

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Nur Leeliah, Heru Subekti (2017), dengan judul “waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD kabupaten Indramayu” menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama, pelaksanaan pelayanan pasien di rawat jalan masih belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal. Tujuan dari penelitian ini 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. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Dari penelitian ini rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan 70,18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (>60 menit), tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas, berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi tangibles, responsiveness, assurance dan empathy dalam kategori cukup puas, reliability dalam kategori puas. Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien ditunjukkan dengan nilai $p=0,042$ atau nilai korelasi 4,135.

Edy Bachrun (2017), dengan judul “pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan di rumah sakit Santa Clara” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan. Penelitian ini menggunakan metode *observasional analitik* dengan desain *cross sectional studi*. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan waktu

tunggu sudah sesuai standar sedangkan untuk kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar pasien merasa tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Gama Bagus Kuntoadi, Riski Adiprana (2017), dengan judul “tinjauan lama waktu tunggu pendaftaran di tempat penerimaan pasien rumah sakit kepolisian pusat di Rumah Sakit Sukanto” menjelaskan bahwa adanya antrian saat pasien melakukan pendaftaran di tempat penerimaan pasien, adanya keluhan dari pasien akibat lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menunggu proses kegiatan yang dilakukan pada proses mendaftar dan tidak adanya standar waktu tunggu di pendaftaran yang dapat dijadikan acuan oleh staf pendaftaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang lama waktu tunggu pasien pada saat pendaftaran di TPP unit rawat jalan dengan cara mengamati waktu tunggu pasien pada saat pendaftaran untuk pasien baru dan lama serta menemukan penyebab lamanya waktu tunggu. penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu pasien pada saat mendaftar di TPP untuk pasien baru 8 menit dan untuk pasien lama 7 menit, sumber permasalahan lamanya waktu tunggu yang terjadi beberapa faktor seperti ketidak disiplin pasien lama yang sering lupa membawa kartu berobat dan kurangnya staff di bagian pendaftaran di unit rawat jalan.

Maria Simanjuntak (2015) dengan judul “tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan di RSUD DR. R. M. Djoelham” menjelaskan waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan, waktu tunggu pasien bahwa salah satu bentuk pelayanan rekam medis dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima untuk menciptakan kepuasan pada pasiennya terutama dengan waktu tunggu yang singkat, salah satu masalah di rekam medis yaitu lambatnya pelayanan

rekam medis di pendaftaran rawat jalan rata-rata 14 menit 55 detik waktu ini dikategorikan lama. tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan. Untuk metode penelitian ini menggunakan deskriptif. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayannya rekam medis di pendaftaran rawat jalan pada kegiatan rekam medis yaitu di penyimpanan, di peroleh rata-rata waktu tunggu untuk pasien baru yaitu 7 menit 27 detik dan pasien lama 14 menit 16 detik.

Aulia Utami Dewi (2015), dengan judul “hubungan waktu tunggu pendaftaraan dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) di RSUD Sukoharjo”. Peneletian ini menjelaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam sebuah manajemen rumah sakit, waktu tunggu di TPPRJ menjadi salah satu faktor yang menentukan citra awal rumah sakit. Tujuan pada penelitian ini untuk mengembangkan dan memenuhi kebutuhan kepuasan pasien sebagai pelanggan. Metode pada penelitian ini adalah analitik observasional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di TPPRJ $p=0,000$ dengan nilai $OR=15,944$.

Tabel 3. 1 Ekstrasi Data

No	Judul	Penulis	Tujuan	Focus/Tema	Keterangan
1.	waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap	Nur Laeliah, Heru Subekti	Mengetahui waktu tunggu pasien di rawat jalan, kepuasan rawat jalan terhadap pelayanan di rawat	Waktu tunggu, pelayanan rawat jalan	Waktu tunggu: sebagian besar kategori waktu lama (>60 menit), tingkat kepuasan: berdasarkan 5

<p>pelayanan di rawat jalan RSUD kabupaten Indramayu</p>	<p>jalan, dan hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan</p>	<p>dimensi <i>tangibles</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, <i>empathy</i> dalam kategori cukup puas dan <i>reliability</i> dalam kategori puas</p>
<p>2. Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan di rumah sakit Santa Clara</p>	<p>Edy Bachrun Untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan</p>	<p>Waktu tunggu, kepuasan pasien, Waktu tunggu: sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan waktu tunggu sudah sesuai standar. Kepuasan pasien: sebagian pasien merasa tidak puas</p>
<p>3. Tinjauan lama waktu tunggu pendaftaran di tempat penerimaan pasien rumah sakit</p>	<p>Gama Bagus Kuntoadi Untuk mendapatkan gambaran tentang lama waktu tunggu pasien pada saat pendaftaran di TPP unit rawat jalan dengan cara</p>	<p>Lama waktu tunggu, pendaftaran pasien baru 8,48 menit, pendaftaran</p>

	kepolisian pusat R.S sukanto		mengamati waktu tunggu pasien pada saat pendaftaran untuk pasien baru dan lama serta menemukan penyebab lamanya waktu tunggu		pasien: factor- faktor penyebab keterlambatan kurangnya kesadaran pasien, kurangnya asosiasi rumah sakit dan kurangnya staff di TPP
4.	Tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan di RSUD DR. R. M. Djoelham	Maria Simanjuntak	Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan	Faktor- faktor lama waktu tunggu	Factor-faktor lama waktu tunggu: kurangnya pelayanan rekam medis begitu juga dengan pelayanan kesehatan dan efektivitas waktu sehingga pasien menunggu lama
5.	hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan	Aulia Utami Dewi	Untuk mengembangkan dan memenuhi kebutuhan kepuasan	Kepuasan pasien, waktu	Waktu tunggu 51 orang (57,3%)

kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) di RSUD Sukoharjo	pasien sebagai pelanggan	tunggu	kategori cepat, sedangkan 44 orang (46,3%) kategori lama.
--	--------------------------	--------	---

B. PEMBAHASAN

1. Deskripsi gambaran waktu tunggu pasien rawat jalan menurut jurnal

Menurut jurnal (Ulfa, 2017) dengan judul “Standar Pelayanan Waktu Tunggu Di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau” waktu tunggu berkaitan dengan pelayanan pasien, apabila waktu tunggu pelayanan pasien lama maka pasien akan merasakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan review dari ke 5 jurnal bahwa gambaran waktu tunggu pasien waktu tunggu pelayanan rawat jalan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama, pelaksanaan pelayanan pasien di rawat jalan masih belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal, Nur Laeliah, Heru Subekti (2017). Edy Bachrun, pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar merasa kurang puas dengan waktu tunggu yang lebih dari standar. Gama Bagus Kuntoadi (2017), menyebutkan bahwa adanya beberapa permasalahan seperti adanya antrian saat pasien melakukan pendaftaran di tempat penerimaan, adanya keluhan dari pasien terhadap lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menunggu proses

kegiatan yang dilakukan pada saat mendaftar di TPP, tidak adanya standar waktu tunggu pendaftaran di TPP, misalnya: ketidak disiplin pasien lama yang tidak membawa kartu berobat, kurangnya staff di bagian pendaftaran unit rawat jalan. Maria Simanjuntak (2015), bahwa salah satu bentuk pelayanan rekam medis dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima untuk menciptakan kepuasan pada pasiennya terutama dengan waktu tunggu yang singkat. Aulia Utami dewi (2015), waktu tunggu di TPPRJ menjadi salah satu faktor yang menentukan citra awal rumah sakit.

2. Persentase waktu tunggu pasien rawat jalan

Menurut jurnal (Ulfa, 2017) dengan judul “Standar Pelayanan Waktu Tunggu Di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau” bahwa untuk kategori cepat yaitu (≤ 10 menit) sedangkan kategori lama (≥ 10 menit).

Dari hasil penelitian pada jurnal Nur Leliyah, Heru Subekti (2017), berdasarkan data yang telah dilakukan melalui kuesioner terhadap 92 orang responden menunjukkan hasil karakteristik responden, pada penelitian ini mayoritas umur 28-37 tahun sebanyak 28 orang berjenis kelamin perempuan, jenis pekerjaan diluar pilihan atau ibu rumah tangga 35 orang, terakhir SMA 31 orang, menjelaskan bahwa untuk pasien rawat jalan sebanyak 43 orang (46,7%) dalam kategori cepat, sedangkan 49 orang (53,3%) dalam kategori lama. berdasarkan dimensi kepuasan terdapat 5 dimensi utama yang menentukan kualitas mutu pelayanan, yaitu hasil dari dimensi *tangibles* sebesar 77,62% menunjukkan tergolong memuaskan, *reliability* atau keandalan menunjukkan sebesar 73,24% yang tergolong memuaskan, *responsiveness* memperoleh 71,43% tergolong memuaskan, pada *assurance* nilai rerata sebesar 3,29 terletak di interval sehingga dimensi ini termasuk dalam kategori cukup puas. Dan dimensi *empathy* memperoleh nilai rata-rata 3,12 yang artinya cukup puas.

Penelitian oleh Edy Bachrun 2017, menjelaskan bahwa responden yang diamati menunjukkan (60%) responden merasa puas (≤ 60) menit dengan waktu tunggu di pendaftaran sesuai standar, sedangkan (40%) responden kurang puas dengan waktu tunggu yang lebih dari standar (> 60 menit).

Gama Bagus Kuntoadi 2017, hasil dari pengamatan penelitian ini rata-rata lama waktu tunggu pendaftaran pasien dari mulai pasien baru tersebut datang menunggu sampai dengan diterima di TPP yaitu 8,48 menit. Adanya factor-faktor penyebab keterlambatanyaitu kurangnya kesadaran pasien, kurangnya sosialisasi kepada pasien pentingnya membawa kartu berobat khususnya pasien lama, kurangnya jumlah staff di unit pendaftaran.

Penelitian oleh Maria Simanjuntak 2015, menjelaskan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien baru 7 menit 27 detik, artinya waktu tunggu pelayanan rekam medis pasien di pendaftaran rawat jalan < 10 menit sudah sesuai standar.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Aulia Utami Dewi 2015, dari 95 responden waktu tunggu dalam kategori cepat ada 51 orang (57,3%), waktu tunggu responden dalam kategori lama 44 orang (46,3%), sebagian responden masih dalam kategori lama.