

BAB IV
HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil

No.	Author	Metode	Judul	Database	Hasil penelitian
1	(Laeliyah & Subekti, 2017)	Kuantitatif	Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Indramayu	<i>Google scholar</i>	Batas normal waktu yang ideal untuk administrasi pasien pada administrasi rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Indramayu adalah 70,18 menit dan kelas lebih sering (> satu jam). Tingkat pemenuhan dalam klasifikasi sangat terpenuhi, dilihat dari lima komponen kualitas administrasi, unsur aset fisik, daya tanggap, konfirmasi, dan kasih sayang berada pada kelas benar-benar terpenuhi, sedangkan ukuran ketergantungan berada pada klasifikasi terpenuhi. Ada

				hubungan antara peluang ideal pelayanan rawat jalan dan pemenuhan pasien dengan pelayanan di poliklinik Gawat Darurat Daerah Indramayu yang ditunjukkan dengan p esteem = 0,042 atau hubungan chi-kuadrat sebesar 4,135.
2	(Ernawati et al., 2018)	Observasional	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	<p><i>Google scholar</i></p> <p>Hasil pemeriksaan faktual uji fisher menunjukkan bahwa nilai $p = 0,046$, $p < (0,05)$ ada hubungan antara peluang ideal untuk pelayanan rawat jalan dengan tingkat pemenuhan pasien di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Bantuan lama menahan waktu mempengaruhi pemenuhan pasien. Sebaiknya rumah sakit lebih dapat lagi meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas pelayanan sesuai dengan standar</p>

					pelayanan minimal yang terutama dalam waktu tunggu di rawat jalan demi mempertahankan kualitas rumah sakit tersebut.
3	(Bachrun, 2018)	observasional analitik	Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Clara	<i>Google scholar</i>	Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan bahwa waktu tunggu di Klinik Santa Clause Clara Madiun sudah sesuai standar, sedangkan untuk pemenuhan rawat jalan sebagian besar pasien kecewa. Hasil uji chi square menunjukkan bahwa $p \text{ esteem} = 0,001 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh antara waktu tunggu terhadap pemenuhan pasien rawat jalan di Rumah Sakit St Nick Clara Madiun. Mengingat konsekuensi dari investigasi, sangat mungkin diduga bahwa ada dampak dari pasien yang

					menunda-nunda pemenuhan pasien rawat jalan. Unit rawat jalan Klinik Gawat Darurat Santa Clause Clara Madiun juga harus lebih mengembangkan administrasi, terutama untuk waktu tunggu pasien rawat jalan.
4	(Suspentidewi et al, 2019)	kualitatif	Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019	<i>Google scholar</i>	Jumlah Sumber Daya Manusia yang masih kurang dan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan khususnya petugas dibagian klinik juga masih kurang, SOP rekam medis belum berjalan secara ideal karena tidak adanya kedisiplinan petugas dalam menjalankan SOP, sedangkan SOP untuk pasien rawat jalan belum ada. Aksesibilitas pondasi masih belum memadai. Interaksi pendaftaran dipaksakan karena tidak

					<p>adanya PC. Perencanaan arsip rekam klinis belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan karena belum adanya petugas dan SOP yang belum dijalankan sesuai dengan yang diharapkan. Sebenarnya lebih dari satu jam. Akhir. Disarankan poliklinik gawat darurat dapat membatasi waktu tunggu pasien rawat jalan dengan menambah petugas tambahan di bagian rekam medis, menyusun SOP, memeriksa dan menilai, dan menyelesaikan sarana dan prasarana.</p>
5	(Al-Harajin et al., 2019)	A cross-sectional	The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings	<i>Google scholar</i>	A total of 406 patients participated in the study. Half of the patients reported being satisfied with the waiting time, while the remaining were dissatisfied

<p>from a tertiary care hospital in Saudi Arabia</p>	<p>(mean satisfaction score 38.4 ± 6.63). Family medicine clinic scored better in waiting time than other specialized clinics; between arrival and registration (P < 0.01), between registration and consultation (P < 0.01), consultation time (P < 0.01), and overall waiting time (P < 0.01). Patients treated at the family medicine clinic were more likely to be satisfied than those seen in other specialized clinics (61.2% vs. 40%, P < 0.01).</p>
------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

B. Analisis

Pada jurnal (Laeliyah & Subekti, 2017), penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan instrumen penelitiannya menggunakan kuesioner, *check list observasi*, dan penilaian observasi waktu. Batas normal waktu yang ideal untuk pelayanan pasien pada administrasi rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Indramayu adalah 70,18 menit dan kelas lebih sering (> satu jam). Tingkat pemenuhan dalam klasifikasi sangat terpenuhi, dilihat dari lima komponen kualitas administrasi, unsur aset fisik, daya tanggap, konfirmasi, berada pada kelas benar-benar terpenuhi, sedangkan ukuran ketergantungan berada pada

klasifikasi terpenuhi. Ada hubungan antara peluang ideal pelayanan rawat jalan dan pemenuhan pasien dengan pelayanan di poliklinik Gawat Darurat Daerah Indramayu yang ditunjukkan dengan p esteem = 0,042 atau hubungan chi-kuadrat sebesar 4,135. Sedangkan menurut Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit untuk waktu tunggu di rawat jalan < 60 menit. Selain karena faktor tertentu tertentu dari jumlah pasien rawat jalan yang datang berkunjung/mengobati, dan keadaan pemberian dokumen rekam medis rawat jalan, hal penting yang mempengaruhi peluang ideal untuk rawat jalan adalah dari pihak RSUD Kabupaten Indramayu, tidak ada yang mengatur atau menciptakan pedoman atau regulasi dalam bentuk prosedur tetap/SOP (Standar Operating Perocedure). Berdasarkan Undang-undang RI No. 44 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa rumah sakit wajib memiliki Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Pemenuhan Pasien 107 strategi kerja standar dalam memilah dan menyelesaikan berbagai latihan dan kapasitas administrasi yang dibuat oleh kantor administrasi kesejahteraan. Rumah sakit juga harus memiliki standar jangka waktu dalam melakukan pelayanan kesehatan tertentu, dengan standar waktu ini sudah sewajarnya petugas memiliki aturan untuk melakukan pelayanan yang diberikan kepada pasien dan memiliki maksud untuk mencapai sasaran waktu yang telah ditentukan (Sabarguna, 2008). Khususnya dalam hal menentukan waktu sekurang-kurangnya pasien menanti untuk mendapatkan pelayanan di bagian rawat jalan yang diberlakukan. Perbedaan variabel yang mempengaruhi lama tunggu ideal pelayanan rawat jalan di RSUD Indramayu tergantung pada efek samping pemeriksaan, didapat dari pemaparan ahli petugas dalam memberikan pelayanan rawat jalan, mengingat belum adanya disiplin waktu dalam pelayanan awal dan akhir untuk pasien rawat jalan, tidak adanya rasa partisipasi yang ada antar petugas dalam menyelesaikan pelayanan rawat jalan (petugas rekanm medis, petugas poliklinik, petugas, dokter spesialis) serta perhatian kepada petugas tentang pentingnya menutup peluang yang ideal bagi administrasi rawat jalan. Mengatasi masalah ini harus dimungkinkan dengan memperluas disiplin petugas sehingga dapat terjalin kerjasama antara petugas

(petugas rekam medis, petugas poliklinik, petugas, spesialis) dalam melakukan administrasi rawat jalan kepada pasiennya.

Berdasarkan penelitian (Ernawati et al., 2018), waktu tunggu pelayanan di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya ebagian besar menyatakan baik (≤ 60 menit) lebih dari 40 individu (20,1%). Hal tersebut dikarenakan jumlah antrean pasien sehingga antrean tidak terlalu panjang dan antrean poliklinik yang dikunjungi tidak banyak, seperti poli gizi, VCT, bedah saraf, penyakit perut dan bedah saraf. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Alifah Nur Jannah, Kiswaluyo, Ristya Widi E.Y (2017) yang menunjukkan bahwa kecepatan waktu menunggu pasien frukuensi yang paling tinggi, yaitu 81% pasien yang menunggu dengan cepat. Cepatnya waktu tunggu terjadi karena tidak adanya antrean. Waktu tunggu pelayanan yang terlalu lama itu terjadi disebabkan karena adanya antrean yang sangat panjang. Antrean terjadi dikarenakan oleh kepentingan terhadap pelayanan yang melampaui kemampuan dan fasilitas yang disediakan sehingga penggunaan sarana yang datang tidak segera mendapatkan pelayanan. Hasil obervasi peneliti di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya pada tanggal 27 Maret 2017 dari 30 pasien yang diwawancarai menyatakan bahwa 27 orang yang datang untuk berobat ke bagian poliklinik mengatakan waktu tunggu pelayanan bisa 120-180 menit dimulai pada saat pendaftaran sampai dengan mendapatkan pemeriksaan dokter khususnya pada poliklinik penyakit dalam dan jantung. Pasien yang datang mengatakan bosan, letih dan penat dengan pelayanan rawat jalan yang telah diberikan oleh rumah sakit tersebut disebabkan lamanya mengantri. Hal ini juga karena banyaknya kunjungan di fasilitas pelayanan rawat jalan. 3 orang yang datang mengunjungi poliklinik tersebut mengatakan bahwa masa tunggu yang ideal untuk perawatan adalah 60-80 menit mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan pemeriksaan dokter. Berdasarkan hasil pertemuan, ditemukan bahwa 20 orang senang dengan layanan rawat jalan dan 10 orang mengatakan mereka merasa tidak senang dengan layanan saat ini. Waktu tunggu merupakan peluang yang ideal bagi administrasi rawat jalan di RSUD dr. Jumlah Doris Sylvanus Palangkaraya yang paling tinggi tidak dapat diterima (>60 menit) di atas 159 individu (79,9%). Pemenuhan pasien di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya paling senang dengan 183 individu (92%).

Ada hubungan antara peluang ideal pelayanan rawat jalan dengan tingkat pemenuhan pasien di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.

Berdasarkan penelitian (Bachrun, 2018), di Rumah Sakit Santa Clara Madiun diketahui bahwa dari 10 responden yang diamati peneliti, menunjukkan bahwa 6 responden (60%) merasa puas (≤ 60 menit), dengan waktu tunggu di rawat jalan yang sudah sesuai dengan standar sedangkan 4 responden (40%) mengalami kurang puas dengan waktu tunggu yang melebihi dari standarnya (>60 menit). Oleh karena itu, sebagian besar responden merasa kurang senang dengan waktu dan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Santa Clara Madiun. Berdasarkan kajian fundamental pada Walk 27, 2017 di Rumah Sakit Santa Clara Madiun, dilacak bahwa dari 10 responden yang diamati, menunjukkan bahwa 6 responden (60%) menilai mereka terpenuhi, dengan standar rawat jalan. waktu tunggu (≤ 60 menit) sedangkan 4 responden (40%) yang disurvei tidak senang dengan waktu tunggu yang melebihi dari standar (>60 menit), sehingga sebagian besar responden tidak senang dengan waktu tersebut dan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Santa Clara Madiun. karena masih di temukan dokter yang datang terlambat melebihi dari jam buka pelayanan yaitu mulai buka jam pukul 08.00-13.00 WIB. Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun melihat pentingnya penelitian tentang memahami tentang waktu tunggu dan pemenuhan pasien sebagai pemeriksaan yang mendasari, sehingga eksplorasi lebih lanjut dapat dilakukan secara lebih komprehensif untuk semua pasien di Rumah Sakit Santa Clara Madiun.

Berdasarkan penelitian (Dewi et al., 2020), di RSUD dr. Achmad Darwis sudah memiliki standar waktu tunggu untuk rawat jalan. Standar waktu tunggu pasien rawat jalan sesuai SPM poliklinik adalah < 60 menit, namun secara umum waktu tunggu pasien rawat jalan sebenarnya melampaui norma yang ditetapkan, dimana waktu tunggu rawat jalan untuk poliklinik kebidanan/kandungan adalah 100,8 menit, poliklinik dalam 74,4 menit, poli hati 108,2 dan poli anak 78,8 menit. Menurut Sabarguna (2008). Rumah sakit harus membuat beberapa peraturan tentang standar dalam melakukan pelayanan kesejahteraan tertentu, dengan standar waktu ini, dipercaya petugas akan memiliki aturan dalam menyelesaikan

administrasi yang diberikan kepada pasien dan memiliki waktu untuk mencapai target tujuan yang telah ditentukan dari pihak rumah sakit. Penundaan waktu merupakan masalah yang sering menyebabkan keluhan bagi pasien di berbagai rumah sakit, termasuk dr. Achmad Darwis Suliki sendiri. Rumah sakit yang mengabaikan keterlambatan signifikan dalam pelayanan kesehatan mereka, keseluruhan sifat pelayanan rumah sakit akan dianggap sebagai kegiatan yang dapat mengurangi kepuasan pasien dan keluarga. Pada dasarnya setiap rumah sakit diciptakan untuk menjawab permasalahan dan pemenuhan pasien sebagai klien, hal ini juga berlaku di RSUD dr. Ahmad Darwis Suliki. Bekerja pada sifat pelayanan kesejahteraan adalah masuk ke administrasi digambarkan oleh pemahaman cepat menahan kesempatan.

Berdasarkan penelitian (Al-Harajin et al., 2019), This study aims to investigate the. The relationship between waiting time and patient satisfaction can assess the causes of which affect patient satisfaction and waiting time. From the results of the study it was found that about some of the patients were satisfied with the waiting time at the hospital, this level of satisfaction was considered relatively low from the sample size. also found a very prominent relationship between waiting time and patient satisfaction scores where waiting time has an impact on patient perceptions of quality and patient satisfaction. it is still found that long waiting times, especially at registration and consultations, can lead to higher patient dissatisfaction. In this study, waiting time has a negative relationship with patient satisfaction in various international hospitals