

# PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Elisa<sup>1</sup> Ristiana Eka Ariningtyas<sup>2</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang:** Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak ditemui dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu faktor yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien terutama pada saat melakukan pelayanan rawat jalan.

**Tujuan:** Pengaruh waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien.

**Metode:** Metode penelitian *literature review*.

**Hasil:** Dari 5 jurnal yang digunakan untuk *literature review* masih terdapat 3 jurnal yang waktu tunggu pelayanan rawat jalan tidak sesuai standar yaitu lebih dari 60 menit. Yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah prosedur penerimaan pasien yang lambat dan pelayanan pemeriksaan oleh dokter dan perawatan terhadap pasien yang kurang cepat.

**Kesimpulan:** Kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dan masih banyak pasien yang kurang puas terhadap pelayanan di rumah sakit.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pasien, pelayanan rawat jalan, waktu tunggu*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

# THE INFLUENCE OF WAITING TIME FOR OUTSTANDING SERVICES ON PATIENT SATISFACTION

Elisa<sup>1</sup> Ristiana Eka Ariningtyas<sup>2</sup>

## ABSTRACT

**Background:** Waiting time for services is a problem that is still commonly encountered in health care practices, and one of the factors that may cause dissatisfaction is waiting for a long time. The length of patient waiting time is one of the important things in determining the quality of health services. Waiting time for services is a problem that often causes patient complaints, especially when performing outpatient services.

**Objective:** The effect of waiting time for outpatient services on patient satisfaction.

**Method:** Literature review research methods.

**Result:** Of the 5 journals used for the literature review, there are still 3 journals whose waiting time for outpatient services is not up to standard, which is more than 60 minutes. What affects the length of waiting time for outpatient services is slow patient admission procedures and services for examinations by doctors and care for patients that are not fast enough.

**Conclusion:** patient satisfaction with waiting time for outpatient services is not accordance with Minimum Services Standards and there are still many patients who are not satisfied with services at the hospital.

**Keywords:** *Outpatient services, patient satisfaction, waiting time.*

---

<sup>1</sup>Student Of Medical Record and Health Information Study Program Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecturer Of Medical Record and Health Information Study Program Jenderal Achmad Yani Yogyakarta