

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Menurut WHO, rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Menurut Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (*promotive, preventive, curative, rehabilitative*) yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

2.2 Rawat Jalan

Rawat Jalan merupakan pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap, dan yang diselenggarakan oleh poliklinik, balai pengobatan, puskesmas, ataupun praktek dokter perseorangan (Azwar, 2010).

2.3 Standar Pelayanan Minimal

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga

secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat.

Dengan diterbitkannya standar pelayanan minimal bermaksud agar tersedianya panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah sakit. Standar pelayanan minimal ini bertujuan untuk menyamakan pemahaman tentang definisi operasional, indikator kinerja, ukuran atau satuan rujukan, target nasional untuk tahun 2007 sampai dengan tahun 2012, cara perhitungan atau rumus atau pembilangan penyebut atau standar atau satuan pencapaian kinerja dan sumber data.

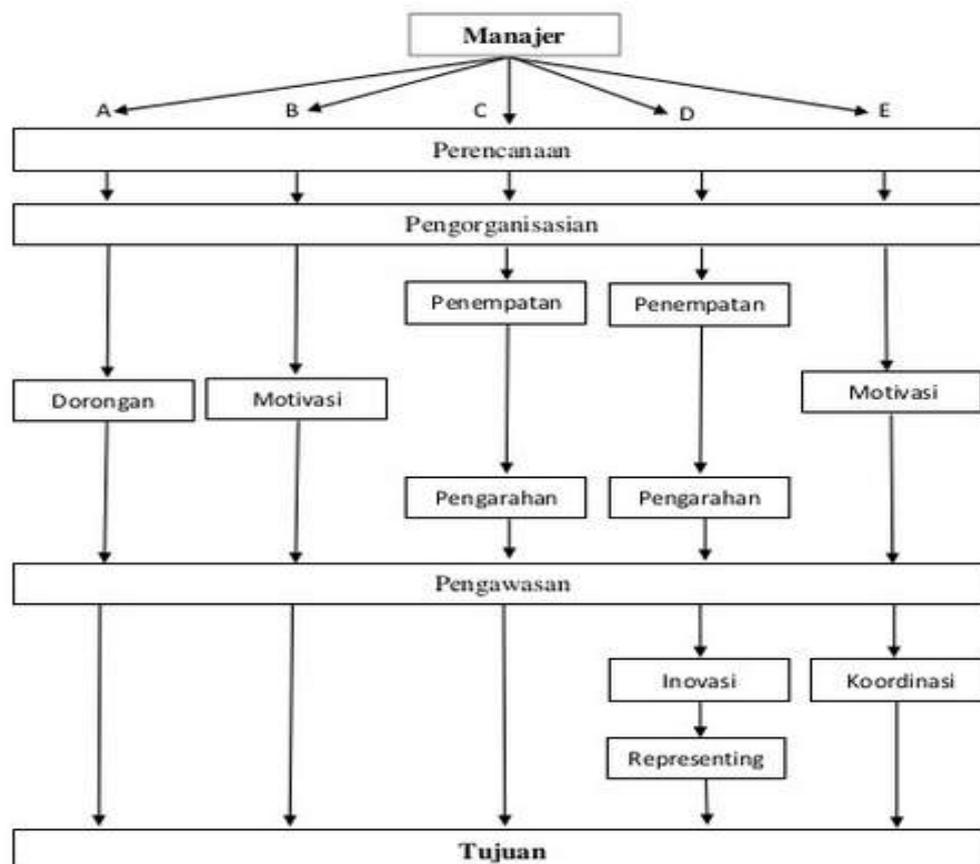
SPM ini ditujukan kepada 21 jenis pelayanan, antara lain gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, bedah sentral (bedah saja), persalinan, perinatologi (kecuali rumah sakit khusus di luar rumah sakit ibu dan anak) dan KB (Keluarga Berencana), intensif, radiologi, laboratorium patologi klinik, rehabilitasi medik, farmasi, gizi, tranfusi darah, pelayanan GAKIN (keluarga miskin), rekam medik, pengelolaan limbah, administrasi dan manajemen, ambulance atau kereta jenazah, pemulasaraan jenazah, pelayanan pemeliharaan sarana rumah sakit, pelayanan *laundry*, pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI).

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis dengan standar waktu tunggu ≤ 60 menit.

2.4 Prinsip-Prinsip Manajemen

Menurut (Terry, 2019) manajemen merupakan sebuah kegiatan; pelaksanaannya disebut *managing* dan orang yang melakukannya disebut *manajer*. Tugas-tugas seorang manajer ialah memanfaatkan usaha-usaha kelompok secara efektif. Manajemen mempunyai tujuan-tujuan tertentu dan bersifat tidak berwujud (*intangible*). Manajemen dapat dinyatakan tidak berwujud (*intangible*), karena tidak dapat dilihat, tetapi dapat dirasakan hasilnya, yakni output pekerjaan yang cukup, ada kepuasan pribadi, produk dan *servicenya* lebih baik.

Menurut (Terry, 2019) terdapat lima kombinasi fungsi fundamental yang paling umum dalam rangka mencapai tujuan dapat di gambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kombinasi Fungsi Fundamental

Kombinasi A terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), memberi dorongan (*Actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Kombinasi B terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, memberi motivasi (*motivating*) dan pengawasan. Kombinasi C terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, *staffing*, memberi pengarahan (*directing*), dan pengawasan. Kombinasi D terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, *staffing*, memberi pengarahan, pengawasan, inovasi dan memberi peranan. Kombinasi E terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, memberi motivasi, pengawasan dan koordinasi.

2.4.1 Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan. Perencanaan mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternatif-alternatif keputusan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat kedepan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.

Perencanaan yang efektif didasarkan pada fakta dan informasi, bukan atas dasar emosi atau keinginan. Fakta-fakta yang relevan dengan situasi yang sedang dihadapi berhubungan erat dengan pengalaman dan pengetahuan seorang manajer. Dibutuhkan cara berfikir yang berefleksi; juga dapat dibantu oleh imaginasi dan *forecast*.

2.4.2 Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian mencakup : (a) membagi komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan ke dalam kelompok-kelompok, (b)

membagi tugas kepada seorang manajer untuk mengadakan pengelompokan tersebut dan (c) menetapkan wewenang diantara kelompok atau unit-unit organisasi. Pengorganisasian berhubungan erat dengan manusia, sehingga pencaharian dan penugasannya ke dalam unit-unit organisasi dimasukkan sebagai bagian dari unsur *organizing*. Tujuan dari organisasi adalah untuk membimbing manusia-manusia agar bekerjasama secara efektif guna mencapai suatu tujuan bersama.

2.4.3 Pemberi dorongan (*Actuating*)

Actuating atau disebut juga “aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai. *Actuating* mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawai-pegawainya dengan memberikan penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi kompensasi kepada mereka.

2.4.4 Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan mencakup kelanjutan tugas untuk melihat apakah kegiatan-kegiatan dilaksanakan sesuai rencana. Pelaksanaan kegiatan dievaluasi dan penyimpangan-penyimpangan yang tidak diinginkan diperbaiki supaya tujuan-tujuan dapat tercapai dengan baik. Ada beberapa cara untuk mengadakan perbaikan, termasuk merubah rencana dan bahkan tujuannya, mengatur kembali tugas-tugas atau merubah wewenang; tetapi seluruh perubahan tersebut dilakukan melalui manusianya. Orang yang bertanggungjawab atas penyimpangan yang tidak diinginkan itu harus dicari dan mengambil langkah-langkah perbaikan terhadap hal-

hal yang sudah atau akan dilaksanakan. Dalam memberikan pengawasan terdapat empat faktor yang harus dilakukan oleh para manajer, yakni melihat kualitas yang diberikan, kuantitas, waktu yang digunakan, dan biaya yang dikeluarkan.

2.5 Faktor Determinan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan

Menurut (Silitonga, 2016) lama waktu tunggu pelayanan di unit Rawat Jalan menggambarkan kinerja dan mutu pelayanan Rumah Sakit terhadap para pelanggannya. Kinerja dijelaskan oleh (Hariandja, 2002) sebagai hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja pegawai sangat penting dalam mendukung usaha organisasi agar mencapai tujuan. Dalam penyelesaian tugas atau pekerjaan, kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor. (Gibson, et al., 2003) berpendapat bahwa ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu :

1. Faktor individu yang terdiri dari kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja, komitmen dan kepuasan kerja.
3. Faktor organisasi yang terdiri dari struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, dan sistem penghargaan (*reward system*).

Kinerja yang baik harus mempunyai antusias yang tinggi terhadap pekerjaannya dan mengetahui apa yang akan dikerjakannya. (Hasibuan, 2011) kinerja individu dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan.

2.6 Ringkasan Sumber Pustaka

2.6.1 Artikel Pertama (Inggris)

Tabel 2. 1 Sumber Pustaka Jurnal Artikel Pertama

Judul	Determinants of Patient Waiting Time in the General Outpatient Department of a Tertiary Health Institution in North Western Nigeria
Nama Penulis	Oche MO, Adamu H
Tahun	2013
Email Penulis	habibullah_adamu@yahoo.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Jurnal International (Annals of Medical and Health Sciences Research)
Nama Kota-Penerbit	Department of Community Health, Usmanu Danfodiyo University, Sokoto, Nigeria
DOI, Vol, Nomor Issue & Tahun	10.4103/2141-9248.122123 Vol. III, No. 4 Oct-Dec 2013
URL	https://www.ajol.info/index.php/amhsr/article/view/99631
Tanggal Unggah	10 Januari 2014

Abstrak

Latar Belakang: Jumlah waktu pasien menunggu adalah salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan. Pasien menganggap waktu tunggu yang lama sebagai penghalang untuk benar-benar mendapatkan layanan dan membuat pasien menunggu dapat menjadi penyebab stres bagi pasien dan dokter. Tujuan: penelitian ini bertujuan untuk menilai faktor penentu waktu tunggu pasien di departemen rawat jalan umum (GOPD) dari institusi kesehatan tersier di Nigeria utara. Subjek dan Meode: penelitian ini deskriptif *cross-sectional* dilakukan untuk pasien baru yang menghadiri unit rawat jalan umum Rumah Sakit Pendidikan Universitas Usmanu Danfodiyo, Sokoto, Nigeria Barat Laut. Kuesioner yang terstruktur digunakan untuk memperoleh informasi dari 100 pasien yang menjadi sampling ke dalam penelitian menggunakan metode *convenience sampling*. Data dikumpulkan, dimasukkan, dan dianalisis menggunakan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 17*; Uji *Chi-square* digunakan untuk membandingkan perbedaan antara proporsi dengan tingkat signifikansi statistik yang ditetapkan sebesar 5% ($P < 0,05$). Hasil: enam puluh satu persen (59/96) dari responden menunggu dari 90-180 menit di poliklinik, sedangkan 36.1% (35/96) dari pasien menghabiskan waktu kurang dari 5 menit dengan dokter di ruang konsultasi. Alasan paling umum untuk waktu tunggu yang lama di unit rawat jalan umum adalah banyaknya pasien dengan sedikit petugas layanan kesehatan. Kesimpulan: Ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan jumlah petugas

kesehatan di unit rawat jalan umum yang berfungsi sebagai tenaga pembantu menuju ke rumah sakit jika tujuannya adalah tujuan pembangunan Millennium harus direalisasikan.

Kata Kunci: Unit rawat jalan umum, Pasien, Waktu tunggu

2.6.2 Artikel Kedua (Inggris)

Tabel 2. 2 Sumber Pustaka Jurnal Artikel Kedua

Judul	Patient waiting time in a tertiary health institution in Northern Nigeria
Nama Penulis	Umar I., Oche M. O. and Umar A. S.
Email Penulis	ochedr@hotmail.com.
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Jurnal International
Nama Kota-Penerbit	Department of Community Health, Usmanu Danfodiyo University, Sokoto, Nigeria.
ISSN, Vol, Nomor Issue & Tahun	Journal of Public Health and Epidemiology, ISSN: 2141-2316 Vol. III(2), pp. 78-82, February 2011
URL	https://www.researchgate.net/publication/310464017_Patient_waiting_time_in_a_tertiary_health_institution_in_Northern_Nigeria
Tanggal Unggah	Maret 2011

Abstrak

Jumlah waktu pasien menunggu adalah salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan. Kepuasan pasien muncul sebagai parameter yang paling penting dalam penilaian kualitas perawatan kesehatan; oleh karena itu, kinerja fasilitas kesehatan dapat dinilai dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif *cross-sectional* yang dilakukan di departemen pasien di Universitas Usmanu Danfodiyo, Sokoto. Sebanyak 384 pasien baru dipilih secara acak ke dalam penelitian. Satu set kuesioner pretest digunakan untuk mengekstrak informatif dari responden; untuk analisis menggunakan statistik deskriptif. Sebanyak 118 (31%) pasien menunggu kurang dari satu jam di ruang tunggu, sementara 371 (96,6%) menghabiskan waktu kurang dari 30 menit dengan dokter. Lebih dari setengah, 211 (55%) dari responden puas dengan pemberian layanan di rumah sakit, sementara hanya 63 (16%) dari responden mengaku diberi ceramah kesehatan sambil menunggu untuk dilihat oleh dokter. Meskipun mayoritas pasien menunggu lebih dari 1 jam sebelum dirawat, lebih dari setengah dari mereka puas dengan layanan yang diberikan kepada mereka. Ada kebutuhan bagi institusi dan penyedia layanan kesehatan untuk melakukan tindakan yang bertujuan mengurangi waktu tunggu dan memastikan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Waktu tunggu, Unit rawat jalan, Kepuasan, Sokoto.

2.6.3 Artikel Ketiga

Tabel 2. 3 Sumber Pustaka Jurnal Artikel Ketiga

Judul	Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung
Nama Penulis	Torry, Mulyatim Koeswo, Sujianto
Email Penulis	torryeen@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Jurnal Artikel Nasional
Nama Kota-Penerbit	Jurnal Kedokteran Brawijaya published by Universitas Brawijaya
ISSN, Vol, Nomor Issue & Tahun	ISSN: 02169347, Vol XXIX, No 3 (2016)
URL	http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1645
Tanggal Unggah	22 Agustus 2016

Abstrak

Waktu tunggu pelayanan pasien merupakan salah satu indikator kepuasan pasien dan mutu pelayanan rumah sakit. Laporan capaian kinerja tahun 2014 pada RSUD Dr. Iskak Tulungagung menyebutkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan adalah 70 menit, yang melebihi standar pelayanan minimal (SPM) nasional adalah 60 menit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan kesehatan kaitannya dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan menggunakan desain penelitian analisis deskriptif. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan pendekatan cross-sectional, yaitu *Time and Motion Study* dan Survei. Total sampel pada penelitian ini adalah 101 responden yang terdiri dari 101 pasien rawat jalan di Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner. Data menunjukkan bahwa total rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan penyakit dalam adalah 157,13 menit. Waktu tunggu terpanjang adalah rata-rata rentang waktu tunggu pasien yang telah mendapatkan pelayanan paramedis serta akan dilayani oleh dokter, yaitu 120,07 menit. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh waktu tunggu yang sebenarnya dirasakan pasien, dan kecepatan pelayanan yang diterima pasien ($P < 0,05$). Kesimpulannya, faktor utama yang memperpanjang waktu tunggu pelayanan dan menurunkan kepuasan pasien, adalah kurang

optimalnya jadwal dokter bertugas.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, waktu tunggu pelayanan rawat jalan

2.6.4 Artikel Keempat

Tabel 2. 4 Sumber Pustaka Jurnal Artikel Keempat

Judul	Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016
Nama Penulis	Timbul Mei Silitonga
Email Penulis	timbulmps@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional
Nama Kota-Penerbit	Kajian Administrasi Rumah Sakit Indonesia Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
e-ISSN, Vol, Nomor Issue & Tahun	e-ISSN: 1446008136, Vol IV No 2 (2016)
URL	http://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/view/2568
Tanggal Unggah	Februari 2018

Abstrak

Lama waktu tunggu pelayanan di Unit Rawat Jalan menggambarkan kinerja dan mutu pelayanan Rumah Sakit terhadap para pelanggannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui rata-rata lama waktu tunggu rawat jalan serta faktor-faktor yang terkait dengan hal itu, ditinjau melalui pendekatan kriteria Malcolm Baldrige di bidang kesehatan yang meliputi: profil organisasi, kepemimpinan, rencana strategis, fokus pada pelanggan, pengukuran, analisa dan manajemen pengetahuan, fokus pada sumber daya manusia, fokus pada proses dan hasil-hasil. Metode penelitian yang dipergunakan adalah eksplanatori sekuensial, yaitu suatu metode campuran antara penelitian kuantitatif yang diperkuat oleh penelitian kualitatif. Pengumpulan data kuantitatif dengan cara pengamatan, penghitungan dan pencatatan waktu tunggu pasien. Data-data kualitatif diperoleh melalui proses wawancara mendalam secara terstruktur dan melakukan telaah dokumen yang terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata lama waktu tunggu rawat jalan sebesar 66,58 menit per pasien yang berarti melebihi standar 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.

Kata kunci: kriteria Malcolm Baldrige, unit rawat jalan, waktu tunggu rawat jalan.

2.6.5 Artikel Kelima

Tabel 2. 5 Sumber Pustaka Jurnal Artikel Kelima

Judul	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu
Nama Penulis	Nur Laeliah, Heru Subekti
Email Penulis	nur.laeliah@gmail.ugm.ac.id, herusubekti@ugm.ac.id
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional
Nama Kota-Penerbit	Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada
ISSN, Vol, Nomor Issue & Tahun	ISSN: 2541-0644, Vol I, No 2 (2017)
URL	https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576/16884
Tanggal Unggah	-

Abstrak

Latar Belakang: Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSUD Kabupaten Indramayu diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pasien di rawat jalan sendiri masih belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal khususnya yang terjadi pada pasien lama rawat jalan.

Tujuan: Mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan, tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rawat jalan, dan hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan.

Metode: Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan rancangan cross sectional. Teknik sampel yang digunakan yaitu purposive sampling.

Instrumen penelitian ini antara lain kuesioner, *check list* observasi, dan penilaian observasi waktu. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji chi-square.

Hasil: Rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama

70,18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 60 menit). Tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas, berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dalam kategori cukup puas sedangkan pada dimensi *reliability* dalam kategori puas. Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat RSUD Kabupaten Indramayu, ditunjukkan dengan nilai $p=0,042$ atau nilai korelasi chi-square sebesar 4,135.

Kata Kunci: Waktu tunggu, Pelayanan rawat jalan, Pasien lama rawat jalan, Kepuasan pasien.

2.6.6 Artikel Keenam

Tabel 2. 6 Sumber Pustaka Jurnal Artikel Keenam

Judul	Analisis Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Obgyn Untuk Mendukung Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andhika
Nama Penulis	Putri Zayanthy, Agusdini Banun Saptaningsih, Nurcahyo Andarusito
Email Penulis	putrizayanthy24@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional
Nama Kota-Penerbit	Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia Universitas Respati Indonesia
ISSN, Vol, Nomor Issue & Tahun	ISSN: 2685-6328, Vol I, No 1 (2017)
URL	http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/view/431
Tanggal Unggah	Oktober 2017

Abstrak

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 bagi pasien. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana RS mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien dan berdampak kepada mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini terbatas pada pasien poliklinik Obgyn yang melakukan proses pendaftaran sampai pelayanan di poliklinik Obgyn oleh dokter spesialis Obgyn di RSIA Andhika bulan Juli – September tahun 2016. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan mengungkapkan fakta-fakta yang terjadi selama penelitian. Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien poliklinik Obgyn yaitu 87 menit. Sedangkan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang telah ditetapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang waktu tunggu pasien yaitu kurang atau sama dengan 60 menit. Oleh karena itu harus dilakukan perbaikan untuk mempersingkat waktu tunggu yang dibutuhkan pasien dalam mendapatkan pelayanan yang prima di RSIA Andhika.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Poliklinik Obgyn, Pelayanan Prima.

2.6.7 Artikel Ketujuh

Tabel 2. 7 Sumber Pustaka Jurnal Artikel Ketujuh

Judul	Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan
Nama Penulis	Nofriadi Nofriadi, Mera Delima, Yuni Sara
Email Penulis	nofriadi.manca@yahoo.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional
Nama Kota-Penerbit	STIKes Perintis Padang
ISSN, Vol, Nomor Issue & Tahun	ISSN: 2622-2256, Vol II Nomor 1 Tahun 2019
URL	https://jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/PSKP/article/view/376
Tanggal Unggah	20 Desember 2019

Abstrak

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pasien merupakan komponen penting yang menyebabkan adanya rasa ketidakpuasan, pasien merasa tidak puas apabila waktu tunggu tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu ≤ 60 menit. Kenyataan menunjukkan masih ditemukan pasien mengeluh tidak puas karena waktu tunggu yang lama di RSUD Dr Muhammad Zein Painan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD Dr muhammad zein painan tahun 2019. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini 309 responden dengan jumlah sampel 62 responden, menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan uji chi square. 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 merasa tidak 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. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk melengkapi sarana dan prasarana dan meningkatkan kedisiplinan sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan sewaktu pasien berobat di poli penyakit dalam, harapannya mutu pelayanan rumah sakit akan meningkat.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan, Waktu Tunggu.

2.6.8 Skripsi

Tabel 2. 8 Sumber Pustaka Skripsi Kedelapan

Judul	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atma Jaya
Nama Penulis	Yulfa Yulia, Loli Adriani
Pembimbing	Derma Rosaria .S
Bentuk	Online Repository
Jenis	Tugas Akhir (Skripsi)
Nama Kota-Penerbit, Tahun	Jakarta : Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2017
URL	https://digilib.esaunggul.ac.id/hubungan-waktu-tunggu-pelayanan-rawat-jalan-dengan-kepuasan-pasien-spesialis-pribadi-di-rumah-sakit-atma-jaya-9343.html
Tanggal Unggah	10 Oktober 2017

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, satu di antara faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Rumah Sakit Atma Jaya, didapatkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan melebihi standar yaitu (> 60 menit). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik, yang menggunakan desain *cross sectional*. Besar sampel penelitian ini yaitu 64 orang pasien rawat jalan spesialis pribadi, yang dikumpulkan dengan teknik *accidental sampling*, dan pengumpulan data menggunakan metode observasi dan angket.

Hasil penelitian ini menggambarkan terdapat 3 kepuasan tertinggi yaitu dimensi kehandalan (50,0%), dimensi jaminan (51,6%), dan dimensi perhatian (54,7%). Secara keseluruhan sebanyak 53,1% pasien yang puas. Rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah sebesar 65,34 menit, (SD = 9,580). Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya, ($r = -0,520$, $p = 0,001$). Semakin lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan maka semakin rendah kepuasan pasien.

Manajemen Rumah Sakit Atma Jaya disarankan untuk melakukan sosialisai ke petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tanggap, dan mengupayakan jarak antara penyimpanan dengan pelayanan poliklinik tidak terlalu jauh.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu dan Pelayanan Rawat Jalan

2.6.9 Skripsi

Tabel 2. 9 Sumber Pustaka Skripsi Kesembilan

Judul	Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017
Nama Penulis	Bayu Setyo Nugroho
Pembimbing	Kuswanto, S.kep.Ners.,M.Kes, Retno Widiarini, S.KM.,M.Kes
Bentuk	Online Repository
Jenis	Tugas Akhir (Skripsi)
Nama Kota-Penerbit, Tahun	Madiun : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bhakti Husada Mulia, 2017
URL	http://repository.stikes-bhm.ac.id/379/
Tanggal Unggah	27 Januari 2019

Abstrak

Rumah Sakit Santa Clara Madiun adalah salah satu rumah sakit katolik tipe C di Madiun. Di Rumah Sakit Santa Clara Madiun diketahui bahwa dari 10 responden yang diamati, menunjukkan bahwa 6 responden (60%) merasa puas (≤ 60 menit). Dengan waktu tunggu di rawat jalan yang sesuai standar sedangkan 4 responden (40%) merasa kurang puas dengan waktu tunggu yang lebih dari standar (>60 menit). Oleh sebab itu sebagian besar responden kurang puas terhadap waktu dan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Santa Clara Madiun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun tahun 2017.

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik, dengan desain *cross sectional study*. Populasinya adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Clara Madiun. Dari populasi sejumlah 223 orang, dengan menggunakan teknik sampling *random*

sampling, diperoleh jumlah sampel sebanyak 70 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Uji analisis yang digunakan adalah uji chi square untuk mengetahui korelasi atau hubungan antara dua variabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 16 for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan waktu tunggu di Rumah Sakit Santa Clara Madiun sudah sesuai standar, sedangkan untuk kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar pasien merasa tidak puas. Untuk hasil uji chi square menunjukkan bahwa $p \text{ value} = 0,001, 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Clara Madiun.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Petugas Rumah Sakit Santa Clara Madiun unit rawat jalan hendaknya lebih meningkatkan pelayanan terutama untuk waktu tunggu pasien rawat jalan.

Kata Kunci : waktu tunggu, kepuasan pasien, rawat jalan

2.6.10 Skripsi

Tabel 2. 10 Sumber Pustaka Skripsi Kesepuluh

Judul	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rsu Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018
Nama Penulis	Ayu Wahyuni
Pembimbing	Dian Maya Sari Siregar, S.K.M, M.Kes, Fadilah Aini, S.K.M., M.Kes
Bentuk	Online Repository
Jenis	Tugas Akhir (Skripsi)
Nama Kota-Penerbit, Tahun	Medan : Institut Kesehatan Helvetia, 2018
URL	http://repository.helvetia.ac.id/2643/
Tanggal Unggah	19 Februari 2020

Abstrak

Kualitas pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal. Tujuan penelitian ini adalah memiliki peran yang sangat strategi dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat jalan ke RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang berjumlah 3.169 orang pasien. Sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Data dianalisis dengan melakukan uji analisis chi-square. Kesimpulan penelitian ini adalah semua variabel independen mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang, (Tangible $p=0,013$, Reliability $p=0,012$, Responsiveness $p=0,006$, Assurance $p=0,016$ dan Empaty $p=0,012$) dan variabel yang paling dominan yaitu variabel Responsiveness $p=0,006$.

Kata Kunci : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty dan Kualitas Pelayanan.