

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien ketika mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan, termasuk di rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu kategori rumah sakit adalah rumah sakit umum, yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang serta jenis-jenis penyakit (Menkes, 2014). Rumah sakit memiliki peranan penting dalam menunjang kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Setiap rumah sakit perlu menyelenggarakan rekam medis yang harus dikelola dengan baik agar dapat mencapai tertib administrasi dalam pelayanan kesehatan. Rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakanz dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Menkes, 2008). Unit rekam medis adalah salah satu bagian penting dalam pelayanan kesehatan karena sebagai pemberi pelayanan pertama bagi pasien mulai dari pendaftaran hingga pengolahan data pasien. Pada pelayanan rekam medis yang memiliki mutu dan kualitas baik akan memberikan citra tersendiri bagi masyarakat. Masyarakat akan melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dengan dilaksanakan secara sopan dan santun, tepat waktu, serta tanggap. Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja seseorang (Fatrida & Saputra, 2019).

Dalam menilai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari berbagai aspek, salah satunya adalah waktu tunggu pasien dalam pelayanan. Jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa dapat memuaskan atau kurang

memuaskan pasien mulai dari proses pendaftaran hingga pasien selesai diberi pelayanan. Sebagian masyarakat biasanya mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit baik dari segi keramahan petugas, ketrampilan petugas, dan fasilitas yang ada di rumah sakit (Nofriadi et al., 2019). Tingginya tingkat pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas dan sikap yang tertib dari masyarakat. Salah satu poliklinik yang memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien adalah poliklinik kebidanan. Poliklinik kebidanan adalah bagian yang memberikan pelayanan khusus bagi ibu dan anak.

Tujuan penulisan sistematik *Literature review* agar dapat mendeskripsikan terkait hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien dengan cara mengidentifikasi, menilai, serta melakukan interpretasi seluruh temuan terkait topik dari setiap jurnal.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “*Literature Review: Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Poliklinik Kebidanan Di Rumah Sakit*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “*Literature Review: Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Poliklinik Kebidanan Di Rumah Sakit.*”

## **C. Tujuan Karya Tulis Ilmiah**

### **1. Tujuan Umum**

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

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui analisis hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien pada poliklinik kebidanan di rumah sakit dari berbagai jurnal.
- b. Membandingkan hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien pada poliklinik kebidanan di rumah sakit dari berbagai jurnal.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PEPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA