

ABSTRAK

LITERATURE REVIEW: ANALISIS WAKTU TUNGGU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RAWAT JALAN FASILITAS KESEHATAN

Lama waktu tunggu dan kualitas pelayanan yang belum sesuai harapan kerap terjadi dan selalu menimbulkan keluhan di beberapa rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan.

Penelitian *literature review* ini sampel yang diambil yaitu seluruh pasien rawat jalan dengan metode penelitian *traditional literature review*, sumber artikel berasal dari *Google Scholar* dan Portal Garuda Pengolahan data *review* artikel terkait kualitas pelayanan dan waktu tunggu pasien pada rawat jalan fasilitas kesehatan (2015-2020). Analisa data dilakukan dengan mengidentifikasi kualitas pelayanan dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan artikel yang telah di *review*.

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa lama waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan yaitu selama 75.03 menit yang termasuk dalam kategori lama (≥ 60 menit). Kualitas pelayanan masih dalam kategori cukup puas, dimensi kualitas pelayanan yang dominan yaitu *reliability* (kehandalan). Tingkat kepuasan pasien masih dalam kategori cukup puas yaitu sebesar 69,87% ($\leq 90\%$). Adanya hubungan antara waktu tunggu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 70,96%.

Diharapkan pada pihak manajemen rumah sakit untuk selalu memantau dan menganalisis setiap keluhan dan harapan pasien yang berkaitan dengan waktu tunggu serta kualitas pelayanan, membudayakan disiplin waktu dalam melakukan pelayanan sesuai jadwal serta terus mempertahankan kinerja dan terus meningkatkan mutu kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Waktu Tunggu