

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN
DI POLIKLINIK RUMAH SAKIT : *LITERATURE REVIEW***

Azhar Nur Azizah¹, Eva Putriningrum²

INTISARI

Latar Belakang : Sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit, pasien menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yaitu pelayanan yang bermutu dan paripurna. Tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh, merasa tidak puas dengan apa yang telah diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Semakin lama waktu tunggu yang dihabiskan pasien, maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien tersebut.

Tujuan Penelitian : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan di poliklinik rumah sakit dengan metode "*literature review*".

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan metode *literature review*. Sumber pustaka yang digunakan dalam penyusunan artikel ini adalah dengan melakukan telaah jurnal dengan pencarian data menggunakan *database Google Scholar*.

Hasil Penelitian : Tingkat kepuasan pasien rawat jalan dari kedelapan jurnal dalam kategori puas, sedangkan waktu tunggu pelayanan dalam kategori lebih dari standar. Hasil *review* dari ketiga jurnal mendapatkan *p value* kurang dari 0,05 yang artinya H_0 ditolak. Ada hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan di poliklinik rumah sakit.

Kesimpulan : Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan di poliklinik rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa semakin cepat waktu tunggu pelayanan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

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

¹Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

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

THE LEVEL OF SATISFACTION OUTPATIENTS CLINIC WAITING TIMES FOR TREATMENT IN HOSPITAL : *LITERATURE REVIEW*

Azhar Nur Azizah¹, Eva Putriningrum²

ABSTRACT

Background : As users of hospital services, patient demand for services provided in accordance with its right, namely service high quality and plenary. Not rare patient who complain, felt dissatisfied with what was given by the officers because they are considered inadequate and insensitive to the needs patients. In the service of outpatient care in hospital, wait time is the time needed to start of the patients signed up to be served by a specialist. The longer waiting time spent patients, then it would be more low the level of satisfaction the patient.

Objectives : The study aimed to identify the level of satisfaction waiting times for outpatient service at the hospital with the method as "literature review".

Method : This study use of literature review. Source library used in the preparation of this article to conduct review of jurnal by search data using a database google scholar.

Result : The level of satisfaction outpatients of eighth journal in the category of satisfied, while waiting times for services in the category are more than standard. The results of a review of third journal get p value less than 0,05 which means H_0 reject. There was a correlation between satisfaction outpatients against waiting time service at the hospital polyclinic.

Conclusion: there is a significant relation exists between satisfaction outpatient respect to waiting time services in the hospital polyclinic. This indicates that faster service waiting time so patients satisfaction will increase.

Keywords : Patient Satisfaction, Outpatient Service, Waiting Time

¹Students of Medical Record and Health Information Study Program Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta

²Lecture of Medical Record and Health Information Study Program Jendseral Achmad Yani University Yogyakarta