibatkan nyeri lambung pasien kumat sehingga dirawat di unit UGD.

Kegiatan observasi awal di RSUD S. K. Lerik yang dilakukan selama tiga hari, yaitu pada tanggal 15-17 November 2022. Berdasarkan informasi RSUD S. K. Lerik, jatwal pelayanan poliklinik adalah senin-kamis dimulai pukul 08.00-14.00 WITA dan hari jumat pukul 08.00-11.00 WITA. Hasil observasi yang dilakukan pada selasa, 15 November 2022 waktu pelayanan dipoliklinik bedah dimulai pukul 09.10 WITA. Kemudian pada rabu, 16 November 2022, waktu pelayanan dipoliklinik bedah dimulai pukul 09.30 WITA. Selanjutnya pada kamis, 17 November 2022 waktu pelayanan dipoliklinik bedah dimulai pukul 09.43 WITA. Hal ini menunjukkan adanya keterlambatan pelayanan di poliklinik bedah yang disebabkan pelayanan baru dimulai ketika dokter berada didalam poliklinik bedah.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di RSUD S. K. Lerik Kota Kupang, peneliti ingin meneliti lebih lanjut terkait bagaimana pasien mengalami dan menggambarkan pelayanan di poli bedah unit rawat jalan RSUD S.K Lerik Kota Kupang, sehingga dilakukan penelitian dengan judul “Pengalaman Pasien Dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan di Poliklinik Bedah RSUD S. K. Lerik Kota Kupang”.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan model penelitian fenomenologi adalah untuk melihat, mendengar, dan memahami penjelasan individu tentang pengalamannya yang dialami pasien, termasuk pengalaman saat berinteraksi dengan orang lain dan lingkungan sekitar saat menggunakan pelayanan di Poli Bedah RSUD S. K. Lerik Kota Kupang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus-September 2023. Informan dalam penelitian ini berjumlah delapan orang yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Indstrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan menggunakan alat-alat tambahan seperti panduan wawancara, alat perekam dan buku catatan. Proses analisis data pada penelitian ini menggunakan langkah-langkah Miles dan Huberman yaitu reduksi data, display data dan kesimpulan. Teknik validasi data menggunakan triangulasi sumber dari perawat poliklinik bedah dan melakukan *member checking* pada informan.

HASIL

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pertanyaan-pertanyaan yang mengacu pada tujuan khusus penelitian terhadap tujuh aspek yaitu akses, perasaan pasien, penanganan, sikap tenaga kesehatan, dukungan, hambatan dan harapan pasien. Pengalaman pasien dalam pemanfaatan layanan rawat jalan di Poliklinik Bedah RSUD S.K. Lerik Kota Kupang sebagai berikut:

Akses ke Pelayanan Kesehatan

Pengalaman pasien mengenai akses ke pelayanan kesehatan di rawat jalan poliklinik bedah RSUD S. K. Lerik Kota Kupang dibagi menjadi tiga bagian. Pertama, akses sarana yang dirasakan oleh para informan yaitu adanya kemudahan akses ke RSUD S. K. Lerik. Hal ini, disebabkan lokasi RSUD S. K. Lerik yang berada di tengah kota dapat memudahkan informan yang berdomisili di Penfui, Tarus, Lasiana, Alak dan Oebobo untuk menjangkau fasilitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan umum seperti motor, bemo, atau ojek *online*. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Aksesnya itu, rumah sayakan di Penfui terus tempatnya ini di Pasir Panjang. Kalo aksesnya kalo pake motor tidak terlalu jauh kemudian tidak memakan waktu terlalu lama mungkin kalo pake bemo agak lama karna dia putar dari arah atas” (Informan 1).

“Dia punya akses gampang, lancar karena betakan dari tarus jadi satu jalur. Apaleh pake kendaraan pribadi jadi lebih cepat” (Informan 4).

“Biasa kalo katong pi dengan bemo, tapikan bapa punya kaki sakitkan kalo jalan sebentar. Yah pagi-pagi dari sini pisana dengan maxim. Tidak terlalu jauh juga dari kami punya kos to kaka” (Informan 5).

Kedua, akses biaya pasien saat menjalani perawatan di poliklinik bedah RSUD S. K. Lerik, seluruh informan mengungkapkan bahwa dalam penggunaan layanan kesehatan menggunakan layanan BPJS, sehingga tidak ada biaya tambahan lagi yang harus dikeluarkan. Namun, masih ditemukan pasien yang dikenakan biaya tambahan saat menggunakan layanan di poliklinik bedah yaitu pasien membeli cairan infuse dan kain kasa dengan biaya pribadi. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Mungkin di tunggu-tunggu tu yang jadi kendala, kalo biaya itu transportasi kan bapa jalan harus dengan maxim oto. Dengan beli kasa dengan infuse sendiri, kasa ni yang mahal dengan itu plester yang putih” (Informan 5).

Ketiga, akses informasi yang didapatkan oleh informan untuk menggunakan pelayanan di poklinik bedah RSUD S. K. Lerik yaitu sistem rujukan berjenjang. Namun, masih ditemukan sistem rujukan dapat dilakukan pada fasilitas kesehatan yang memiliki tingkatan yang sama yaitu seperti Rumah Sakit Angkatan Laut dan Rumah Sakit Wirasakti. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Tadinya itu sayakan operasi kaki sebelah kiri, terus waktu itu dirumah sakit angkatan laut. Tapi pergi kontrol tidak pernah ketemu dengan dokter akhirnya saya dirujuk, pindahin ke rumah sakit lain. Saya pindah ke rumah sakit S.K. Lerik” (Informan 3).

“Kalo itukan, itu hari pas timbul pertama dong kira luka biasa, penyakit biasa. Ada perawat satu di Rumah Sakit Wirasakti biasa pi berobat disitu, suntik-suntik sonde bisa na. Jadi dong saran bawa pi RS S. K. Lerik, karena bilang pake BPJS sonde bayar jadi bapa mau” (Informan 5).

Perasaan Pasien

Pengalaman pasien mengenai perasaan pasien saat di rawat jalan poliklinik bedah RSUD S. K. Lerik Kota Kupang dibagi menjadi empat bagian. Pertama, kebersihan lingkungan terutama di dalam ruang perawatan dan sekitaran ruang tunggu pelayanan yaitu bersih dikarenakan terdapat petugas kebersihan yang selalu membersihkan lingkungan. Sedangkan, untuk di luar lobby rumah sakit masih kotor diakibatkan dedaunan dan debu yang tertidup angin. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Kalo untuk kebersihannya itu, menurut saya bersih karena setiap hari banyak cleaning service yang membersihkan kertas-kertas sisa atau debu” (Informan 1).

“Kebersihannya baik, saya lihat selalu ada orang yang bersihkan tiap waktu” (Informan 2).

“Saya pikir jika kita lihat secara umum kalo didalam ruangan itu bagus karena ada petugas yang stand by selalu bersihkan pagi siang dan sore. Kebersihan memang bagus. Kalo bagian luar ruangan, mungkin masalah angin jadi setelah bersihkan mungkin angin tiup lagi daun-daun akhirnya kotor lagi. Itu saja mungkin masalahnya. Kalo untuk alat kesehatannya juga baik, kan biasa ada suntik, setelah digunakan langsung dibuang jadi tidak ada yang pake ulang lagi” (Informan 7).

Kedua, komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan terutama dokter dan perawat yaitu terjalin dengan baik dan ramah. Selain komunikasi dengan petugas kesehatan yang berada di dalam poliklinik bedah, komunikasi antara pasien juga terjadi di unit rawat inap sebelum menggunakan pelayanan di unit rawat jalan. Sementara itu, komunikasi yang terjalin dengan perawat di unit rawat inap kurang baik dikarenakan keluhan dan permintaan bantuan yang disampaikan oleh pasien tidak ditanggapi dengan baik oleh perawat yang bertugas. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Kalo dengan dokter atau perawat di poli aman-aman sah kaka, ma hanya sempat emosi tu pas. Kan katong masuk tu pagi, na bapakan ada luka di bawah perut na biasanya b ganti perban pagi sore ganti begitu-begitu. Bersihkan luka terus. Disana b pi minta tolong perawat untuk bersihkan luka, karena takut mengganggu karena su agak bau, su tacium dia pung aroma sonde enak to, takut mengganggu di tempat tidur sebelah. Pi kasih tau begini ju dong bilang sudah nanti baru dokter yang bersihkan. Perawat dong sonde mau bersihkan. Posisi disini luka su parah, permisi o ba air terus to aroma ju sonde enak b ju perasaan. Jadi b ambil kain ko tutup bapa baru bilang bapa jang terlalu bergerak ko aroma jang ganggu pasien disebelah” (Informan 5).

Ketiga, keamanan lingkungan yang dirasakan pasien yaitu mereka merasa aman disebabkan terdapat petugas keamanan yang berjaga di *lobby* rumah sakit. Petugas keamanan bertugas juga sebagai pemberi informasi pertama pada pasien ketika pasien mengalami kesulitan saat menggunakan layanan kesehatan. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Tadi beta datangkan ada satpan didepan, jadi buat kita mudah kalo mau tanya-tanya. Aman-amam sah sih” (Informan 4).

Keempat, fasilitas penunjang kesehatan yang tersedia di ruang tunggu yaitu seperti tempat duduk yang cukup, AC dan televisi namun kurang berfungsi dengan baik sehingga tidak digunakan. Berdasarkan hasil observasi selama penelitian, di depan semua ruangan poliklinik terdapat televisi namun tidak digunakan. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Kalo dia pung tv yang sonde berfungsi ko? Mungkin ada rusak” (Informan 4).

“Woi disitu kursi tunggu banyak juga. Ma kalo tv saya pikir tidak pake lagi karena orang semua nonton hp to” (Informan 7).

Penanganan Pada Pasien

Pengalaman pasien mengenai penanganan pada pasien di rawat jalan poliklinik bedah RSUD S. K. Lerik Kota Kupang dibagi menjadi empat bagian. Pertama, tindakan pengobatan yang diterima oleh pasien di ruang poliklinik bedah yaitu pemeriksaan luka setelah operasi, pemeriksaan hasil rontgen, pembersihan luka di kaki dan pemberian obat. Penyakit sering ditangani di poliklinik bedah adalah pasien kecelakaan, pasien penderita diabetes, batu ginjal, tumor dan kanker. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Di poli bedah itu tindakannya mereka memeriksa bekas operasi sih kak, kan kemarin saya rawat inap jadi yah tindakan mereka paling operasi begitu, itu saja terus tadi hanya di kasi obat, vitamin ada obat kumur untuk sayakan dibagian mulut” (Informan 1).

“Tadi hanya duduk-duduk sa, terus mereka suru pergi ambil hasil ct scan di ruangan radiologi terus kasih di dokter, dokter lihat dan dokter juga sempat gambar, kan batu ginjal to terus kasih penjelasan tentang beta pung masalah kesehatan terus dikasih resep obat” (Informan 4).

Kedua, kepatuhan kebersihan tangan para tenaga medis selalu menjaga kebersihan tangan dengan menggunakan sarung tangan kemudian menggunakan alcohol dan selalu menggantinya dengan baru saat berinteraksi dengan pasien yang baru. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Mereka biasanya setelah pakai sarung tangan, mereka pakai alcohol lagi biar steril dengan pasien yang baru lagi nanti” (Informan 1).

Ketiga, waktu pemeriksaan di dalam poliklinik bedah ditemukan waktu pemeriksaan yang tidak lama yaitu sekitar 10 menit untuk pasien observasi dan waktu pemeriksaan yang lama yaitu sekitar 12-30 menit karena dilakukan pembersihan luka pada kaki pasien yang menderita penyakit diabetes. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Tergantung juga, itu biasa sampai 20 menit aa kadang kala lama juga. Hampir setengah jam juga. Kan sekarang abis bersih taro salap bungkus deng kain kasa jadi sekitar 15 menit, tidak terlalu lama” (Informan 7).

Keempat, waktu tunggu pelayanan di poliklinik bedah terdiri atas dua bagian yaitu tidak lama dan lama. Berdasarkan hasil observasi selama penelitian, waktu buka pelayanan di loket pendaftaran yaitu pukul 08.00 WITA dan pasien sudah datang sebelum waktu buka loket pendaftaran. Kemudian, waktu buka pelayanan di poliklinik yang tidak tepat waktu yaitu disebabkan kedatangan dokter yang tidak tepat waktu. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Iya tadi saya rasa lama, karena tadi su su duduk dari tadi dari jam 8 pagi hampir jam 10 ko baru mereka layani. Tadi juga dokter datang hampir jam 10 juga” (Informan 4).

“Tadi dari rumah jam 7 terus di panggil setengah 11 ko, tiap kali sa. Ini su kontrol ke 6 ko begini sa terus. Biar pun katong pi sampe duluan ma itu dong panggil yang dari belakang. Setidaknya dong berurutan kasian katong yang su sampe dari pagi” (Informan 5).

Sikap Tenaga Kesehatan

Pengalaman pasien mengenai sikap tenaga kesehatan di rawat jalan poliklinik bedah RSUD S. K. Lerik Kota Kupang dibagi menjadi tiga bagian. Pertama, respon petugas pendaftaran yaitu baik, ramah dan membahas *chat* pasien saat melakukan pendaftaran *online*. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Responsnya baik, ramah menjawab pertanyaan kita dengan baik biasanya kalo lain ada yang jutek tapi kalo ini tidak kak” (Informan 1).

“Yah kalo kita daftar dikasih jawaban berarti itu tandanya nama kita sudah tercatat dan bisa langsung pergi kontrol. Kan kalo pendaftaran langsung itu lama karena antri banyak orang jadi saya daftar online itu yah kadang responnya cepat kadang lama mungkin mereka masih istirahat” (Informan 3).

Kedua, respon dokter dan perawat yaitu responnya baik, ramah serta memberikan penjelasan yang jelas terkait masalah kesehatan pasien. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Kalo dokternya dan perawat ramah, orangnya berbicara kaya lucu-lucu” (Informan 1).

“Kalo dong respons baik sih, ramah. Dokternya baik sekali” (Informan 5).

Ketiga, respon petugas apotek yaitu responnya baik serta ramah, cepat dalam memberikan pelayanan dan selalu memberikan informasi terkait obat pada pasien. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Respons mereka bagus, mereka penjelasannya jelas. Terus mereka bilang kalo memang nanti masih ada rasa sakit atau tidak ada perubahan datang kembali untuk kontrol” (Informan 2).

“Dong respons ju baik, sisa kasih masuk resep abis itu tunggu nanti dong panggil nama” (Informan 8).

Dukungan dari Tenaga Kesehatan

Pengalaman pasien mengenai dukungan yang didapat di rawat jalan poliklinik bedah RSUD S. K. Lerik Kota Kupang berupa dukungan emosional seperti memberi semangat dan dukungan nasihat untuk kesembuhan pasien. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Dokter bilang tetap semangat, terus bilang harus minum kasih abis obat” (Informan 4).

“Banyak jangan terlalu pikir, jangan susah. Jalani saja. Ma biasanya dong omong begitu, kita ni tidak pikir bagaimana, kecuali orang sudah mati saj ato yang tidak pikir. Dorang bilang kita jangan pikiran karena nanti gula naik, abis mau bagaimana sudah” (Informan 7).

Hambatan Selama Perawatan

Pengalaman pasien mengenai hambatan selama di rawat jalan poliklinik bedah RSUD S. K. Lerik Kota Kupang yaitu pasien mengeluhkan lama waktu tunggu diakibatkan waktu kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jam pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Kalo hambatan untuk saya tidak ada sih, mungkin soal waktu tunggu dokter datang tadi yang lama” (Informan 4).

“Mungkin di tunggu-tunggu tu yang jadi kendala, kalo biaya itu transportasi kan bapa jalan harus dengan maxim oto. Dengan beli kasa dengan infuse sendiri, kasa ni yang mahal dengan itu plester yang putih” (Informan 5).

Harapan Selama Perawatan

Pengalaman pasien mengenai harapan selama di rawat jalan poliklinik bedah RSUD S. K. Lerik Kota Kupang yaitu agar pelayanan di poliklinik bedah semakin meningkat dengan memperhatikan pelayanan lebih tepat waktu dan lebih memperhatikan waktu kedatangan pasien yang lebih awal sehingga dilayani terlebih dahulu. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Harapan saya semoga pelayanananya tetap bertahan baik seperti ini, lebih bagus meningkat lagi” (Informan 3).

“Kalo untuk beta ke poli-poli begini ni, waktu mereka kasih rujukan begini setidaknya mereka konsisten dengan waktu karena waktu mereka chat beta pas pendaftaran tu datang jam 8 sudah disini, tapi ternyata jam 10 baru dilayani. Maksudnya mungkin lebih tepat waktu sa begitu” (Informan 4).

PEMBAHASAN

Akses ke Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian terkait akses sarana yang dirasakan oleh para informan yaitu adanya kemudahan akses ke RSUD S. K. Lerik. Hal ini, disebabkan lokasi RSUD S. K. Lerik yang berada di tengah kota dapat memudahkan informan yang berdomisili di Penfui, Tarus, Lasiana, Alak dan Oebobo untuk menjangkau fasilitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan umum seperti motor, bemo, atau ojek *online*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Su et al., (2022)

berdasarkan wilayah tempat tinggal masih ditemukan pasien yang mengeluhkan fasilitas kesehatan yang jauh dari tempat tinggal khususnya wilayah tertinggal, terdepan, dan terluar sehingga jarak yang ditempuh cukup jauh dan memerlukan waktu lama untuk menjangkau fasilitas kesehatan. Ross et al., (2021) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa pasien kurang mendapatkan pelayanan disebabkan oleh perjalanan dari lokasi tempat tinggal yang jauh dan masalah pada fisik seperti kecacatan, kelelahan sehingga sulit menjangkau fasilitas kesehatan.

Hasil penelitian diketahui bahwa seluruh informan dalam menjalani perawatan di poliklinik bedah RSUD S. K. Lerik menggunakan layanan BPJS yang seharusnya tidak dikenakan biaya tambahan. Namun, masih ditemukan pasien yang dikenakan biaya tambahan saat menggunakan layanan di poliklinik bedah yaitu pasien membeli cairan infuse dan kain kasa dengan biaya pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Frida, (2019) yang menemukan ketidakpuasan pada pasien yang sering mengeluh tentang fasilitas perawatan, ketidaksesuaian kelas perawatan, obat yang ditanggung BPJS tidak tersedia sehingga pasien harus membeli dengan biaya sendiri. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Ekawaty, (2021) menyebutkan pasien yang berobat menggunakan layanan BPJS tidak mengalami masalah dalam biaya pelayanan dan tidak ada biaya tambahan.

Sistem rujukan menjadi salah satu akses informasi yang didapatkan oleh informan untuk menggunakan pelayanan di poklinik bedah RSUD S. K. Lerik. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan menyebutkan sistem rujukan di Indonesia adalah sistem rujukan berjenjang. Namun, dari hasil penelitian ditemukan sistem rujukan dapat dilakukan pada fasilitas kesehatan yang memiliki tingkatan yang sama yaitu seperti Rumah Sakit Angkatan Laut dan Rumah Sakit Wirasakti. Sanjaya et al., (2016) dalam penelitiannya menemukan bahwa pelayanan rujukan belum berjalan dengan ideal. Pasien sebenarnya akan sering mencari layanan kesehatan langsung di layanan kesehatan sekunder dan layanan kesehatan tersier untuk kasus ringan, ada juga masalah dengan korespondensi dua arah antara perujuk dan tujuan referensi, terutama dalam mencari layanan kesehatan praktis.

Kemudian, penelitian Setiawati et al., (2019) juga menemukan banyak pasien yang mengalami penyakit berat untuk mendapatkan pelayanan rujukan harus menunggu lama. Hal ini disebabkan kurangnya petugas medis dan fasilitas kesehatan yang memadai.

Perasaan Pasien

Hasil penelitian terkait kebersihan lingkungan terutama di dalam ruang perawatan dan sekitaran ruang tunggu pelayanan yaitu bersih dikarenakan terdapat petugas kebersihan yang selalu membersihkan lingkungan. Sedangkan, untuk di luar lobby rumah sakit masih kotor diakibatkan dedaunan dan debu yang tertipu angin. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Huldi, (2018) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan petugas kebersihan sudah sangat baik sehingga dapat menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit. Berbeda dengan hasil penelitian Sugondo et al., (2021) yang menemukan bahwa kebersihan lingkungan merupakan bagian yang paling mendapatkan skor kepuasan terendah yang dibuktikan dengan lantai dan tembok gedung rumah sakit yang kotor dan jarang dibersihkan oleh petugas kebersihan dan pengawasan implementasi protokol kebersihan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik.

Hasil penelitian menemukan bahwa komunikasi antara pasien dengan petugas kesehatan terutama dokter dan perawat yaitu terjalin dengan baik dan ramah. Selain komunikasi dengan petugas kesehatan yang berada di dalam poliklinik bedah,

komunikasi antara pasien juga terjadi di unit rawat inap sebelum menggunakan pelayanan di unit rawat jalan. Sementara itu, komunikasi yang terjalin dengan perawat di unit rawat inap kurang baik dikarenakan keluhan dan permintaan bantuan yang disampaikan oleh pasien tidak ditanggapi dengan baik oleh perawat yang bertugas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rizky et al., (2022) yang menemukan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah bagus tetapi ada sebagian petugas yang cuek atau kurang peduli ketika keluarga pasien bertanya sehingga komunikasi antara petugas dan keluarga pasien terkait proses rujukan pasien kadang kala menjadi kurang efektif. Berbeda dengan penelitian Tamara et al., (2021) yang menemukan bahwa komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien yaitu tenaga kesehatan ramah. Sikap ramah ditunjukkan dengan sering menyapa dan tersenyum pada pasien dan keluarganya.

Hasil penelitian di lingkungan RSUD S. K. Lerik yaitu pasien merasa aman disebabkan terdapat petugas keamanan yang berjaga di *lobby* rumah sakit. Petugas keamanan selain bertugas untuk menjaga keamanan tetapi juga bertugas sebagai pemberi informasi pertama pada pasien ketika pasien mengalami kesulitan saat menggunakan layanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shongwe et al., (2023) yang menemukan bahwa selain tugas resmi petugas keamanan yaitu penjaga keamanan, petugas keamanan juga dapat mengambil tugas yang tidak terlatih secara memadai seperti melakukan peran pemberi informasi ketika dokter tidak mampu berkomunikasi dengan pasien.

Hasil penelitian terkait fasilitas penunjang yang tersedia di ruang tunggu yaitu seperti tempat duduk yang cukup, AC dan televisi namun kurang berfungsi dengan baik sehingga tidak digunakan. Berdasarkan hasil observasi selama penelitian, di depan semua ruangan poliklinik terdapat televisi namun tidak digunakan. Berbeda dengan penelitian Khairunnisa et al., (2020) yang menemukan terdapat fasilitas televisi yang tersedia di ruang tunggu yang digunakan namun fasilitas tersebut tidak mengurangi rasa bosan pengunjung disebabkan tayangan yang ditampilkan monoton dan hanya diulang-ulang saja.

Penanganan pada Pasien

Hasil penelitian terkait tindakan pengobatan yang diterima oleh pasien di ruang poliklinik bedah yaitu pemeriksaan luka setelah operasi, pemeriksaan hasil rontgen, pembersihan luka di kaki dan pemberian obat. Berdasarkan hasil penelitian, penyakit sering ditangani di poliklinik bedah adalah pasien kecelakaan, pasien penderita diabetes, batu ginjal, tumor dan kanker. Hal ini, sesuai dengan penelitian Ekawati et al., (2022) menunjukkan data tiga tahun terakhir penyakit tertinggi di poliklinik bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar adalah radang usus buntu, abses diabetes mellitus, cancer mammae, cedera kepala, dan tumor mammae.

Hasil penelitian terkait kebersihan tangan pada para tenaga medis di dalam poliklinik bedah yaitu para tenaga medis selalu menjaga kebersihan tangan dengan menggunakan sarung tangan kemudian menggunakan alcohol dan selalu menggantinya dengan baru saat berinteraksi dengan pasien yang baru juga. Berbeda dengan penelitian Julianingsih et al., (2021) menemukan infeksi di rumah sakit atau *healthcare associated infection* banyak disebabkan oleh ketidakpatuhan dokter, perawat dan petugas kesehatan lainnya dalam melakukan kebersihan tangan. Kejadian infeksi di rumah sakit yang dialami oleh pasien akibat terkait pelayanan kesehatan menurut WHO belum diketahui secara pasti penyebabnya dikarenakan sulitnya dalam pengumpulan data yang bersifat terbuka.

Hasil penelitian terkait waktu pemeriksaan di dalam poliklinik bedah ditemukan waktu pemeriksaan yang tidak lama yaitu sekitar 10 menit untuk pasien observasi dan waktu pemeriksaan yang lama yaitu sekitar 12-30 menit karena dilakukan pembersihan luka pada kaki pasien yang menderita penyakit diabetes. Sejalan dengan penelitian Wulandari et al., (2020) yang menemukan waktu pemeriksaan dokter di unit rawat jalan terlalu lama disebabkan banyaknya jenis pemeriksaan yang dilakukan terhadap pasien. Kemudian, penelitian Dewi et al., (2020) juga menyebutkan waktu pemeriksaan yang lama disebabkan sebelum seorang pasien masuk ke poliklinik untuk diperiksa oleh dokter spesialis, terlebih dahulu pasien harus diperiksa tekanan darah dan berat badannya oleh petugas untuk dicatat dalam rekam medis.

Hasil penelitian terkait waktu tunggu pelayanan yaitu ada pasien yang menyebutkan waktu tunggu pelayanan di poliklinik bedah tidak lama dan ada yang menyebutkan waktu tunggu pelayanan di poliklinik bedah lama. Waktu tunggu pasien dapat ditentukan dari waktu kedatangan pasien, banyaknya pasien yang mengantri dan waktu dimulainya pelayanan di poliklinik bedah. Berdasarkan hasil observasi selama penelitian, waktu buka pelayanan di loket pendaftaran yaitu pukul 08.00 WITA dan pasien sudah datang sebelum waktu buka loket pendaftaran. Kemudian, waktu buka pelayanan di poliklinik yang tidak tepat waktu yaitu disebabkan kedatangan dokter yang tidak tepat waktu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ekawati et al., (2022) yang menemukan sebagian besar keluhan dari beberapa pasien menyangkut keterlambatan waktu pelayanan pemeriksaan pasien oleh dokter di Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle. Selain itu, penelitian Khairunnisa et al., (2020) menyebutkan hampir semua pasien mengungkapkan waktu tunggu pelayanan yang sangat lama disebabkan karena banyaknya pasien yang mengantri.

Sikap Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian terkait respon petugas pendaftaran yaitu baik, ramah dan membahas *chat* pasien saat melakukan pendaftaran *online*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Irawatia et al., (2022) yang menemukan bahwa petugas pendaftaran rawat jalan merespon dengan cepat, ramah dan sopan, serta memberikan petunjuk ke poliklinik. Namun, berbeda dengan penelitian Mochammad et al., (2020) menemukan bahwa respon petugas pendaftaran rawat jalan kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien, seperti petunjuk arah, menunggu lama, tidak ramah, dan tidak menyapa dengan baik.

Hasil penelitian terhadap respon dokter dan perawat di dalam poliklinik bedah yaitu responnya baik, ramah serta memberikan penjelasan yang jelas terkait masalah kesehatan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rensiner et al., (2018) yang menemukan respon dokter dan perawat di unit rawat jalan yaitu responnya cukup ramah, memberikan diagnosa penyakit sangat tepat dan cukup komunikatif dalam melayani meskipun banyak pasien di poliklinik. Namun, berbeda dengan penelitian Krismanto et al., (2020) menemukan kurangnya respon dokter terhadap keluhan dan permintaan pasien saat berobat di unit rawat jalan.

Hasil penelitian terkait respon petugas apotek yaitu responnya baik serta ramah, cepat dalam memberikan pelayanan dan selalu memberikan informasi terkait obat pada pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Krismanto et al., (2020) yang menemukan kelancaran pelayanan disebabkan petugas apotek yang ramah, memberikan arahan komsumsi obat pada pasien dan cepat dalam pelayanan farmasi jika hanya sedikit pasien yang mengantri. Irawatia et al., (2022) dalam penelitiannya juga menyebutkan respon petugas apotek cukup sabar serta ramah saat melakukan

pelayanan. Namun, masih ditemukan ada beberapa petugas yang terlihat belum menunjukkan sifat ramah dan komunikatif terhadap pasien.

Dukungan dari Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian terkait dukungan dari tenaga kesehatan terutama dokter dan perawat di poliklinik bedah berupa dukungan emosional seperti memberi semangat dan dukungan nasihat untuk kesembuhan pasien. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Sofia et al., (2018) yang menemukan bahwa sebagian besar pasien puas dengan dukungan yang diberikan oleh perawat yang mengingatkan pasien untuk makan dan minum obat, memberikan suntikan secara teratur serta memberikan penanganan masalah penyakit yang diderita pasien dengan efektif. Dukungan dari tenaga kesehatan terkhususnya dokter dan perawat yang langsung menangani masalah kesehatan pasien merupakan salah satu proses penyembuhan melalui komunikasi interpersonal yang intensif antara tim medis dengan pasien, mengingat pada prinsipnya penyembuhan dan pengendalian penyakit pasien tergantung dari komunikasi interpersonal berupa saran, masukan dan empati yang diberikan oleh tim medis kepada pasien (Tamara et al., 2021).

Hambatan Selama Perawatan

Hasil penelitian terkait hambatan pasien selama menjalani perawatan di poliklinik bedah yaitu pasien mengeluhkan lama waktu tunggu diakibatkan waktu kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jam pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ekawati et al., (2022) yang menemukan sebagian besar keluhan dari beberapa pasien menyangkut keterlambatan waktu pelayanan pemeriksaan pasien oleh dokter di Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Selain itu, penelitian Dewi et al., (2019) juga menemukan bahwa petugas rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki tidak datang tepat pada waktunya sehingga berpengaruh terhadap pelayanan.

Harapan Selama Perawatan

Hasil penelitian terkait harapan pasien selama menjalani perawatan di poliklinik bedah yaitu agar pelayanan di poliklinik bedah semakin meningkat dengan memperhatikan pelayanan di poliklinik bedah lebih tepat waktu dan lebih memperhatikan waktu kedatangan pasien yang lebih awal sehingga diberi layani terlebih dahulu. Harapan pasien yang diungkapkan berdasarkan pelayanan yang sudah diterima oleh pasien sehingga timbul keinginan untuk adanya perubahan pelayanan yang lebih baik di waktu yang akan datang di unit rawat jalan poliklinik bedah RSUD S. K. Lerik Kota Kupang. Harapan pasien menjadi salah satu upaya peningkatan pelayanan kesehatan, mengetahui harapan pasien dapat mendorong upaya peningkatan mutu pelayanan. Pihak rumah sakit perlu melakukan identifikasi terhadap setiap pasien yang telah menggunakan pelayanan kesehatan, kemudian dilakukan perubahan kebijakan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga tercipta pelayanan kesehatan yang bermutu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pengalaman pasien terhadap tujuh aspek yaitu akses, perasaan pasien, penanganan, sikap tenaga kesehatan, dukungan, hambatan dan harapan menunjukkan dua kategori pengalaman. Pertama, pengalaman yang dikategorikan baik yaitu akses sarana yang mudah, lingkungan bersih dan aman, komunikasi antara tenaga medis dan pasien yang baik, tenaga medis selalu menjaga kebersihan tangan, waktu pemeriksaan cepat, pasien mendapat dukungan secara emosional. Kedua, pengalaman yang dikategorikan kurang baik yaitu pasien BPJS membeli cairan infuse dan kain kasa dengan biaya

pribadi, komunikasi pasien dengan petugas rawat inap kurang baik, TV tidak digunakan, waktu tunggu lama, dan waktu pelayanan tidak dimulai tepat waktu. RSUD S. K Lerik Kota Kupang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan untuk pengalaman pasien yang lebih baik saat memanfaatkan layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Rizky, A. Putri, R. Yusuf, R. (2022). Ekonomika. Konsistensi Komunikasi Terhadap Pelaksanaan Sistem Informasi Rujukan Terintegrasi (Sisrute) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. 6 (1), 40–47.

Irawatia, A. D. Fannyab, P. Indawatic, L. (2022). Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan. Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. 1(1), 36-41.

Dewan Jaminan Sosial Nasional Bpjs Kesehatan. (2022). Statistik JKN (2016-2021).

Dewi, A. Eravianti. Putri, D. K. (2020). Syedza Saintika. Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. 45–54.

Dewi, S. Machmud, R. Lestari, Y. (2019). Jurnal FK UNAD. Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. 8(4), 175–184.

Ekawaty, D. (2021). Jurnal Keperawatan Silampari. Pengalaman Pasien Covid-19 Yang Menjalani Perawatan Di Rumah Sakit Darurat Covid Wisma Atlet Jakarta. 4 (2), 698–705.

Frida, E. M. Putri, H. (2019). Jurnal Darma Agung Husada. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. 6 (2), 117–123.

Huldi. (2018). Jurnal Sikap. Identifikasi Kualitas Pelayanan Petugas Kebersihan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien (Studi Kasus Di Rsud Dr. Raden Soedjono Selong Kabupaten Lombok Timur).

Julianingsih, S. R. Tutiay. Susilo, H. (2021). Carolus Journal of Nursing. Peningkatan Kepatuhan Five Moment Kebersihan Tangan Pada Perawat : Quasi Ekperimental Dengan Intervensi Pelatihan Caring Di Rumah Sakit Dr.H.Marzoeki Mahdi Bogor. 4(1), 13–30.

Khairunnisa, N. A. & Arsandrie, Y. (2020). Jurnal Arsitek. Kenyamanan Visual Dan Gerak Pengunjung Di Ruang Tunggu Rumah Sakit (Studi Kasus : Gedung Rawat Jalan Rs . Orthopedi. 17(44), 113–119.

Krismanto, H., & Irianto, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai. 32–48.

Mega, M. Nadapdap,T. (2020). Journal Health and Science. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo. 4(2), 76-91.

Pamungkas, F. Hariyanti, T. Prawestiningtyas, E. & Juhariah, S. (2017). Pengalaman Pasien Dirawat Inap Di Rumah Sakit Sebagai Upaya Penyusunan Strategi

Pemasaran. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(1), 109–119.

Rensiner. Azwar, V. Putra, A. (2018). *Jurnal FK UNAD. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Dr. Achmad Darwis*. 7(2). 1–8.

Ross, L. Bena, J. Bermel, R. Mccarter, L. Ahmed, Z., Goforth, H. Cherian, N. Kriegler, J., Estemalik, E. Stanton, M., Rasmussen, P. Fernandez, H. H., Najm, I., & Al, R. E. T. (2021). *Telemedice and Health. Implementation And Patient Experience Of Outpatient Teleneurology*. 27(3), 323–329.

Sanjaya, G. Y. Hanifah, N. Prakosa, H. K. Lazuardi, L. (2016). *Jurnal Sisifo. Integrasi Sistem Informasi : Akses Informasi Sumber Daya Fasilitas Kesehatan Dalam Pelayanan Rujukan*. 6(1), 51–64.

Setiawati, M. E. & Nurrizka, R. H. (2019). *Jurnal Kebijakan Indonesia. Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional*. 8(1), 35–40.

Shongwe, L. Hanft, S. Cossie, Q. Sithole, P. Roos, T. & Swartz, L. (2023). *BMJ Open. Role Of Security Guards In Healthcare Settings : A Protocol For A Systematic Review*. 1–5.

Sofia, R. & Tahlil, T. (2018). *Jurnal Ilmu Keperawatan. Pengalaman Pasien Kanker Dalam Menghadapi Kemoterapi Cancer Patients Experience In Dealing With Chemotherapy*. 6 (2), 81-91.

Su, A. Putranto, R. H. Harna, H. Muh, A. & Irawan, A. (2022). *Poltekita; Jurnal Ilmu Kesehatan. Analisis Kondisi Geografis Dan Ketersediaan Peralatan Di Puskesmas Terpencil / Sangat Terpencil Di Indonesia Analysis Of Geographical Conditions And Availability Of Equipment In Remote Puskesmas In Indonesia*. 16(2), 132–138.

Sugondo, F. R. Faustina, P. & Bernarto, I. (2021). *Manajemen Kesehatan Indonesia. Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu , Biaya Pelayanan , Kebersihan , Serta Kenyamanan Ruangan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Medika Lestari)*. 9(3), 205-214.

Sumayku, I. M. Pandelaki, K. Kandou, G. D. Wahongan, P. G. & Nelwan, J. E. (2022). *Ejournal UNSRAT. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pelayanan Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. E-Clinic*, 11(1), 1-6.

Ekawati, S. Darmawansyah. Marsuki, D. (2022). *Hasanuddin Journal of Public Health. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rsud H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar*. 3(2), 115–124.

Tamara, C. V. Utami, T. N. Aini, N. & Kunci, K. (2021). *Jurnal Kesmas Prima Indonesia. Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa*. 3(2), 29–38.

Wulandari, P. Listiawaty, R. & Hafiz, A. (2020). *Jurnal Ilmiah; Manusia dan Kesehatan. Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota*

Jambi Relationship Time Waiting For Patient Satisfaction In The Public Health Center X Jambi City Kota Jambi. 3(2), 265–269.

Yanti, L. Ferasinta, F. Andari, F. N. & Saputra, E. (2021). Jurnal Ilmiah Avicena. Pengalaman Pasien Diabetes Melitus Dalam Perawatan Luka Gangren (Ulkus Kaki Diabetik). Avicenna: Jurnal Ilmiah, 16 (3), 154–164.