

BAB III HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil

1. Hasil Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Poliklinik Kebidanan Di Rumah Sakit Dari Berbagai Jurnal.

Tabel 3. 1 Analisis Hubungan Waktu Tunggu

No	Penulis	Judul	Hasil
1	Muthiah Rissa Pratiwi, dan Fakhruddin Nasrul Sani	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta	Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan <60 menit (61,6%) dan kepuasan pasien kategori puas (91,9%). Uji spearman rank p value sebesar 0,029 < 0,05 sehingga terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Waktu tunggu pelayanan yang singkat sangat dibutuhkan dalam pelayanan untuk menciptakan kepuasan pada pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit.
2	Fitriyuli Mayasari	Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor <i>Total Quality Service</i> Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre	Hasil penelitian menyatakan bahwa waktu tunggu poliklinik, waktu pemeriksaan dokter tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas personil, pelayanan administrasi, pengalaman perawatan medis, dan tanggung jawab sosial memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Dan faktor

No	Penulis	Judul	Hasil
		Kota Metro Tahun 2015	tanggung jawab sosial merupakan variabel yang paling dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSIA AMC Metro.

2. Perbandingan Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Poliklinik Kebidanan Di Rumah Sakit Dari Berbagai Jurnal.

Tabel 3. 2 Perbandingan Analisis Hubungan Waktu Tunggu

No	Penulis	Judul dan Tahun Publikasi	Tujuan Penelitian	Pengumpulan Data	Metode Penelitian
1	Muthiah Rissa Pratiwi, dan Fakhrudin Nasrul Sani	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta, 2017	Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD Kota Surakarta	Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 86 responden.	Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> yang dilakukan di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta.
2	Fitriyuli Mayasari	Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor <i>Total Quality Service</i> Terhadap Kepuasan Pasien di	Mengetahui analisis hubungan waktu pelayanan dan faktor <i>Total Quality Service</i> terhadap kepuasan	Penelitian ini dilakukan dengan menghitung waktu tunggu poliklinik dan waktu pemeriksaan dokter, kemudian dilakukan	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain potong lintang (<i>cross sectional</i>) dengan melakukan analisis

No	Penulis	Judul dan Tahun Publikasi	Tujuan Penelitian	Pengumpulan Data	Metode Penelitian
		Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015, 2015	pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015	survey kuesioner TQS terhadap 135 responden.	korelasi yang menganalisa hubungan variabel dependen dan independen.

B. Analisis

1. Deskripsi Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Poliklinik Kebidanan Di Rumah Sakit Dari Berbagai Jurnal.

Berdasarkan analisis dari kedua jurnal, kedua jurnal tersebut mendeskripsikan tentang hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien pada poliklinik kebidanan di rumah sakit.

- a. Jurnal (Pratiwi & Sani, 2017) dengan judul Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta.

Hasil kepuasan pasien secara umum menyatakan puas, (91,9%), kurang puas (8,1%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Poliklinik Kebidanan dan Kandungan telah memberikan pelayanan yang baik. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta disebabkan karena petugas di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan memberikan pelayanan dengan cepat.

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan yang dinilai oleh 86 responden di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota

Surakarta hasil sebagian besar waktu tunggu pelayanan pasien <60 menit (61,6%) dan >60 menit (33%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta memberikan pelayanan secara cepat. Adapun faktor yang mendukung petugas memberikan pelayanan dengan cepat adalah karena pasien yang datang hanya mengganti balutan luka sehingga tidak perlu harus menunggu dokter. Tingkat kepuasan pasien didukung oleh 5 faktor yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kelima faktor ini merupakan faktor yang dapat mempengaruhi rasa puas pasien yang harus diterapkan perawat dalam pemberian pelayanan asuhan keperawatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kecenderungan semakin cepat waktu tunggu pelayanan semakin meningkat semakin meningkat kepuasan pasien. Jadi terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta.

Peneliti berpendapat bahwa baik buruknya pelayanan kesehatan juga tergantung dari waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Dari hasil penelitian diatas tentang waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien erat hubungannya karena perawat harus memberikan dampak yang positif terhadap pasien sebagai penerima layanan kesehatan di Rumah Sakit. Jika waktu tunggu pelayanan yang diterima pasien cepat maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan lama maka pasien akan merasa tidak puas dan enggan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut.

- b. Jurnal (Mayasari, 2016) dengan judul Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor *Total Quality Service* Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015

Analisis hubungan antara waktu tunggu poliklinik dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada 64 orang (91%) merasa puas pada pasien yang

menunggu lebih dari 60 menit, sedangkan pada responden yang menunggu kurang dari sama dengan 60 menit terdapat 46 orang (82,1%) yang merasa puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=1$, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu poliklinik dengan kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini meskipun waktu tunggu lama, akan tetapi pasien merasa puas karena sudah memiliki pengalaman sebelumnya bagi pasien sudah pernah berobat atau dirawat sehingga sudah dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik itu dari perawat maupun dokter dan sudah merasa cocok dengan dokter spesialis yang memeriksa. Kepuasan pada aspek komunikasi pada konsultasi sangat mempengaruhi aspek lain dari interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien.

Hasil analisis hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pelanggan diperoleh bahwa ada 64,7% yang merasa puas pada mereka yang merasa pelayanan administrasi rumah sakit buruk. Selain itu ada 87,1% responden yang merasa pelayanan administrasi rumah sakit baik yang merasa puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,008$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang mengaku puas pada pelayanan administrasi yang buruk menjawab tentang tidak mudah untuk melakukan perjanjian dengan dokter spesialis, namun mereka tetap merasa puas karena mendapatkan pelayanan proses administrasi yang cepat. Dari hasil penelitian, pelayanan yang melibatkan administrasi pasien ditangani dengan segera, dan tidak berbelit-belit. Pasien pun mudah dalam membutuhkan informasi melalui telepon.

Dari hasil penelitian RSIA AMC Metro menurut pasien sudah cukup bersih dan rapih, lokasi RS yang tidak dipinggir jalan utama membuat suasana yang nyaman dan tidak bising. Akses yang mudah dicapai juga merupakan salah satu nilai jual bagi RSIA AMC.

2. Mengetahui Perbandingan Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Poliklinik Kebidanan Di Rumah Sakit Dari Berbagai Jurnal.

Pada jurnal 1 (Pratiwi & Sani, 2017) dengan judul Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta memiliki tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD Kota Surakarta. Peneliti melakukan pengambilan data dengan teknik *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 86 responden. Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Sedangkan pada jurnal 2 (Mayasari, 2016) dengan judul Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor *Total Quality Service* Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015 memiliki tujuan untuk mengetahui analisis hubungan waktu pelayanan dan faktor *Total Quality Service* terhadap kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015. Penelitian ini dilakukan dengan cara menghitung waktu tunggu poliklinik dan waktu pemeriksaan dokter, kemudian dilakukan survey kuesioner TQS terhadap 135 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain potong lintang (*cross sectional*) dengan melakukan analisis korelasi yang menganalisa hubungan variabel dependen dan variabel independen.