

LITERATURE REVIEW : HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA POLIKLINIK KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT

Safira Permata Irawan¹. Eva Putriningrum²

INTISARI

Latar Belakang: Salah satu hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien ketika mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan, termasuk di rumah sakit. Masyarakat akan melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dengan dilaksanakan secara sopan dan santun, tepat waktu, serta tanggap. Tingginya tingkat pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas dan sikap yang tertib dari masyarakat. Dalam menilai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari berbagai aspek, salah satunya adalah waktu tunggu pasien dalam pelayanan.

Tujuan Penelitian: Mendeskripsikan tentang hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien pada poliklinik kebidanan di rumah sakit dari berbagai jurnal.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan atau kajian *literature (literature review, literature research)* dengan pendekatan deskriptif pada berbagai jurnal.

Hasil: Berdasarkan analisis dari kedua jurnal, jurnal 1 menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Akan tetapi jurnal 2 menunjukkan hasil bahwa waktu tunggu di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro tidak mempengaruhi kepuasan pasien.

Kesimpulan: Waktu tunggu pelayanan yang lama akan menentukan citra setiap rumah sakit. Jadi apabila pasien merasa puas maka pasien juga akan tetap menggunakan rumah sakit tersebut ketika berobat.

Kata Kunci: Hubungan, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien

¹Mahasiswa Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

²Dosen Pembimbing Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

LITERATURE REVIEW: WAIT TIME RELATIONSHIP TO THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN MIDWIFERY POLYCLINIC IN HOSPITAL

Safira Permata Irawan¹. Eva Putriningrum²

ABSTRACT

Background: One of the things that affects the quality of health service is the level of patient satisfaction when receiving services at health facilities, including in hospitals. The public will see quality health service as a service that can meet needs by being implemented politely, on time, and responsively. The high level of good service will lead to a sense of satisfaction and an orderly attitude from the community. In assessing the level of patient satisfaction with the quality of health service, it can be seen from various aspects, one of which is the patient's waiting time in service.

Research Objectives: To describe of the relationship between waiting time and patient satisfaction levels at the obstetrics polyclinic in hospitals from various journals.

Research Methods: This study uses a literature research method or literature review (literature review, literature research) with a descriptive approach to various journals.

Results: Based on the analysis of the two journals, journal 1 explains that there is a relationship between service waiting time and the level of patient satisfaction at the Obstetrics and Gynecology Polyclinic of the Surakarta City Hospital. However, journal 2 shows the results that the waiting time at the Polyclinic of Obstetrics and Gynecology RSIA Anugerah Medical Center Kota Metro does not affect the patient's decision. This study uses a literature research method or literature review (literature review, literature research) with a descriptive approach to various journals.

Conclusion: The long service waiting time will determine the image of each hospital. So if the patient is satisfied, the patient will also continue to use the hospital when seeking treatment.

Keywords: Relationship, Waiting Time, Patient Satisfaction

¹Student of Medical Record and Health Information Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta.

²Lecturer of Medical Record and Health Information Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta.