

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia. Berbagai cara dilakukan setiap orang mendapatkan kesehatan yang baik salah satunya dengan berobat ke penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. R. Soedarsono Pasuruan adalah Rumah Sakit Tipe C. RSUD Dr. R. Soedarsono sebagai Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Dengan status BLUD tersebut Rumah Sakit lebih mengembangkan kegiatan Pelayanan, baik medis, maupun non medis.

Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien mempengaruhi pengambilan keputusan guna meningkatkan kinerja pelayanan Rumah Sakit selain itu untuk mencapai misi yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit yaitu memperoleh kepercayaan masyarakat.

Masyarakat Indonesia dimasa yang akan datang mengharapkan pelayanan jasa yang berkualitas terutama pelayanan publik. Pelayanan publik harus bisa

mewujudkan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Pemenuhan tersebut dapat berupa inovasi dengan pelayanan prima yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga perusahaan dalam bisnis jasa dapat memenangkan persaingan (Mujahida, 2012).

Kepuasan pasien rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain yang berhubungan dengan pendekatan/ perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang, informasi yang diterima pasien contohnya seperti apa yang dikerjakan, apa yang diharapkan, dan prosedur perjanjian yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien juga bisa berpengaruh terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien (Pohan, 2007).

Pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat dilihat pada kunjungan pasien yang ada di Rumah Sakit atau Poliklinik yang bersangkutan. Kunjungan pasien tersebut menggambarkan pelanggan menggunakan kembali jasa pelayanan Rumah Sakit atau Poliklinik tersebut. Oleh karena itu, Rumah Sakit seharusnya dapat menciptakan dan mengelola suatu sistem pelayanan yang memuaskan pasien sehingga dapat meningkatkan kunjungan pasien lebih banyak dan sesuai dengan target (Rustiyanto, 2010).

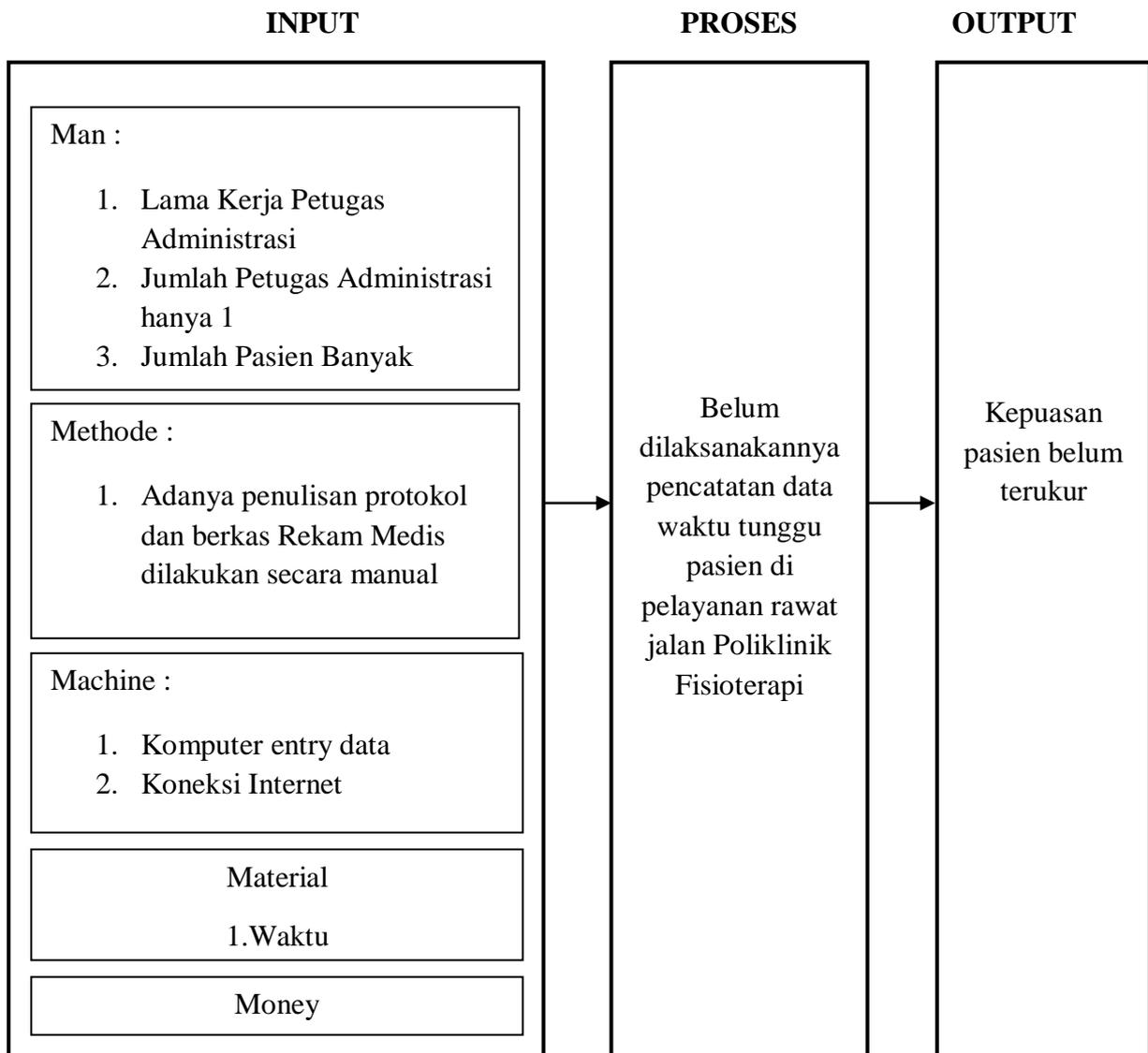
Menurut Keputusan Menetri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003 Tentang Pola Tarif Terjan Rumah Sakit, Pelayanan Rawat Jalan adalah Pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit. Pelayanan Rawat Jalan terdiri dari Poliklinik umum, Poliklinik spesialis, dan unit gawat darurat.

Tabel 1.1 Data Kunjungan pasien Poliklinik Fisioterapi Tahun 2018

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien
1	Januari	571
2	Februari	1184
3	Maret	1363
4	April	1247
5	Mei	1273
6	Juni	2433
7	Juli	984
8	Agustus	169
9	September	129
10	Oktober	218
11	November	866
12	Desember	806

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan dengan staf koordinator Rawat Jalan RSUD dr. R Soedarsono Pasuruan masalah terdapat pada belum dilaksanakannya pencatatan data waktu tunggu pasien di pelayanan rawat jalan Poliklinik Fisioterapi. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Poliklinik Fisioterapi menunjukkan jumlah naik turun. Penurunan banyak terjadi pada bulan Agustus. Dari data tersebut, penulis ingin menganalisis waktu tunggu terhadap kepuasan pasien Poliklinik Fisioterapi di RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan.

1.2 Kajian / Identifikasi Masalah



Gambar 1. 1 Kajian Masalah

1.3 Rumusan Masalah

Bagaimana hasil hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien yang ada di Poli Fisioterapi ?

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan waktu tunggu terhadap faktor kepuasan pasiendi Poliklinik Fisioterapi RSUD Dr. R Soedarsono Kota Pasuruan.

1.4.2 Tujuan Khusus

Untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh, dirumuskan beberapa tujuan khusus penelitian sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi waktu tunggu di Poliklinik Fisioterapi RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan
2. Mengidentifikasikepuasan pasien di Poliklinik Fisioterapi RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan
3. Menganalisis hubungan waktu tunggu terhadap faktor kepuasan pasien Poliklinik Fisioterapi di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan

1.5 Manfaat

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Dapat Mengaplikasikan ilmu tentang mutu pelayanan rumah sakit yang telah didapat selama perkuliahan dan sebagai sarana menambah wawasan dan pengetahuan tentang waktu tunggu di Poli Fisioterapi RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan.

1.5.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Dapat menjadi masukan untuk meningkatkan evaluasi dan kualitas mutu pelayanan rawat jalan. Selain itu dapat sebagai :

1. Alat Kebijakan pengambilan keputusan guna meningkatkan kinerja RS / Puskesmas
2. Alat untuk memantau dan mengendalikan aktifitas sehari-hari staf memberikan pelayanan kepada pasien.
3. Untuk mencapai misi yang telah ditetapkan oleh RS yaitu memperoleh kepercayaan masyarakat melalui kepuasan pasien dan keluarganya.

1.5.3 Manfaat bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi mahasiswa lain atau peneliti lain yang akan mengembangkan penelitian.