

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Karya Tulis Ilmiah

Penyajian hasil *literature review* memuat rangkuman hasil dari masing-masing jurnal yang terpilih sebagai berikut:

**Tabel 4. 1 Hasil pencarian *literature***

No	Nama penulis, jurnal dan tahun	Tujuan artikel jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	Muthiah Rissa dan Pratiwi dan Fakhruddin Nasrul Sani (2017) Judul jurnal: Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta	Mengetahui waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD Kota Surakarta.	Desain penelitian kuantitatif observasional analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Sebanyak 79 pasien (91,9%) merasa puas, dan 7 pasien (8,1%) kurang puas. Rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien <60 menit. Hasil uji statistik nilai <i>r</i> hitung 0,235 dengan <i>p value</i> = 0,029 <0,05.
2	Nur Laeliah dan Heru Subekti (2017) Judul jurnal: Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu	Mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan, tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rawat jalan, dan hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan rancangan <i>cross sectional</i> .	Pasien yang merasa puas (14 orang), cukup puas (73 orang), sangat puas (2 orang), tidak puas (3 orang). Dimensi <i>tangibles</i> (berwujud) dengan nilai 3,293, dimensi <i>reliability</i> (keandalan) memperoleh nilai rerata 3,478. Dimensi

No	Nama penulis, jurnal dan tahun	Tujuan artikel jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
		pelayanan di rawat jalan.		<i>responsiveness</i> (daya tanggap) nilai rerata sebesar 3,250. dimensi <i>assurance</i> (jaminan/keyakinan) nilai rerata sebesar 3,239. dimensi <i>emphaty</i> (kesediaan untuk peduli) nilai rerata sebesar 3,125. Rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan selama 70,18 menit. Hasil uji statistik $pvalue=0,042$ atau nilai korelasi <i>chi-square</i> sebesar 4,135.
3	Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, dan Herry Setiawan Program (2018) Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Penelitian di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya)	pelayanan di rawat jalan Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya	Penelitian observasional analitik dengan desain pendekatan <i>cross sectional</i> .	Waktu tunggu pelayanan rawat jalan melebihi standar (>60 menit) sebanyak 159 orang (79,9%), sedangkan yang sesuai standar sebanyak 183 orang (92%) Hasil uji <i>fisher's exact test</i> menunjukkan $p\ value= 0,046$ (<0,05).
4	Torry, Mulyatim Koeswo dan Sujianto (2016) Faktor yang Mempengaruhi	Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan	Penelitian deskriptif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> .	Total waktu tunggu pelayanan pasien yaitu 157,13 menit. Pasien merasa puas dengan pelayanan

No	Nama penulis, jurnal dan tahun	Tujuan artikel jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
	Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung	kesehatan kaitannya dengan kepuasan pasien rawat jalan.		pasien (98%) yang melampaui SPM (>90%). Kecepatan pelayanan yang diterima pasien (P<0,05).
5	Bayu Setyo Nugroho (2017) Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun	Mengetahui pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun	Penelitian kuantitatif dengan desain penelitian observasional analitik dan pendekatan <i>cross-sectional study</i> .	Pasien dengan waktu tunggu standar 37 (52,9%) dan kurang dari standar 33 (47,1%). Pasien puas sebesar 36 (51,4%) dan tidak puas sebesar 34 (47,1%) pasien. Hasil uji <i>chi square</i> $p\ value = 0,001 < 0,05$ .
6	Putri Wulandari, Renny Listiawaty dan Aidil Hafiz (2020) Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi	Mengetahui hubungan waktu tunggu di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> .	Waktu tunggu pelayanan lama sebanyak 53 (55,8%) pasien dan cepat 42 (45,2%) pasien. Pasien tidak puas 45 (47,4%) dan puas 50 (52,6%) yang diberikan oleh puskesmas. Hasil uji <i>chi square</i> nilai $p=0,322 (>0,05)$ .
7	Veronica Juniarti Putri, Firdaus dan Agus (2018)	Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan	Penelitian analitik dengan pendekatan	Sebanyak 58 pasien merasa puas, dan 30 pasien tidak puas. Waktu

No	Nama penulis, jurnal dan tahun	Tujuan artikel jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya	dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya	<i>cross-sectional</i> .	tunggu pelayanan 2 pasien ( $\leq 60$ menit) dan 86 ( $\geq 60$ menit). Hasil uji <i>chi-square</i> menunjukkan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$ dan diperoleh signifikansi <i>fisher's exact test</i> 1,000 ( $> 0,05$ ).
8	Dedi Fatrida dan Andesma Saputra (2019) Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan	Mengetahui hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan	Penelitian kuantitatif yaitu deskriptif analitik dengan desain penelitian <i>cross sectional study</i> .	Sebanyak 42 (47,2%) pasien tidak puas dan 47 (52,8%) pasien puas. Sebanyak 49 (55,1%) pasien mendapat pelayanan secara lambat dan 40 (44,9%) pasien mendapat pelayanan secara cepat. Hasil uji <i>chi-square</i> didapatkan <i>p value</i> =0,000 ( $p \leq 0,05$ )

Muthiah Rissa Pratiwi dan Fakhruddin Nasrul Sani (2017) dalam jurnalnya yang berjudul Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta, tujuan dari penelitian mereka yaitu mengetahui waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD Kota Surakarta. Penelitian ini menjelaskan bahwa 79 pasien (91,9%) menyatakan puas, dan 7 pasien (8,1%) kurang puas terhadap waktu tunggu pelayanan, penelitian ini menunjukkan bahwa di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan telah memberikan pelayanan yang

baik dan petugas di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan memberikan pelayanan dengan cepat. Waktu tunggu pelayanan pasien <60 menit sebanyak 53 pasien (61,6%) dan >60 menit sebanyak 33 pasien, hal ini menunjukkan bahwa petugas di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD Kota Surakarta memberikan pelayanan secara cepat. Selain itu hasil uji statistik nilai  $r$  hitung sebesar 0,235 dengan  $pvalue = 0,029 (< 0,05)$ . Metode yang dilakukan mereka adalah kuantitatif observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Selanjutnya kesimpulan dari penelitian mereka adalah ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD Kota Surakarta. Penelitian mereka memiliki hubungan dengan penelitian penulis karena membahas mengenai hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan di poliklinik.

Nur Laeliah dan Heru Subekti (2017) dalam jurnalnya yang berjudul Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu, tujuan dari penelitian mereka yaitu untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan, tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rawat jalan, dan hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa pasien yang cukup puas sebanyak 73 orang, pasien puas sebanyak 14 orang, pasien sangat puas sebanyak 2 orang dan pasien yang tidak puas sebanyak 3 orang. Dimensi *tangibles* (berwujud) dengan nilai 3,293 artinya terletak pada interval kelas 2,601 – 3,400 sehingga pada dimensi ini termasuk dalam kategori cukup puas, dimensi *reliability* (keandalan) memperoleh nilai rerata 3,478 artinya terletak pada interval kelas 2,601 – 3,400 sehingga pada dimensi ini termasuk dalam kategori puas. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) nilai rerata sebesar 3,250 artinya terletak pada interval kelas 2,601 – 3,400 sehingga pada dimensi ini termasuk dalam kategori cukup puas. Dimensi *assurance* (jaminan/keyakinan) nilai rerata sebesar 3,239 artinya terletak

pada interval kelas 2,601 – 3,400 sehingga pada dimensi ini termasuk dalam kategori cukup puas. Dimensi *emphaty* (kesediaan untuk perduli) nilai rerata sebesar 3,125 artinya terletak pada interval kelas 2,601 – 3,400 sehingga pada dimensi ini termasuk dalam kategori cukup puas. Dari 92 responden diperoleh bahwa waktu tunggu 60 menit (cepat) sebanyak 43 orang (46,7%) sedangkan waktu tunggu >60 menit (lama) sebanyak 49 orang pasien rawat jalan (53,3%) selain itu hasil hitung rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan selama 70,18 menit (> 60 menit) dalam kategori lama. Hasil uji statistik diperoleh *p value*=0,042 (0,05) selain itu nilai korelasi *chi-square* sebesar 4,135 dimana nilai korelasi *chi square* hitung > *chi square* tabel (3,84) maka hal ini menunjukkan bahwa ada lamanya waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di rawat jalan. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu.

Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, dan Herry Setiawan Program (2018) dalam jurnalnya yang berjudul Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Penelitian di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya), tujuan dari penelitian mereka yaitu untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 183 orang (92%), sedangkan pasien yang tidak puas sebanyak 16 orang (8%). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang melebihi standar (>60 menit) sebanyak 159 orang (79,9%), sedangkan yang sesuai standar ( $\leq$ 60 menit) sebanyak 40 orang (20,1%). Hasil uji *fisher's exact test* menunjukkan *p value*=0,046 (<0,05) maka  $H_0$  ditolak. Selanjutnya kesimpulan dari penelitian mereka adalah ada hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.

Torry, Mulyatim Koeswo dan Sujianto (2016) dalam jurnalnya yang berjudul Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung, tujuan dari penelitian mereka yaitu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan kesehatan kaitannya dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini menjelaskan bahwa dari 101 pasien rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan Poliklinik penyakit dalam yaitu 157,13 menit, melebihi SPM (<60 menit). Pasien merasa puas dengan pelayanan pasien (98%) yang melampaui SPM (>90%). Selain itu kecepatan pelayanan yang diterima pasien ( $P < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Metode yang dilakukan mereka adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Selanjutnya kesimpulan dari penelitian mereka adalah kepuasan pasien dipengaruhi oleh waktu tunggu yang dirasakan dan kecepatan pelayanan.

Bayu Setyo Nugroho (2017) dalam jurnalnya yang berjudul Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun, tujuan dari penelitian mereka yaitu untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa pasien yang puas sebesar 36 (51,4%) dan pasien yang tidak puas sebesar 34 (47,1%). Dari 70 responden 37 (52,9%) responden mendapat pelayanan sesuai standar ( $\leq 60$  menit) dan 33 (47,1%) kurang dari standar ( $\geq 60$  menit). Penelitian mereka menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 34 (47,1%) orang, sedangkan pasien yang tidak puas sebanyak 36 (51,4%) orang. Selain itu hasil uji statistik *chi-square* diperoleh  $p\text{ value} = 0,001 < 0,05$ . Metode yang dilakukan mereka adalah kuantitatif dengan desain penelitian observasional analitik dan pendekatan *cross-sectional*. Kesimpulannya adalah ada pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di RS Santa Clara Madiun.

Putri Wulandari, Renny Listiawaty dan Aidil Hafiz (2020) dalam jurnalnya yang berjudul Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi, tujuan dari penelitian mereka yaitu untuk mengetahui hubungan waktu tunggu di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi. Penelitian ini menjelaskan bahwa dari 95 responden 53 orang (55,8%) mendapatkan pelayanan lama ( $\geq 60$  menit) dan sebanyak 42 orang (44,2%) mendapatkan pelayanan cepat ( $\leq 60$  menit). Sedangkan kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 95 responden 45 orang (47,3%) kurang puas terhadap pelayanan dan 50 orang (52,7%) puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil uji *chi square* diperoleh nilai  $p=0,322$  ( $\geq 0,05$ ). Kesimpulannya adalah tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Veronica Juniarti Putri, Firdaus dan Agus (2018) dalam jurnalnya yang berjudul Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya, tujuan dari penelitian mereka yaitu untuk menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan yang sesuai standar ( $\leq 60$  menit) sebanyak 2 orang (2,3%) sedangkan yang melebihi standar ( $\geq 60$  menit) sebanyak 86 orang (97,7%). Dari 88 responden 30 orang (34,1%) merasa tidak puas terhadap pelayanan dan 58 orang (65,9%) merasa puas terhadap pelayanan di poli. Hasil uji statistik *chi-square* dengan tingkat kemaknaan  $\alpha = 0,05$ , diperoleh signifikansi *fisher's exact test*  $1,000 > 0,05$ . Metode yang dilakukan mereka adalah Penelitian analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Selanjutnya kesimpulan dari penelitian mereka adalah tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya.

Dedi Fatrida dan Andesma Saputra (2019) dalam jurnalnya yang berjudul Program Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. Hasil penelitian mereka



menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas sebanyak 42 orang (47,2%) dan pasien yang puas sebanyak 57 orang (52,8%). Diperoleh bahwa waktu tunggu >60 menit (lambat) sebanyak 49 orang (55,1%) sedangkan waktu tunggu  $\leq 60$  menit (cepat) sebanyak 40 orang (44,9%) selain itu hasil uji *chi-square* didapatkan  $p\text{ value}=0,000$  ( $p \leq 0,05$ ). Kesimpulannya adalah ada hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan.

## B. Pembahasan

### 1. Kepuasan pasien rawat jalan

Kepuasan pasien adalah selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan pelanggannya (pasien atau kelompok masyarakat) (Muninjaya, 2011). Berdasarkan hasil *review* jurnal kepuasan pasien rawat jalan, jurnal pertama milik Muthiah Rissa Pratiwi dan Fakhruddin Nasrul Sani (2017) dari 86 responden, 79 (91,9%) responden merasa puas, sedangkan 7 (8,1%) responden kurang puas. Jurnal kedua milik Nur Laeliah dan Heru Subekti (2017) dari 92 responden menyatakan bahwa responden yang merasa tidak puas sebanyak 3 orang, cukup puas 73 orang, 14 pasien puas, dan 2 pasien sangat puas. Sedangkan jurnal ketiga milik Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, dan Herry Setiawan Program (2018) dari 199 responden, 16 (8%) pasien merasa puas dan 183 (92%) pasien tidak puas. Jurnal keempat milik Torry, Mulyatim Koeswo dan Sujianto (2016) menjelaskan bahwa dari 101 pasien merasa puas dengan pelayanan (98%) yang melampaui SPM (>90%).

Jurnal milik Bayu Setyo Nugroho (2017) menunjukkan bahwa dari 70 pasien yang puas sebanyak 36 (51,4%) dan pasien yang tidak puas sebanyak 34 (47,1%). Selanjutnya jurnal keenam milik Putri Wulandari, Renny Listiawaty dan Aidil Hafiz (2020) menjelaskan bahwa dari 95 responden 45 orang (47,3%) kurang puas terhadap pelayanan dan 50 orang (52,7%) puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan pada penelitian ketujuh milik Veronica Juniarti Putri, Firdaus dan Agus (2018) menunjukkan bahwa dari 88 responden 30 orang (34,1%) merasa tidak puas

terhadap pelayanan dan 58 orang (65,9%) merasa puas terhadap pelayanan di poli. Jurnal terakhir milik Dedi Fatrida dan Andesma Saputra (2019) penelitian mereka menunjukkan bahwa dari 89 pasien yang merasa tidak puas sebanyak 42 orang (47,2%) dan pasien yang puas sebanyak 47 orang (52,8%).

Kinerja petugas kesehatan di poliklinik dalam memberikan suatu pelayanan sangat menentukan kepuasan pasien, apabila kinerja petugas kesehatan jauh lebih rendah daripada harapan pasien maka pasien tidak puas dan bila kinerja petugas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan maka pasien merasa sangat puas.

## 2. Waktu tunggu pelayanan

Menurut Permenkes No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan  $\leq 60$  menit, termasuk didalamnya waktu penyediaan dokumen rekam medis yang ditetapkan kurang dari atau sama dengan 10 menit.

Berdasarkan hasil jurnal yang telah dilakukan *review*, jurnal pertama dari 86 responden 53 pasien mendapat pelayanan sesuai standar ( $< 60$  menit) dan 33 pasien mendapat pelayanan melebihi standar ( $> 60$  menit). Hal ini didukung oleh hasil bahwa kepuasan pasien dalam kategori puas dilihat dari 5 dimensi kepuasan pasien dan karakteristik responden meliputi umur, pendidikan, pekerjaan serta kunjungan pasien baru atau lama (Pratiwi & Sani, 2017). Jurnal kedua milik Nur Laeliah dan Heru Subekti (2017) dari 92 responden 43 pasien (46,7%) mendapat pelayanan sesuai standar ( $< 60$  menit) sedangkan 49 pasien (53,3%) mendapat pelayanan melebihi standar ( $> 60$  menit) akan tetapi di kesimpulan didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien dalam kategori cukup puas dilihat dari 5 dimensi kepuasan pasien dan karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan serta cara bayar.

Jurnal ketiga milik Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, dan Herry Setiawan Program (2018) dari 199 responden yang mendapatkan pelayanan sesuai standar ( $\leq 60$  menit) sebanyak 40 pasien dan yang

mendapatkan pelayanan melebihi standar ( $>60$  menit) sebanyak 159 pasien. Didukung oleh hasil bahwa rata-rata kepuasan pasien tidak puas serta dipengaruhi oleh karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Jurnal keempat milik Torry, Mulyatim Koeswo dan Sujianto (2016) dari 101 pasien rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan Poliklinik penyakit dalam yaitu 157,13 menit artinya melebihi waktu standar ( $>60$  menit) dengan rata-rata kepuasan pasien puas karena dipengaruhi oleh faktor karakteristik responden meliputi cara bayar, usia, pekerjaan, dan pendidikan.

Jurnal selanjutnya milik Bayu Setyo Nugroho (2017) menunjukkan bahwa dari 70 responden 37 (52,9%) responden mendapat pelayanan sesuai standar ( $\leq 60$  menit) dan 33 (47,1%) kurang dari standar ( $\geq 60$  menit) dengan kesimpulan yang didapatkan adalah pasien puas. Jurnal keenam milik Putri Wulandari, Renny Listiawaty dan Aidil Hafiz (2020) dari 95 responden 53 orang (55,8%) mendapatkan pelayanan lama atau lebih dari standar ( $\geq 60$  menit) dan sebanyak 42 orang (44,2%) mendapatkan pelayanan cepat sesuai standar ( $\leq 60$  menit) dengan kesimpulan yang didapatkan adalah pasien merasa puas. Hal yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan adalah tidak adanya manajemen yang mengatur atau membuat regulasi dalam bentuk prosedur tetap.

Jurnal milik Veronica Juniarti Putri, Firdaus dan Agus (2018) menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan waktu tunggu pelayanan sesuai standar ( $\leq 60$  menit) sebanyak 2 orang (2,3%) sedangkan yang melebihi standar ( $\geq 60$  menit) sebanyak 86 orang (97,7%) dengan kesimpulan yang didapatkan adalah pasien puas karena dipengaruhi oleh 5 dimensi kepuasan pasien dan faktor karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Jurnal terakhir milik Dedi Fatrida dan Andesma Saputra (2019) dari 89 pasien yang mendapatkan waktu tunggu  $>60$  menit (lambat) sebanyak 49 orang (55,1%) sedangkan waktu tunggu  $\leq 60$  menit (cepat) sebanyak 40 orang (44,9%) dengan kesimpulan

yang didapatkan adalah pasien puas dengan factor karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin dan pendidikan pasien.

Waktu tunggu pelayanan penting untuk menentukan apakah mutu pelayanan di rumah sakit sesuai standar atau tidak. Selain itu dengan waktu tunggu yang standar pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena pasien akan berharap mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat. Waktu tunggu yang berbeda-beda dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya dari segi administrasi selain itu faktor kepuasan pasien yang dilihat dari 5 dimensi serta faktor usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Waktu tunggu yang lama juga dapat disebabkan karena terjadinya antrian panjang dan waktu antara kedatangan pasien lebih cepat daripada waktu pelayanan.

3. Hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan di poliklinik

Berdasarkan tabulasi silang dari jurnal milik Muthiah Rissa Pratiwi dan Fakhruddin Nasrul Sani (2017) uji statistik diperoleh nilai  $r$  hitung sebesar 0,235 dengan  $pvalue = 0,029 (< 0,05)$  yang artinya  $H_0$  ditolak. Pada jurnal kedua milik Nur Laeliah dan Heru Subekti (2017) uji statistik nilai  $pvalue = 0,042 (< 0,05)$  dan diperoleh nilai korelasi *chi square* sebesar 4,135 atau  $H_0$  ditolak. Jurnal ketiga milik Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, dan Herry Setiawan Program (2018) diperoleh nilai statistik dari uji *fisher's exact test* yaitu  $p = 0,046 (< 0,05)$  yang berarti  $H_0$  ditolak. Jurnal keempat milik Torry, Mulyatim Koeswo dan Sujianto (2016) diperoleh nilai  $P < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak.

Jurnal kelima milik Bayu Setyo Nugroho (2017) hasil uji statistik *chi-square* diperoleh  $pvalue = 0,001 < 0,05$  yang artinya bahwa  $H_0$  ditolak. Selanjutnya jurnal milik Putri Wulandari, Renny Listiawaty dan Aidil Hafiz (2020) diperoleh hasil uji *chi square* dengan  $p = 0,322 (\geq 0,05)$  atau  $H_0$  diterima. Jurnal ketujuh milik Veronica Juniarti Putri, Firdaus dan Agus (2018) hasil uji statistik diperoleh signifikansi *fisher's exact test*  $1,000 > 0,05$  yang artinya bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jurnal terakhir milik

Dedi Fatrida dan Andesma Saputra (2019) didapatkan hasil uji *chi-square* dengan *p value*=0,000 ( $p \leq 0,05$ ) artinya  $H_0$  ditolak.

Jurnal yang telah dilakukan *review* didapatkan bahwa 6 jurnal dengan *p value* kurang dari 0,05 yang artinya  $H_0$  ditolak. Apabila  $H_0$  ditolak maka ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan di poliklinik. Kemudian sisanya dua jurnal dengan *p value* lebih dari 0,05 artinya bahwa  $H_0$  diterima dan tidak ada hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan di poliklinik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin cepat waktu tunggu pelayanan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN  
YOGYAKARTA