

**LITERATURE REVIEW WAKTU TUNGGU PASIEN BARU DI TEMPAT
PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN ASPEK
SERVICE QUALITY DI RUMAH SAKIT**

Siti Nor Jannah¹. Zakharias KP, A.Md.,S.IP.,MPH²

INTISARI

Latar Belakang: Waktu tunggu pasien rawat jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit, pelayanan rawat jalan adalah salah satu unit kerja di pendaftaran yang melayani pasien hendak berobat, anantara lain pasien rawat jalan baru dan pasien lama. salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan di rawat jalan. Penelitian ini menggunakan metode *literatur riview*.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan membandingkan waktu tunggu pasien di TPPRJ berdasarkan aspek *servis quality* pada 5 buah rumah sakit dengan studi literatur riview

Hasil Penelitian: Waktu tunggu pasien rawat jalan pada lima jurnal belum sepenuhnya 100% tepat waktu, diantaranya sudah ada yang tepat waktu, dari lima jurnal terdapat diantaranya menjelaskan 5 dimensi utama yang menentukan kualitas mutu pelayanan, antara lain: *tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy*. Rata-rata waktu tunggu dari ke lima jurnal <10 menit dikategorikan cepat

Kata Kunci: Waktu tunggu, tempat pendaftaran, *service quality*

¹Mahasiswa Program Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad yani

²Dosen Pembimbing Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**LITERATURE REVIEW TIME WAITING FOR NEW PATIENTS ON
PATIENT REGISTRATION BASED ON SERVICE QUALITY ASPECT IN
HOSPITAL**

Siti Nor Jannah¹. Zakharias KP, A.Md.,S.IP.,MPH²

ABSTRACT

Background: waiting time for outpatients is one of the important that will determine the initial image of hospital services, outpatient service are one of the work units in the registration that serves patients going to treatment, among other things new outpatients and old patients. One of the factors that influence patient satisfaction is waiting time for outpatient services. This study uses the literature review method.

Research Objectives: this study aims to identify and compare patient waiting times at TPPRJ based on service quality aspects at 5 hospital with review literature studies.

Research Result: literature review of waiting time for outpatient in five journal has not been 100% on time, including being on time, out of five journals there are among them explaining the five main dimensions that determine the quality of service quality, including tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy. The average waiting time of the five journals <10 minutes is fast.

Keywords: literature review waiting time, place of registration, service quality.

¹Student Medical Record Program And Health Information University General Achmad Yani Yogyakarta

²Supervising Lecturer In Medical Records And Health Information Study Program Jenderal Achmad Yani Yogyakarta