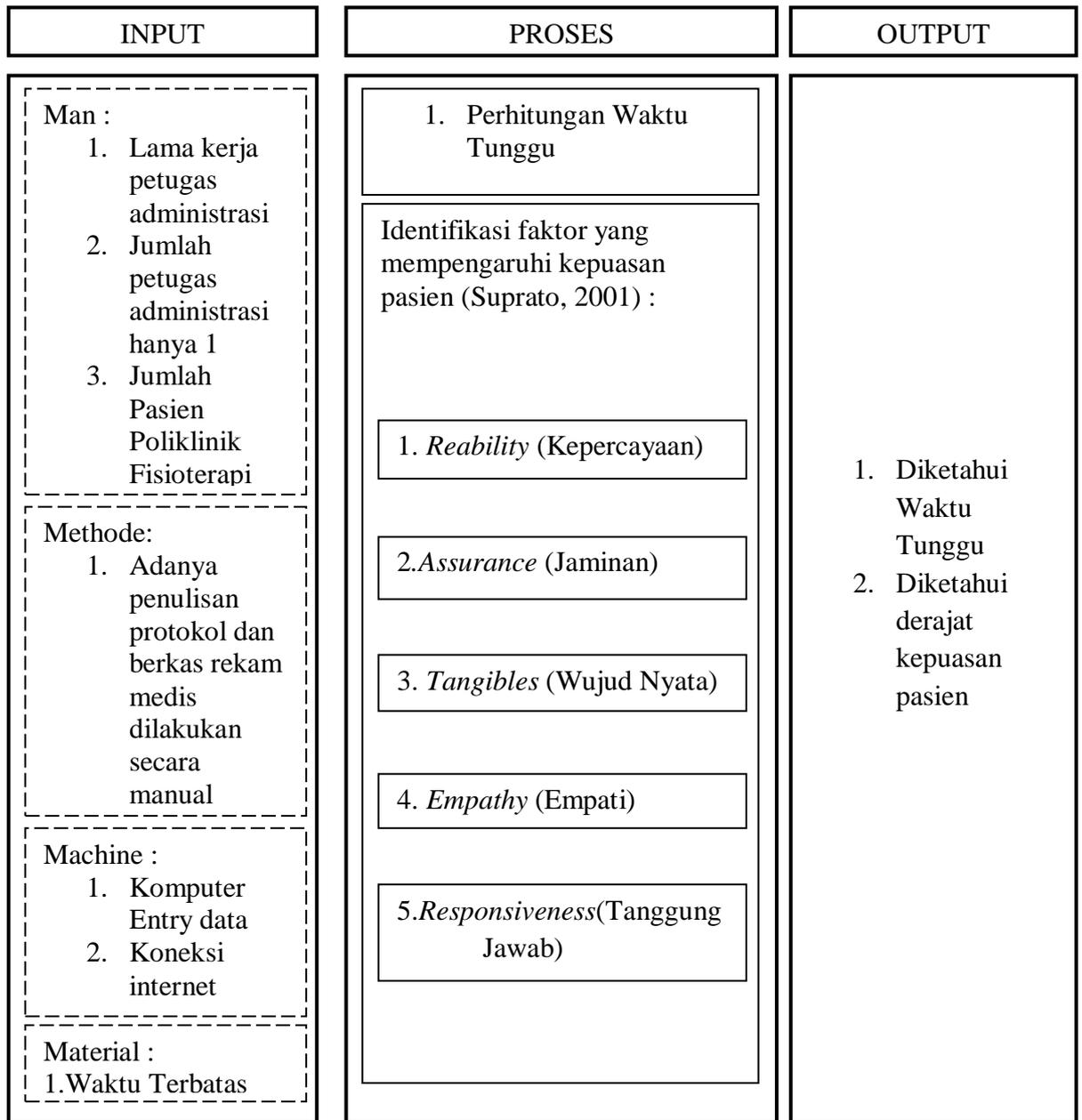


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

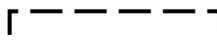
3.1 Kerangka Konseptual



Keterangan



= Diteliti



= Tidak Diteliti

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Jumlah kunjungan pasien ke Poliklinik Fisioterapi merupakan faktor yang mempengaruhi waktu tunggu. Adanya kelebihan beban dan kepadatan pasien yang ada di Poliklinik Fisioterapi merupakan isu penting di bagian Instalasi Rawat Jalan. Kecepatan pelayanan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan dan kualitas pelayanan rumah sakit (Azwar, 2010)

Setiap Rumah Sakit harus mengikuti standar pelayanan tentang waktu tunggu. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu Tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan oleh dokter di Poliklinik tujuan, dengan standar waktu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan yaitu rata-rata 60 menit

Administrasi harus bisa mengatur alur pasien dengan efektif. Tingginya permintaan terhadap pelayanan kesehatan di instansi pelayanan kesehatan yang melebihi ketersediaan pelayanan di rumah sakit dapat menyebabkan waktu tunggu lama.

Jumlah kunjungan yang ada di Poliklinik Fisioterapi mencerminkan waktu tunggu pelayanan yang ada di Poliklinik tersebut. Penambahan kunjungan tersebut cenderung memperpanjang waktu tunggu yang dirasakan maka akan membuat

pasien mengurangi kedatangannya ke instansi atau tempat pelayanan kesehatan tersebut (Goodman, 2006).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien merupakan suatu gambaran dari harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Harapan tersebut juga dapat dijadikan tolak ukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan pada aspek keandalan dan keterampilan petugas dalam memberikan perawatan, kesabaran karyawan dan kemampuan SDM, dan kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien. Keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan oleh pasien dapat dalam bentuk keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien, ketepatan dan kecepatan dalam melayani administrasi (Supranto, 2001).

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan diatas yang berkaitan dengan waktu tunggu adalah faktor Reability (Kepercayaan) yang merupakan ketepatan waktu pelayanan sesuai standar, Assurance (Jaminan) yang merupakan kesabaran karyawan dan kemampuan SDM, *Tangibles* (Wujud nyata) merupakan penampilan fisik atau kerapian petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan, keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan, mencakup peralatan yang ada di Poliklinik tersebut. *Empathy* (Empati) merupakan sikap peduli yang ditunjukkan petugas kesehatan. dan Responsiveness (Tanggung Jawab) yang merupakan kecepatan dan ketepatan dalam melayani.