

ANALYSIS OF WAITING TIME RELATIONSHIP WITH THE SATISFACTION OF OUTPATIENT

Mughniyah Tsani

ABSTRACT

The waiting time care is a problem that still often occurs in health services, waiting for a long time that causes of decreased patient satisfaction. The waiting time care for outpatient is started from the patient registering until handled by a medical specialist. Based on decree of The Minister for Public Health of The Republic of Indonesia No 129 of 2008 the standard waiting time care for outpatient is ≤ 60 minutes. Therefore this is an interest for research by analyzing waiting times with patient satisfaction. The purpose of this study is to analyze waiting time care for patient satisfaction in outpatient. This research is a literature review study. This literature study was obtained from searching of scientific research articles from 2010-2020 using the Google Scoller database, Garuda Research and Technology, Digital Library of Hasanuddin University and Respository STIKES of Dr. Soetomo Hospital. There are 10 articles which are suitable with the inclusion criteria and accordance with the research questions. Many literatures were found that the waiting time care for outpatient in the hospital was waiting for so long and still was not satisfying minimum service standards (< 60 minutes). While the majority of patients were satisfied with outpatient services at the hospital. Based on the five dimensions of quality of satisfaction in health care, the highest satisfaction at the hospital is the dimension of assurance (*jaminan*), empathy (*empati*) and reliability (*keandalan*), while low satisfaction is located in the dimensions of responsiveness (*daya tanggap*) and tangible (*bukti fisik*). So that the literature review can be found the tendency of faster waiting time care that increase patient satisfaction.

Keywords: *Waiting time care for outpatient, patient satisfaction.*

ANALISIS HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN

Mughniyah Tsani

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih sering terjadi dalam pelayanan kesehatan, waktu tunggu yang lama menjadi penyebab kepuasan pasien menurun. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien mendaftar hingga ditangani oleh dokter spesialis. Berdasarkan Kepmenkes RI No 129 tahun 2008 standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yakni ≤ 60 menit. Oleh karena itu hal ini yang menjadi ketertarikan untuk dilakukan penelitian dengan menganalisis waktu tunggu dengan kepuasan pasien, Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan. Penelitian ini merupakan penelitian *literatur review*. Studi literatur ini diperoleh dari penelusuran artikel penelitian ilmiah dari rentang tahun 2010-2020 dengan menggunakan database *Google Scooler*, Garuda Ristek, *Digital Library* Universitas Hasanussin dan *Repository* STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo. Terdapat 10 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan sesuai dengan pertanyaan penelitian. Berbagai literatur didapatkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan di rumah sakit lama dan masih belum memenuhi standar pelayanan minimal (< 60 menit). Sedangkan sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Berdasarkan lima dimensi mutu kepuasan pada pelayanan kesehatan, kepuasan tertinggi pada rumah sakit yaitu dimensi *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *reliability* (keandalan), sedangkan kepuasan yang rendah terletak pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *tangible* (bukti fisik). Sehingga pada literature review dapat ditemukan adanya kecenderungan semakin cepat waktu tunggu pelayanan semakin meningkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan kepuasan pasien.