

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT STRES PASIEN
DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RS TK III
SLAMET RIYADI SURAKARTA**



Oleh:

Rudy Setiawan

NIM ST181046

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
STIKES KUSUMA HUSADA
SURAKARTA
2020**

Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Stres pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RS TK III Slamet Riyadi

Rudy Setiawan¹⁾, Rufaida Nur Fitriana²⁾, Febriana Sartika Sari³⁾

¹⁾Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta

²⁾Dosen Prodi Sarjana Keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta

²⁾³⁾ Dosen Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta

Email: rudy79setiawan@gmail.com

ABSTRAK

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada pasien. Waktu tunggu yang lama akan menyebabkan pasien merasakan kecemasan, kebosanan dan stress. Stress adalah salah satu gangguan psikologis yang sering kali dirasakan saat terlalu lama menunggu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan waktu pelayanan dengan tingkat stress pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RS Tk III Slamet Riyadi Surakarta. Jenis penelitian observasional analitik, dengan rancangan *cross sectional*. Sampel sebanyak 89 responden yang dipilih dengan teknik kuota sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner *Profile Of Mood Status Adolescents (POMS-A)* dan *stopwatch* untuk mengukur lama waktu tunggu. Analisa data dengan uji *Chi-Square* serta uji korelasi *Koefisien Kontingensi*. Hasil uji *chi square* diperoleh nilai $p\text{ value } (0,000) < \alpha (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan waktu tunggu dengan tingkat stres pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta. Adapun nilai *koefisien kontingensi* sebesar 0,427 yang merupakan tingkat korelasi sedang.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Tingkat Stres, *POMS-A*

Daftar Pustaka : 49 literatur (2007 – 2018)

Correlation between Waiting Time for Health Services and Stress Level of Patients at Internal Polyclinics of Slamet Riyadi Third Level Hospital of Surakarta

Rudy Setiawan¹⁾, Rufaida Nur Fitriana²⁾, Febriana Sartika Sari³⁾

¹⁾ Student of Bachelor's Degree Program in Nursing, Kusuma Husada College of Health Sciences of Surakarta

²⁾ Lecturer of Bachelor's Degree Program in Nursing, Kusuma Husada College of Health Sciences of Surakarta

³⁾ Lecturer of Bachelor's Degree Program in Nursing, Kusuma Husada College of Health Sciences of Surakarta

Email: rudy79setiawan@gmail.com

ABSTRACT

Waiting time is the time used by health workers in hospitals to provide patients with health services. Long waiting time will make patients anxious, bored, and stressed. Stress is a psychological disorder that is frequently felt by patients when having too long waiting time for services. The objective of this research is to analyze correlation between waiting time for health services and stress level of patients at Internal Medicine Polyclinics of Slamet Riyadi Third Level Hospital of Surakarta. This research used the observational analytic research method with cross sectional design. Quota sampling was used to determine its samples. They consisted of 89 respondents. The instruments to collect its data were questionnaire of Profile of Mood Status Adolescents (POMS-A) and stopwatch to measure waiting time duration. The data of the research were analyzed by using the Chi-Square Test and Contingency Coefficient Correlation Test. The result of the Chi Square Test shows that the p -value was $0.000 < \alpha (0.05)$, and the value of contingency coefficient was 0.427, which is categorized as moderate correlation. Thus, the waiting time for health services had a correlation with the stress level of patients at Internal Medicine Polyclinics of Slamet Riyadi Third Level Hospital of Surakarta.

Keywords: *Waiting Time, stress level, POMS-A*

References: *49 literatures (2007-2018)*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan utama manusia. Menurut WHO, (2010) sehat berarti suatu keadaan sejahtera yang meliputi fisik atau mental. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia sehat berarti keadaan seluruh badan dari bagian-bagiannya bebas dari penyakit. UU No. 36 Tahun 2009, menyatakan bahwa kesehatan berarti keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang

memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumberdaya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau Akbar, (2016). Pelayanan maksimal yang diberikan oleh rumah sakit terkadang masih saja mengalami kendala, masih ada masyarakat yang 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/fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan Novielia, (2017).

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada pasien. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien Depkes, (2017).

Menurut Camacho *et. Al* dalam Novielia, (2017). Adapun menurut peraturan Menteri Kesehatan RI No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit standart waktu tunggu ≤ 60 menit dengan kepuasan pelanggan/pasien $\geq 90\%$. Waktu tunggu yang lama akan menyebabkan pasien merasakan kecemasan, kebosanan dan stres Al-Haratani,(2010).

Stress adalah salah satu gangguan psikologis yang sering kali dirasakan saat terlalu lama menunggu pelayanan. Stress dapat menimbulkan dampak negatif baik ringan atau berat tergantung dengan stressor yang diterima. Prevalensi

gangguan mental emosional (stress) orang Indonesia yang berumur >15 tahun keatas mencapai 9,8 %, dimana prosentase tertinggi diduduki oleh Provinsi Sulawesi tengah sebanyak 19,8% dan angka terendah diduduki oleh jambi dengan prosentase sebanyak 3.6%, sedangkan provinsi Jawa Tengah menduduki posisi ke 5 dengan prosentase sebesar 10% Riskesdas, (2018). Selain itu stress dapat menimbulkan kemarahan, kebingungan, depresi, kelelahan serta ketegangan. Stress seseorang dialami dalam kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang Handoko, (2010).

Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta menjadi salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan berupa Poliklinik Penyakit Dalam dan ditinjau dari segi waktu tunggu masih terdapat keluhan dari pasien karena menunggu terlalu lama. Penyebab waktu tunggu lama tersebut karena diantara rumah sakit DKT di Jawa Tengah, Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta belum menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS), kedua proses pelayanan masih dilakukan secara manual yang berbeda dengan pelayanan yang sudah dilakukan terpusat

dengan sistem berbasis internet seperti SIM RS tersebut yang dapat mempermudah dan mempercepat sistem pelayanan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta pada hari Senin, 3 Mei 2019 dengan melakukan wawancara secara langsung dengan responden melalui kuesioner penelitian yang berisi karakteristik responden, waktu tunggu dan tingkat stres. Dari 10 pasien bahwa sebanyak 6 orang (70%) membutuhkan waktu >60 menit untuk mendapatkan pelayanan di poli penyakit dalam dan 4 orang membutuhkan waktu ≤60 menit. Survey mengenai tingkat stres dengan menggunakan kuesioner POMS-A diperoleh bahwa 2 orang (20%) normal atau tidak mengalami stress, 4 orang (40%) pasien mengalami stress sedang, 4 orang (40%) orang mengalami stress ringan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa poli penyakit dalam memiliki waktu tunggu paling lama dan berdampak pada rasa bosan, cemas karena terlalu lama menunggu pelayanan tersebut.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian observasional analitik dengan

rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan bulan Oktober 2019 di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kuota sampling. Sebanyak 89 pasien rawat jalan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta yang disesuaikan dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun analisa data menggunakan uji *Chi-Square* serta uji korelasi *Koefisien Kontingensi*.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara peneliti menentukan pasien sesuai kriteria inklusi yang telah ditentukan, kemudian peneliti mengikuti pasien saat berobat dimulai dari ruang tunggu. Di ruang tunggu tersebut peneliti mulai menghidupkan *stopwatch*, peneliti mulai bertanya mengenai karakteristik responden dan saat pasien masuk menemui dokter peneliti tetap menghidupkan *stopwatch* sampai pasien keluar dari ruangan dokter, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada responden mengenai tingkat stres dengan menggunakan kuesioner POMS-A.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah analisis univariat pada penelitian ini.

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit TK III Slamet Riyadi Surakarta

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki – laki	40	44.9
2.	Perempuan	49	55.1
Jumlah		89	100.0

Berdasarkan hasil survei (Risksdas, 2018), tercatat sekitar 10% dari total penduduk melalui gangguan mental atau stress. Stress lebih banyak dialami oleh perempuan yaitu sebanyak 135.000 kasus dan pria sebanyak 86.000 kasus. Penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin berpengaruh pada tingkat stress, yaitu tingkat stress yang lebih tinggi sering dijumpai pada perempuan, karena perempuan lebih mudah merasakan cemas, perasaan bersalah, gangguan tidur serta gangguan makan (Purnawati, 2015).

Ada perbedaan respon antara laki-laki dan perempuan saat menghadapi konflik. Otak perempuan memiliki kewaspadaan yang negatif sehingga memunculkan stress, gelisah, dan rasa takut. Sehingga stres cenderung terjadi

pada perempuan, hal ini berkaitan dengan hormonal, efek kelahiran, perbedaan stressor psikososial bagi laki-laki dan perempuan (Relawati, 2010).

Menurut *Friedman & Bowden*, (2009) menyatakan bahwa wanita lebih sering terpajan dengan stressor lingkungan dan ambangnya terhadap stressor lebih rendah bila dibandingkan dengan pria. Sedangkan pada laki-laki coping yang dilakukan dalam memecahkan masalah cenderung menggunakan strategi yang lebih menarik diri seperti mencoba menyimpan perasaan.

Berdasarkan uraian tersebut stres cenderung dialami oleh wanita karena dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain ketidak seimbangan hormon, stressor lingkungan, manajemen coping.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah sakit TK III Slamet Riyadi Surakarta Bulan Oktober Tahun 2019.

Umur	N	Mean	Median	SD	Min	Max
	89	48.93	48	11.698	23	78

Berdasarkan tabel 2, didapatkan bahwa mean kategori responden berdasarkan umur adalah 48,93, dengan

standar deviasi 11,698, min 23, max 78 dan median 48.

Usia merupakan salah satu faktor risiko terjadinya stres. Semakin meningkatnya usia maka risiko terjadinya stress juga akan menjadi dua kali lipat. Hal ini disebabkan karena pada masa tersebut banyak terjadi suatu perubahan pada diri seseorang. Perubahan tersebut baik perubahan secara fisik, psikologis, ekonomi, sosial dan spiritual yang mempengaruhi kualitas hidup seorang Amrullah, (2012).

Berdasarkan hasil penelitian Soejono dalam Lucia, (2016), stress menjadi salah satu problem gangguan mental yang sering ditemukan. Dengan semakin bertambahnya usia seseorang itu akan terjadi akumulasi dari berbagai perubahan fisiologis yang terjadi dengan berlalunya waktu yang meningkatkan kemungkinan diserang penyakit serta berdampak pada kelainan-kelainan fisik, mental ataupun keduanya.

Terjadinya peningkatan tingkat stres dalam kehidupan seseorang dipengaruhi oleh gangguan fungsional, kecacatan, kualitas hidup yang buruk, beban personal, masalah sosial, ekonomi yang buruk dan peningkatan mortalitas Soejono dalam Lucia, (2016).

Penyesuaian secara radikal terhadap peran dan pola hidup yang berubah, khususnya apabila disertai dengan berbagai perubahan fisik, selalu cenderung mengalami penurunan fungsi otak, homeostatis, dan sel tubuh hal ini akan mempengaruhi kemampuan motorik sehingga menimbulkan kesadaran tentang merosotnya perasaan akan rendah diri kalau dibandingkan dengan orang yang lebih muda.

Tekanan emosi yang berasal dari sebab-sebab adanya perubahan fisik dan psikologi akan mempengaruhi motivasi pertahanan sebagai upaya manusia untuk mengendalikan kesadaran terhadap stress Pailak et al, (2015). Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa usia seseorang akan berpengaruh terhadap tingkat stress seseorang.

c. Waktu Tunggu

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Tunggu Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah sakit TK III Slamet Riyadi Surakarta

No	Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
1.	<60 menit (sesuai standart)	28	31.5
2.	>60 menit (tidak sesuai standart)	61	68.5
Jumlah		89	100.0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan waktu tunggu pasien rawat jalan sebagian besar responden menunggu ≥ 60 menit (tidak sesuai standart), yaitu sebanyak 61 responden (68,5%), sebagian kecil responden menunggu ≤ 60 menit (sesuai standart), yaitu sebanyak 28 responden (31,5%).

Waktu tunggu di rumah sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan rekam medis, gawat darurat, pelayanan poliklinik dan lain sebagainya Soebarto, (2011). Waktu tunggu yang tidak sesuai standar artinya waktu tunggu yang dialami di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta belum sesuai standar yang berlaku sesuai dengan (Permenkes No 129 tahun 2008) tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bahwa standar waktu tunggu di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit. Jadi waktu tunggu yang belum sesuai standar dialami pasien yang mendapatkan pelayanan selama > 60 menit.

Menurut Febriani (2012) waktu tunggu identik dengan kebosanan, kecemasan, stres dan penderitaan bahkan dapat menurunkan kualitas hidup serta harapan hidup. Menunggu dalam waktu lama akan menyebabkan pasien merasa

cemas, karena pasien sudah merasakan sakit dan masih menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan Savitri, (2013).

Menunggu pelayanan yang lama akan membuat pasien bosan dan fasilitas pelayanan lain seharusnya disediakan oleh pihak pelayanan kesehatan agar pasien memiliki aktivitas lain, seperti penyuluhan atau edukasi kesehatan selama pasien menunggu antrian Budiono, (2013).

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional Wijono, (2009).

d. Tingkat Stress

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Stress Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah sakit TK III Slamet Riyadi Surakarta

No	Tingkat Stres	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Normal	13	14.6
2.	stress ringan	54	60.7
3.	stress sedang	19	21.3
4.	stress berat	3	3.4
5.	Sress sangat berat	0	0.0
5.	Jumlah	89	100.0

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan tingkat stress pasien rawat jalan sebagian besar responden mengalami stress ringan, yaitu sebanyak 54 responden (60,7%), sebagian kecil responden mengalami stress berat, yaitu sebanyak 3 responden (3,4%).

Stres merupakan reaksi normal setiap individu di segala usia disebabkan oleh naluri tubuh untuk melindungi diri dari tekanan emosi, tekanan fisik, situasi ekstrem atau bahaya yang mengancam (Noviella, (2017)).

Tingkat stres digambarkan dengan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta merasakan beberapa efek stres dari menunggu dalam waktu yang lama, diantaranya gelisah, lesu, lelah, pesimis karena pasien mengalami ketidakcocokan antara tuntutan mendapatkan pelayanan kesehatan dalam waktu yang cepat, akan tetapi kenyataannya waktu tunggu yang dialami selama mendapatkan pelayanan kesehatan melebihi batas waktu yang diinginkan.

e.

Analisis Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Stress

Tabel 5 Analisis Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Stress Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah sakit TK III Slamet Riyadi Surakarta.

	tingkat stress					ρ value	Nilai C
	Normal	Ringan	sedang	berat	Total		
<60 menit	10	17	1	0	28	0.000	0.427
>60 menit	3	37	18	3	61		
Jumlah	13	54	19	3	89	0.000	0.427

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji *chi square* diperoleh nilai ρ value (0,000) < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan tingkat di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai koefisien kontingensi sebesar 0,427 yaitu tingkat korelasi sedang.

Waktu yang dibutuhkan oleh pasien mulai datang kerumah sakit sampai mendapatkan pelayanan dari dokter disebut sebagai waktu tunggu pasien Camacho *et al* dalam Noviella, (2017). Waktu tunggu yang dimaksud dalam penelitian ini berkaitan dengan waktu tunggu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat antrian dokter (ruang

tunggu) sampai keluar dari ruang pemeriksaan dokter yang sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bahwa standar waktu tunggu di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit.

Waktu tunggu yang lama akan menyebabkan pasien merasakan kecemasan, kebosanan dan stres (Al-Haratani, 2010). Stress adalah salah satu gangguan psikologis yang sering kali dirasakan saat terlalu lama menunggu pelayanan. Stress dapat menimbulkan dampak negatif baik ringan atau berat tergantung dengan stressor yang diterima. Selain itu stress dapat menimbulkan kemarahan, kebingungan, depresi, kelelahan serta ketegangan. Stress seseorang dialami dalam kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang (Handoko, 2010).

Stress dapat terjadi karena suatu stimulus menjadi semakin berat dan berkepanjangan sehingga individu tidak lagi bisa menghadapinya, bagaimana mereka membuat penilaian secara kognitif dan menginterpretasikan suatu kejadian, karakteristik kepribadian seperti

kepribadian optimis dan pesimis, sosial budaya Arikunto, (2013). Menunggu bagi pasien menjadi sebuah pekerjaan yang membutuhkan kesabaran bahkan bisa menjadi sebuah pekerjaan yang membosankan. Lamanya waktu tunggu pelayanan dapat digambarkan dengan perasaan kecewa, khawatir, cemas dan marah yang merupakan beberapa penyebab terjadinya stres pada seseorang Al-Haratani, (2010).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Astuti, (2011) bahwa terdapat hubungan antara lama mendapatkan perawatan (waktu tunggu) dengan tingkat stres anak di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta (p value = 0,000).

Penelitian ini menunjukkan karakteristik responden mengenai umur terbanyak adalah 46-55 tahun sebanyak 32 orang (36,0%). Umur berkaitan dengan satuan waktu yang mengukur keberadaan seseorang atau responden dari lahir sampai responden dilakukan wawancara penelitian. Umur 46-55 tahun merupakan umur yang bijak dalam menilai tingkat stres, responden yang menunggu dalam waktu yang lama (>60 menit) akan mengalami

beberapa gangguan. Gangguan yang dirasakan berupa gelisah, cemas, letih, stress, lelah karena menunggu sangat membosankan, apalagi bagi responden yang saat itu merasakan sakit dan sesegera mungkin menginginkan pelayanan segera.

Menurut Ahmad (2015) poliklinik penyakit dalam berkaitan dengan unit pelayanan spesialistik yang membantu pasien dengan berbagai macam keluhan dan gejala yang belum diketahui secara pasti atau spesifik penyakitnya. Pasien yang berobat di poliklinik penyakit dalam merupakan pelayanan kesehatan kategori rawat jalan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 129 tahun 2008, Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada instalasi rawat jalan memiliki indikator dan standar baku,

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kategori waktu tunggu terbanyak pada pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta menunjukkan waktu tunggu pasien rawat jalan sebagian besar responden menunggu ≥ 60 menit

yaitu dokter pemberi pelayanan di poliklinik spesialis 100% dilayani dokter spesialis, ketersediaan pelayanan klinik spesialis, jam buka pelayanan dari jam: 08.00 s/d 13.00 setiap hari kerja kecuali hari jumat: 08.00 s/d 11.00, waktu tunggu ≤ 60 menit dengan kepuasan pelanggan/pasien $\geq 90\%$.

Standar waktu tunggu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat antrian dokter (ruang tunggu) sampai keluar dari ruang pemeriksaan dokter pelayanan yaitu ≤ 60 menit. Waktu tunggu yang melebihi 60 menit (>60 menit) membuat pasien emosi, berpikir lama tentang rasa sakit yang dirasa, sehingga pasien merasa semakin stres jika waktu tunggu semakin bertambah.

(tidak sesuai standart), yaitu sebanyak 61 responden (68,5%).

2. Kategori tingkat stres terbanyak pada pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta adalah tingkat stress ringan, yaitu sebanyak 54 responden (60,7%) dan sebagian kecil responden mengalami stress berat, yaitu sebanyak 3 responden (3,4%).

3. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan waktu tunggu dengan tingkat stres pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta dan memiliki kekuatan korelasi sedang (nilai p value = 0,000 dan nilai koefisien kontingensi sebesar 0,427).

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta

Disarankan agar pihak Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta memberikan pembatasan waktu pasien untuk bertemu dengan dokter, karena konsultasi yang terlalu lama menyebabkan pasien yang mengantri semakin membutuhkan waktu tunggu yang lama pula.

2. Bagi Responden

Responden yang menjadi pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta diharapkan mengetahui prosedur pelayanan pasien rawat jalan untuk mencegah lebih lamanya menunggu pelayanan kesehatan serta mengetahui cara mengontrol tingkat emosi agar tidak mudah

stres karena terlalu lama menunggu pelayanan kesehatan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Institusi pendidikan dapat meningkatkan kapasitas dan kualitas pendidikan agar informasi

hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan untuk memperkaya pengetahuan dan keperluan referensi ilmu keperawatan tentang hubungan waktu tunggu dan tingkat stress pasien.

4. Bagi Masyarakat Umum

Disarankan agar masyarakat khususnya masyarakat yang menjadi pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit TK. III Slamet Riyadi Surakarta mengetahui cara mengontrol tingkat emosi agar tidak mudah stres karena terlalu lama menunggu pelayanan kesehatan.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan agar peneliti lain menggunakan metode kasus kontrol, menggunakan lebih dari satu variabel mengenai faktor-

faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan kesehatan dan peneliti sebaiknya membandingkan tingkat stres

antara pasien lama dan pasien baru yang berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan,

DAFTAR PUSTAKA

Alh-Haratani, R. (2010). *Optimizing Wait Time Using Smart Phones*. Beach: California State University.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta.

Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Bambang dan Sumadiono. (2007). *Stres dan Sistem Imun Tubuh: Suatu Pendekatan Psikoneuroimunologi*. Dalam majalah: Cermin Dunia Kedokteran Nomor154, 2007

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: DepKes RI.

Dwi A.K. (2011). *Hubungan Lama Rawat Inap dengan Tingkat*

Stres Anak Akibat Hospitalisasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah I Yogyakarta. Naskah Publikasi. Yogyakarta: STIKES Aisyiyah Yogyakarta.

DwiHani F dan Arif Kurniadi. (2013). *Deskripsi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013*. Naskah Publikasi. Semarang: Universitas DianNuswantoro.

Gregson, T. (2007). *Life Without Stress*. Jakarta: Prestasi Pustakarya.

Hasan. (2013). *Hubungan Waiting Times / Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasiendi Poliklinik Mata pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2013*. Skripsi. Makassar: UNHAS.

- Hawari, D. (2013). *Manajemen Stress Cemas dan Depresi*. Jakarta : FKUI.
- Heny, et al (2017). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kecemasan pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Vol 5. No 1. *Ejournal (e-kp)*. Diakses 1 Januari 2019.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM)
- Khairani, L. (2010). *Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat*. Skripsi. Sumatera : Universitas Andalas.
- Leddy, K.M, Kaldenberg, D.O and Becker, B.W. (2013). Timeline in Ambulatory Care Treatment: An Examination Of Patient Satisfaction And Wait Time in Medical Practices and Outpatient Test and Treatment Facilities. *Journal of Ambulatory Care Management*, 26 (2): 138-149.
- Mulyani. (2013). *Stres termasuk Kategori Kesehatan Mental*. Jakarta: Watermark.
- Najmah, (2011). *Managemen dan Analisa Data Kesehatan Kombinasi Teori dan Aplikasi SPSS*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Notoatmojo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Noviella, P.S. (2017). *Hubungan Waktu Tunggu terhadap Tingkat Kecemasan pasien JKN di Rumah Sakit DKT Surakarta*. Skripsi. Universitas Veteran Bangun Nusantara. Sukoharjo
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2011). *Penyelenggaraan Komite Medik di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Purnawati, S. (2015). Perbedaan Tingkat Stres antara Laki-Laki

- dan Perempuan pada Peserta Yoga di Kota Denpasar. *Skripsi*. Fakultas Kedokteran Universitas Udayana. Bali
- Rama, M & Kanagaluru. (2011). A Study On The Satisfaction of Patients With Reference To Hospital Service. *International Journal Of Business Economic and Management Research*. ISSN 2249-8826. 1 (2): 15-25
- Relawati, A. (2010). *Hubungan Antara Tingkat Sres dengan Interaksi Sosial pada Lansia di Panti Wredha Dharma Bhakti Surakarta*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Riyanto, A. (2011). *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Robbins, Stephen, P & Judge. (2014). *Perilaku Organisasi, edisi 16*. Jakarta: Gramedia.
- Salve H & Prabowo H. (2017). *Tritmen Meta Music untuk Menurunkan Stres*.
- Soebarto, KK. (2011). *Tinjauan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Datu Sanggul Rantau*. Skripsi. Banjarbaru: STIKES Husada Borneo Banjarbaru.
- Sugiyono. (2013). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Wijono, Dj. (2009). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press.
- World Health Organization. (2010). *Definisi Tugas dan Fungsi Rumah Sakit*. Justanother WordPress.com site
- Yeni, K. (2015). Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien prioritas 3 di instalasi gawat darurat RS Waluya Sawahan Malang. *Jurnal CARE*. 3 (1)