

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan dilaksanakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyembuhkan keluhan, serta mencegah berkembang penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan dalam pengobatan dan pasien akan datang berobat kembali. (Fatrida and Saputra, 2019)

Rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berdaya guna dan berhasil guna, maka dibutuhkan berbagai sumber daya yang harus diatur dengan manajemen yang baik. Meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. (Kurniawati Fajrin, Haeruddin and Reza Aril Ahri, 2021)

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap Rumah Sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat

jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit. (Kurniawati Fajrin, Haeruddin and Reza Aril Ahri, 2021)

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementrian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar Pelayanan minimal. Setiap RS harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit. (Nofriadi *et al.*, 2019)

Sebagian besar masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan petugas, sarana atau fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga pasien merasa kurang puas dan menceritakan kepada rekan-rekannya sehingga mutu pelayanan rumah sakit dapat berkurang. (Nofriadi *et al.*, 2019)

Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien dilakukan bersamaan dengan pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan hasil dari semua itu akan berakhir baik. Kualitas layanan yang diberikan oleh unsur-unsur rumah sakit akan menentukan kepuasan pasien. Dalam hal ini kepuasan

pasien hanya dapat diwujudkan jika sebuah RS telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil dan merata. Akan tetapi pada kenyataannya pasien masih banyak yang belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan tingkat kepuasan pasien masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, untuk itu perlu dilakukan berbagai upaya secara sungguh-sungguh untuk mengatasinya. (Marzuq *et al.*, 2022)

Suatu rumah sakit agar bisa operasional, tidak cukup mempunyai sumber daya manusia saja, tetapi harus didukung pula oleh fasilitas penunjang Rumah Sakit baik penunjang medis maupun non medis, serta sarana penunjang rumah sakit antara lain meliputi: laboratorium, instalasi farmasi, radiologi, pelayanan makan pasien, dan lain-lain. (Kristiawan, 2023)

Ketersediaan fasilitas menjadi salah satu faktor yang dapat mendorong dan memotivasi masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan atau upaya pengobatan. Akan tetapi jika sebuah pelayanan kesehatan tidak lengkap fasilitasnya, maka masyarakat akan memilih tempat rumah sakit lain yang lebih lengkap. Kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia membuat minat pasien untuk berkunjung ke rumah sakit rendah sehingga menyebabkan kunjungan pasien di rumah sakit menurun. (Putri, 2024)

Berdasarkan hasil penelitian (Nofriadi *et al.*, 2019) yang berjudul Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan, sebagian besar responden menyatakan kurang puas dengan pelayanan

di poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019. Lebih dari separoh responden menyatakan waktu tunggu lama (> 60 menit) di poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019. Ada hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019 ($p = 0,00$ dan OR 45,333).

Berdasarkan hasil penelitian (Tinaningsih, Syaodih and Rahim, 2024) yang berjudul Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Minat Kunjungan Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur, terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser dengan hasil nilai p-value sebesar 0,000 ($<0,05$). Terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser dengan hasil nilai p-value sebesar 0,000 ($<0,05$). Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser dengan hasil nilai p-value sebesar 0,000 ($<0,05$).

Berdasarkan hasil penelitian (Wijayanti *et al.*, 2021) yang berjudul Kualitas Pelayanan dan sarana Prasarana Berhubungan dengan Kepuasan pasien rawat Jalan Eksekutif, didapatkan hasil sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan rawat jalan eksekutif RS. Hermina Mekarsari baik, sebagian besar responden menyatakan sarana prasarana rawat jalan eksekutif RS. Hermina Mekarsari tidak baik dan besar responden menyatakan puas dengan rawat jalan eksekutif RS. Hermina Mekarsari. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat

jalan eksekutif RS. Hermina Mekarsari. dengan nilai p-value = 0,035 dan OR = 4,875.

Ada hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien rawat jalan eksekutif

RS. Hermina Mekarsari nilai p-value= 0,045 dan OR= 5,500

RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo adalah salah satu rumah sakit Tipe B Pendidikan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.03/I/1148/2016, Tanggal 25 Mei 2016, sebagai Rumah Sakit Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran Universitas Muhamadiyah Surakarta.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan tanggal 25 Oktober 2024 dari bagian Humas RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo, pada tahun 2024 didapatkan data bulan Januari 2024 sampai Juli 2024 (6 bulan) didapatkan 25 pengaduan dan pengaduan yang terkait dengan masalah yang berhubungan waktu tunggu, ketersediaan sarana prasarana di ruang tunggu poli dan kepuasan pasien atas pelayanan di poli didapatkan 10 pengaduan. Pengaduan ini dilaporkan lewat layanan pengaduan SMS/WA di nomor pengaduan RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo. Permasalahan tersebut diantaranya:

1. 25 Januari 2024 Pukul 09.43 wib

Keluhan: Sebaiknya kursi antrian khusus bagi penderita (kenyataan penderita berdiri tapi kursi tunggu diduduki pengantar di poli)

Solusi: Belum ada solusi

2. 31 Januari 2024 Pukul 14.47 wib

Keluhan: Antrian pelayanan terlalu lama di poli HD

Solusi: Menelpon petugas dari Poli HD, menanyakan ada kendala apa sehingga antrian lama, dan memberikan edukasi kepada pasien bahwa diusahakan pelayanan secepatnya dan dimohon untuk bersabar karena memang pasiennya banyak.

3. 07 Pebruari 2024 Pukul 09.40 wib

Keluhan: Dokternya jam segini belum datang, pasien numpuk, dari subuh sampai jam segini belum selesai.

Solusi: Melaporkan kepada atasan terkait keterlambatan kedatangan dokter, dan mengecek ke lokasi, poli mana yang dokternya belum hadir, dan koordinasi lanjutan untuk menyakan apa penyebab keterlambatan dokter tersebut, dan mengedukasi pasien agar sabar menunggu.

4. 13 Maret 2024 Pukul 07.04 wib

Keluhan: Antri sampai 2 jam belum dipanggil

Solusi: Menanyakan kepada pelapor, antri nya dibagian mana, apakah pendaftaran, apakah poli, ataukah bagian pengambilan obat. Kemudian mencari solusi agar keluhan pasien segera teratasi

5. 21 Maret 2024 Pukul 10.16 wib

Keluhan: Proses pendaftarana lama, datang pukul 07.00 wib tapi sudah jam 10.00 wib belum dipanggil juga, loket ada 5 tapi hanya 2 yang aktif melayani pendaftaran, saran agar pendaftaran bisa di upgrade agar kualitas layanan lebih baik dari pada rumah sakit swasta di ponorogo

Solusi: Menelpon bagian pelayanan pendaftaran, apakah ada kendala sehingga antrian lama, kemudian mengedukasi pasien dari permasalahan yang dihadapi.

6. 03 Juni 2024 Pukul 13.13 wib

Keluhan: antri sampai 2 jam sampai 4 jam, Lelah menunggu antrian

Solusi: Menanyakan kepada pelapor, antri nya dibagian mana, apakah pendaftaran, apakah poli, ataukah bagian pengambilan obat. Kemudian mencari solusi agar keluhan pasien segera teratasi

7. 03 Juni 2024 Pukul 12.50 wib

Keluhan: Tidak sesuai nomor antrian, saya yang datang duluan didulain yang baru datang, kejadian di poli syaraf, saya dari jam 9 pagi belum selesai sampai sekarang, kondisi pasien di kursi roda, tolong pelayanan ditingkatkan

Solusi: Mengedukasi pasien agar sabar menunggu dan kemudian menelpon petugas dari poli syaraf agar meningkatkan pelayanan.

8. 15 Juni 2024 Pukul 13.31 wib

Keluhan: Sistem kerja lelet, pasien buka prioritas

Solusi: Menanyakan kepada pelapor, petugas yang lelet dibagian mana, apakah pendaftaran, apakah poli, ataukah bagian pengambilan obat. Kemudian mencari solusi agar keluhan pasien segera teratasi

9. 27 Juni 2024 Pukul 12.47 wib

Keluhan: Tolong system nya dirubah agar petugas lebih cepat melayani pasien, rumahnya jauh.

Solusi: Memberikan edukasi bahwa sudah ada system pendaftaran online dan juga system antar obat gratis dengan jarak yang sudah ditentukan.

10. 09 Juli 2024 Pukul 10.19 wib

Keluhan: Dokter poli belum datang, semua pasien resah karena sudah menunggu sejak pukul 08.00 wib, mohon diingatkan dokternya

Solusi: Melaporkan kepada atasan terkait keterlambatan kedatangan dokter, dan mengecek ke lokasi, poli mana yang dokternya belum hadir, dan koordinasi lanjutan untuk menanyakan apa penyebab keterlambatan dokter tersebut, dan mengedukasi pasien agar sabar menunggu

Berdasarkan data waktu tunggu pelayanan di Poli Ortopedi Minggu 1 Bulan September 2024 RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo Bulan September 2024 didapatkan jumlah keseluruhan kunjungan sebanyak 166 pasien, yang terlayani dalam kategori cepat ≤ 60 menit sebanyak 26 pasien dan kategori lambat ≥ 60 menit 140 pasien. Jika diprosentase maka didapatkan kategori cepat 18,57 % dan kategori lambat 81,43 %. (data terlampir)

Rata-rata pasien tersebut adalah pasien dengan keluhan seputar nyeri tulang dan juga pasien pos operasi patah tulang karena kecelakaan atau terjatuh saat aktivitas. Ruang tunggu yang sempit menyebabkan pasien banyak yang antri dilorong-lorong sehingga membuat kenyamanan berkurang. Terbatasnya kursi tunggu juga mempengaruhi kenyamanan pasien, apalagi untuk pasien yang cedera kaki mengeluh karena kurangnya fasilitas untuk kursi roda dan bed pasien.

Dari observasi yang penulis dapatkan pada tanggal 28 Oktober 2024 dengan mewawancari 5 pasien yang berkunjung di poli ortopedi didapatkan keluhan terkait waktu antri di pendaftaran terlalu lama, waktu menunggu dokter di poli terlalu lama, tidak dapat tempat duduk dikarenakan tempat duduk diruang tunggu dipakai duduk oleh pengantar bukan pasien, bau kurang sedap dari aroma tubuh pengunjung dikarenakan terlalu padatnya antrian, kurangnya fasilitas seperti kursi roda untuk pasien yang mengalami mobilitas terbatas.

Waktu tunggu yang lama ini mengindikasikan adanya beberapa masalah dalam alur kerja dan efisiensi pelayanan di Poli Ortopedi RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo. Berikut adalah beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi:

1. Proses Pendaftaran

Waktu tunggu yang lama dapat disebabkan oleh antrian panjang di bagian pendaftaran. Penambahan jumlah petugas pendaftaran atau penggunaan sistem antrian elektronik dapat membantu mengurangi waktu tunggu ini.

2. Waktu Tunggu untuk Pemeriksaan Awal

Pasien harus menunggu lama sebelum dipanggil untuk pemeriksaan awal. Penjadwalan yang lebih efisien dan optimalisasi sumber daya manusia dapat memperbaiki masalah ini.

3. Ketersediaan Dokter Spesialis

4. Ketersediaan dan jadwal dokter spesialis syaraf dapat mempengaruhi lama waktu tunggu. Mengatur jadwal dokter yang lebih efektif dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien.

Dikarenakan banyaknya jumlah poli dan jumlah pasien. Maka keterbatasan sarana dan prasarana menjadi masalah yang serius di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo, misal: jumlah kursi roda di ruang tunggu hanya ada 15 kursi roda dan dipakia untuk sejumlah pasien dari 25 poli tersebut. Juga keterbatasan kursi tunggu di setiap poli hanya ada sekitar 20 kursi tunggu padahal perpoli rata-rata pasien perhari 30-40 pasien.

Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo sejumlah 25 Poliklinik, yaitu Poliklinik Gigi, Poliklinik Bedah Saraf, Poliklinik Kandungan, Poliklinik Kulit dan Kelamin, Poliklinik Anak, Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik Tumbuh Kembang, Poliklinik Urologi, Poliklinik Geriatri, Poliklinik Mata, Poliklinik THT, Poliklinik Jantung, Poliklinik Bedah, Poliklinik Paru, Poliklinik Orthopedi, Poliklinik Syaraf, Pelayanan Fisio Terapi/Rehabilitasi Medis, Poliklinik VCT, Poliklinik Jiwa, Poliklinik Umum, Poliklinik Estetika, Poliklinik Psikologi, Poli Gizi, Poliklinik Konsultan Ginjal dan Hipertensi dan Poli TB Resisten Obat.

Berdasarkan masalah-masalah tersebut diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN KETERSEDIAAN SARANA PRASARANA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI ORTOPEDI RSUD Dr. HARJONO S. PONOROGO”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan survey maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Adakah Pengaruh Waktu Tunggu dan Ketersediaan Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien di Poli Ortopedi RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Pengaruh Waktu Tunggu dan Ketersediaan Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien di Poli Ortopedi RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengidentifikasi waktu tunggu dari pasien mendaftar di TPP Rawat Jalan sampai diperiksa oleh dokter di Poli Ortopedi RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.
2. Untuk mengidentifikasi sarana prasarana yang disediakan oleh rumah sakit untuk pasien di Poli Ortopedi RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Poli Ortopedi RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.
4. Untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu dan kepuasan pasien di Poli Ortopedi RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo

5. Untuk menganalisis pengaruh ketersediaan sarana prasarana dengan kepuasan pasien di Poli Ortopedi RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo
6. Untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu dan ketersediaan sarana prasarana dengan kepuasan pasien di Poli Ortopedi RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Karyawan

Meningkatkan pemahaman karyawan akan pentingnya pengaruh waktu tunggu dan ketersediaan sarana prasarana dengan kepuasan pasien.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.3 Bagi Institusi Universitas Strada Indonesia

Dapat memberikan informasi kepada institusi dalam bidang Kesehatan khususnya mengenai pengaruh waktu tunggu dan ketersediaan sarana prasarana dengan kepuasan pasien.

1.4.4 Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan wawasan mengenai pengaruh waktu tunggu dan ketersediaan sarana prasarana dengan kepuasan pasien.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Edy Bachrun, (2018)	Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Clara	Penelitian Deskriptif Analitik dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i>	Pengaruh Relationship Marketing terhadap loyalitas pelanggan adalah berbanding lurus, semakin baik pelaksanaan pemasaran relasional maka loyalitas pasien juga akan meningkat. Jika dihubungkan maka semakin baik hubungan antara penyedia jasa terhadap pasien atau pelanggan maka pasien akan menjadi semakin loyal kepada Rumah Sakit di kemudian hari, dan tidak menutup kemungkinan akan merekomendasikan Rumah Sakit Paru kepada orang lain, meningkatkan kunjungan ulang jika membutuhkan pelayanan kesehatan dan tidak tertarik terhadap pelayanan jasa yang lainnya.
2.	Dina Mutia Sari, Dadan Umar Daihani, Pudji Astuti (2022)	Determinan Kepuasan Pasien dengan Metode SEMPLS: Pengaruh Waktu Tunggu dan Nilai Pelanggan melalui Pelayanan Prima dan Kewajaran Harga pada Rumah Sakit Swasta “X” di Kota Pekanbaru	kuantitatif berbasis survey dengan metode SEM-PLS	Model kepuasan pasien yang diperoleh dari SEM-PLS adalah diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu, nilai pelanggan, dan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit. Implementasi model menunjukkan bahwa pelayanan yang prima mampu memediasi secara parsial pengaruh yang diberikan oleh waktu tunggu dan nilai pelanggan terhadap

3. Nofriadi, Mera Delima, Yuni Sara, (2019) Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam Di Rsud Painan Penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*
4. Cyntia Anggraeni, Luluk Nur Aini, Nurul Anjarwati (2019) Hubungan Waktu Tunggu Dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Kabupaten Malang Penelitian Analitik Observasional dengan pendekatan *Cross Sectional*
5. Hiliando Hasiholan , Yanti Harjono Hadiwiardjo , Anisah (2019) Hubungan Waktu Tunggu dan Cara Bayar terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta Penelitian analitik observasional dengan desain *Cross Sectional*

kepuasan pasien. Selain itu, kewajaran harga mampu memoderasi pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien, namun secara statistik hampir tidak dapat memoderasi.

Sebagian besar responden menyatakan kurang puas dengan pelayanan di poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019. Lebih dari separoh responden menyatakan waktu tunggu lama (> 60 menit) di poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019. Ada hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019 ($p = 0,00$ dan OR 45,333).

Berdasarkan hasil uji statistic didapatkan hasil tidak ada hunungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat jalan RS prima Husada malang.

Tidak terdapat hubungan waktu tunggu dan cara bayar terhadap kepuasan pasien rawat jalan penyakit dalam. Lamanya waktu tunggu dan adanya perbedaan cara bayar tidak mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan karena ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien.

6. Suspentu Dewi, Analisis Waktu Tunggu Penelitian studi Waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yang telah ditetapkan, baik yang disebabkan oleh faktor input, proses maupun output. Jumlah sumber daya manusia atau ketenagaan dipolilinin rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis belum mencukupi, walaupun RSUD dr. Achmad Darwis Suliki sudah melaksanakan proses rekrutmen pegawai diawal tahun 2019. Proses pendaftaran pasien di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki sudah dilakukan sesuai SPO namun masih ditemui beberapa kendala misalnya jumlah komputer yang kurang sehingga disaat pasien ramai terjadi penumpukan pasien. Dalam menyiapkan dokumen rekam medis di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki masih belum memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan karena masih melebihi 10 menit. Hal ini terjadi karena kurangnya petugas kurir, petugas penyimpanan dan ruang penyimpanan yang terpisah
 Rizanda Machmud, Rawat Jalan di Rumah kualitatif dengan teknik purposive sampling
 Yuniar Lestari (2019)
 Achmad Darwis Suliki
 Tahun 2019
7. Yosefus Kristiawan, Pengaruh Kualitas Metode Analitik Tingkat persentase kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum DaerahKabupaten Bolaang Mongondow Utara belum merasa puas
 Yosef P. Koton, Pelayanan dan Sarana kuantitatif
 Laksmyn Kadir (2023)
 Prasarana Terhadap
 Kepuasan Pasien Rawat
 Jalan Di Rumah Sakit
 Umum DaerahKabupaten

Bolaang Mongondow
Utara

dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Adapun pelayanan yang dimaksud diantaranya memberikan rasa tenang dan nyaman kepada pasien atas rasa panik akibat penyakit yang diderita, meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien serta memberikan waktu kepada keluarga pasien untuk berkonsultasi membahas penyakit dan tindakan yang akan diambil untuk kesembuhan pasien. Meskipun masih ada unsur pelayanan yang dinilai masih kurang dan perlu untuk diperbaiki seperti keadilan dalam pemberian pelayanan kepada pasien, keramahan petugas, sarana prasarana atau fasilitas umum yang disediakan harus memadai seperti tempat parkir yang aman dan tersedianya WC atau toilet yang bersih serta ruang tunggu yang nyaman.

8. Erlina Puspitaloka Analisis Waktu Tunggu Pendekatan
Mahadewi, Ade Pelayanan Poliklinik Paru Kualitatif
Heryana, Yatmi di Rumah Sakit Umum
Kurniawati, Iyan Daerah (RSUD) Tangerang
Ayuba2 (2019)

Kondisi SDM masih terdapat petugas yang kurang terampil dalam mengoperasikan alat spirometri. Dokter spesialis harus melayani pasien paru rawat inap pada pagi hari sehingga memperlambat pelayanan di rawat jalan, sarana sistem informasi yang belum terhubung antara hasil rontgen di radiologi dengan komputer di meja dokter spesialis memperlambat proses pelayanan pemeriksaan, belum adanya prosedur alur



pelayanan yang jelas menyebabkan terjadinya kesalahan prosedur administrasi yang dapat mengakibatkan proses pemeriksaan pasien menjadi lama, tingginya jumlah tindakan di instalasi rawat inap pada pasien paru juga memperlambat proses pelayanan poliklinik paru. Namun demikian kondisi ini adalah yang tidak dapat dikontrol oleh manajemen. Disarankan agar memberikan pelatihan operasionalisasi alat spirometri kepada perawat secara komprehensif, menerapkan teknologi yang dapat mempercepat pembacaan hasil rontgen oleh dokter spesialis paru, membuat SOP alur pelayanan pasien di poliklinik paru

(Sumber: Google Scholar yang diunduh tanggal 17 Oktober 2024 dan 20 Nopember 2024)