

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan**

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di kategorikan cepat jika waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 60 menit, dan kategorikan lama jika waktu tunggu lebih dari 60 menit (Depkes RI, 2008). Bagian dari waktu tunggu pasien dalam memperoleh layanan kesehatan adalah salah satu hal yang sangat penting dan sangat menentukan sifat pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap unit layanan kesehatan, serta menggambarkan bagaimana keadaan rumah sakit mengawasi segmen layanan yang dibuat khusus untuk layanan kesehatan. keadaan dan asumsi pasien. Dari segi konteks, mengulur waktu adalah masalah yang sering menyebabkan keluhan pasien di berbagai rumah sakit tertentu. Sebuah rumah sakit mengabaikan keterlambatan yang signifikan dalam administrasi kesejahteraannya, sehingga sifat absolut dari administrasi rumah sakit dianggap belum profesional dan dapat merendahkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kesehatan.

Pada penelitian yang dilakukan (Laelyah & Subekti, 2017) dengan jurnal yang berjudul Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu rata-rata waktu tunggu ideal untuk lama waktu tunggu di rumah sakit di Kabupaten Indramayu adalah 70,18 menit. Berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) untuk penanda waktu tunggu pasien rawat jalan, diketahui bahwa waktu tunggu kurang lebih satu jam (klasifikasi cepat) ditemukan lebih dari 43 pasien rawat jalan (46,7%) saat menunggu. waktu >60 (kategori lama) ) ditemukan lebih dari 49 pasien rawat jalan lama (53,3%).

Pada penelitian (Ernawati et al., 2018) dengan jurnal yang berjudul "Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan" Pasien. Waktu menunggu merupakan peluang yang ideal bagi administrasi rawat jalan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang paling menonjol tidak baik ( $>60$  menit) ke atas dari 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.

Pada penelitian (Bachrun, 2018) dengan jurnal yang berjudul "Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Clara. Di Rumah Sakit Santa Clara Madiun" diketahui bahwa dari 10 responden yang memperhatikan menunjukkan bahwa 6 responden (60%) terpenuhi ( $\leq$  satu jam), dengan waktu tunggu rawat jalan sesuai norma sedangkan 4 responden (40%) tidak senang dengan waktu tunggu yang lebih dari biasanya. ( $>60$  menit), Oleh karena itu, sebagian besar responden tidak puas dengan waktu dan kenyamanan administrasi di RS Santa Clara Madiun.

Pada penelitian (Dewi et al., 2020) dengan jurnal yang berjudul "Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. RSUD dr. Achmad Darwis telah mempunyai standar waktu tunggu untuk rawat jalan. Standar waktu tunggu pasien rawat jalan menurut SPM rumah sakit adalah  $<$  satu jam, namun sebenarnya waktu tunggu pada pasien rawat jalan sebenarnya melampaui batas norma yang ditetapkan, dimana waktu tunggu pasien ini di bagian rawat jalan untuk poli kebidanan/ginekologi adalah 100,8 menit, pengobatan dalam poliklinik 74,4 menit, poliklinik hati 108,2 dan poliklinik anak 78,8 menit. Seperti yang ditunjukkan oleh Sabarguna (2008), rumah sakit harus membuat beberapa peraturan tentang standar dalam menyelesaikan administrasi kesejahteraan tertentu, dengan waktu standar ini, dipercaya petugas akan memiliki aturan dalam melakukan administrasi yang diberikan kepada pasien dan memiliki tujuan untuk mencapai target waktu yang telah ditentukan.

Pada penelitian (Al-Harajin et al., 2019) dengan jurnal yang berjudul *The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabi*. In various studies, international hospitals have investigated the average waiting time with patient satisfaction to find out the relationship. Another study reported some patients concluded that they were satisfied with waiting times of less than 37 minutes if they arrived on time at the hospital and about an hour if they arrived late, the cause was also influenced by various factors found by researchers and other researchers.

### **B. Tingkat Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan**

kepuasan pasien adalah suatu derajat kecenderungan pasien yang muncul karena adanya gambaran pelayanan kesehatan yang didapat setelah pasien membandingkannya dan apa yang diharapkannya. Tingkat loyalitas konsumen dengan administrasi merupakan faktor penting dalam mengembangkan kerangka organisasi spesialis yang menerima kebutuhan klien, membatasi biaya dan waktu. Kepuasan pasien tergantung pada jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas selama menggunakan tahapan pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan tersebut didapat pada tahap pelayanan yang menyebabkan kesan kualitas bantuan yang tidak baik, sehingga klien merasa kecewa dengan layanan yang diberikan. Layanan yang baik akan membuat pasien setia untuk terus memanfaatkan pelayanan yang telah diberikan.

Penelitian yang dilakukan (Laelihah & Subekti, 2017) Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa secara umum tingkat pemenuhan pasien rawat jalan lama dengan administrasi yang diberikan di RSUD Indramayu (pasien mendaftar, memberikan dokumen rekam medis, pasien menahan untuk dipanggil/masuk poliklinik) masih sangat senang dengan nilai rata-rata dari 2.804. Pemenuhan klien (pasien) memiliki hubungan dengan kualitas administrasi dan dalam kaitannya dengan pengukuran pemenuhan, ada lima ukuran utama yang dibedakan seperti yang menentukan sifat kualitas administrasi.

Penelitian yang dilakukan (Ernawati et al., 2018) Kepuasan pasien di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang paling senang dengan 183 individu (92%). pemenuhan pasien rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya mengaku kecewa hingga 16 orang (8%). Kekecewaan pasien dari segmen ketergantungan, pasien mengaku tidak senang dengan sistem prosedur penerimaan pasien yang lamban dan administrasi penilaian oleh dokter spesialis serta perawatan pasien yang tidak cepat dan tepat. Pasien mengatakan tidak senang dengan pelayanan rawat jalan yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan pasien mengatakan tidak senang dengan prosedur pelayanan rawat jalan yang rumit.

Penelitian yang dilakukan (Bachrun, 2018) sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan waktu tunggu di RS Santa Clara Madiun sudah sesuai standar sedangkan untuk kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar pasien merasa tidak puas. Untuk hasil uji chi square menunjukkan bahwa  $p \text{ value} = 0,001 < 0,05$  yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun.

Penelitian yang dilakukan (Dewi et al., 2020) berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan kepala ruangan rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki, waktu tunggu pelayanan rawat jalan sangat lama karena beberapa komponen. Biasanya, pasien mendapatkan layanan spesialis setelah menunggu lebih dari satu jam sejak mendaftar. Mengingat konsekuensi dari pertemuan dengan 8 pasien di poliklinik rawat jalan, pasien mengatakan bahwa mereka telah berdiri lebih dari satu jam tetapi belum dianalisis oleh spesialis. Dilihat dari audit arsip, persepsi, pertemuan semi-terorganisir, terlacak bahwa aksesibilitas tenaga kerja di RSUD dr. Achmad Darwis tidak mencukupi, sehingga diperlukan tambahan dokter spesialis seperti ahli obstetri/ginekologi dan dokter anak, hanya ada satu orang. Untuk klinik kelas C, norma dasar untuk aksesibilitas spesialis ahli di poliklinik bantuan dasar adalah masing-masing dua individu. Sama halnya dengan petugas medis poliklinik, tidak semua dari mereka memiliki petugas yang super tahan lama dalam pengawasan seperti di poliklinik bedah saraf. Bagi petugas rekam klinis,

khususnya kapasitas area, masih terdapat kekurangan sehingga terkadang bagian atas ruangan perlu turun tangan untuk membantu saat pasien sedang ditempati.

Penelitian yang dilakukan (Al-Harajin et al., 2019) Other studies convey that there are findings that are consistent with those presented in this study in relation to the relationship between waiting time and patient satisfaction. Consultation times differ in other countries, for example in England the average consultation time is between five and eight minutes, while in Sweden the consultation time is between ten and twenty minutes.

Perpustakaan  
Universitas Jenderal Achmad Yani  
Yogyakarta