

ABSTRAK

LITERATURE REVIEW: IDENTIFIKASI PELAKSANAAN DIMENSI KETEPATAN WAKTU, HUBUNGAN ANTAR MANUSIA, DAN KENYAMANAN PADA MUTU PELAYANAN

Ketepatan waktu, hubungan antar manusia, dan kenyamanan mengupayakan terselenggaranya pelayanan untuk mendapatkan kesehatan yang bermutu dan dapat mempertahankan kualitas instansi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelaksanaan dimensi ketepatan waktu, hubungan antar manusia, dan kenyamanan pada mutu pelayanan di balai pengobatan umum.

Penelitian *literature review* ini dengan metode penelitian *traditional literature review*, sumber artikel berasal dari *Google Scholar* dan Portal Garuda serta menggunakan tahapan *screening* dalam memilih jurnal yang terdiri dari 3 tahap yaitu *screening 1* memilih jurnal nasional dan tidak berbayar, *screening 2 review* judul hingga abstrak, *screening 3 review* latar belakang hingga pembahasan mengenai pelaksanaan 3 dimensi. Pengolahan data *review* artikel terkait kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja (2016-2021). Analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi pelaksanaan dimensi ketepatan waktu, hubungan antar manusia, dan kenyamanan pada mutu pelayanan kesehatan berdasarkan artikel yang telah di *review*.

Hasil *literature review* menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam membuka pelayanan belum tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang ditawarkan. hubungan antar manusia merasa tidak dilayani dengan baik sehingga mutu pelayanan kurang baik. Kenyamanan pada fasilitas belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga pasien kurang nyaman.

Simpulan *literature review* ini bahwa 10 artikel yang meneliti ketepatan waktu, 13 artikel meneliti hubungan antar manusia, dan 10 artikel meneliti kenyamanan pada mutu pelayanan kesehatan. Saran kepada pihak balai pengobatan umum Melaksanakan pembinaan dimensi ketepatan waktu, hubungan antar manusia, dan kenyamanan agar instansi semakin meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Dimensi Mutu Pelayanan, Hubungan Antar Manusia, Kenyamanan, Ketepatan Waktu