

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan wajib selalu memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, diantaranya adalah rekrutmen terhadap sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi dan jumlah yang cukup untuk memenuhi kriteria pelayanan kesehatan rumah sakit dan selalu melengkapi fasilitas pelayanan lainnya agar tingkat kepuasan pasien selalu terpenuhi.

Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien saat mendapatkan pelayanan rumah sakit dan pencapaian yang besar dapat terletak pada tindakan – tindakan kecil yang konsisten dilakukan rumah sakit. Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan tingkat sosial ekonomi masyarakat, maka tuntutan terhadap pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Jumlah sarana pelayanan kesehatan telah memperketat persaingan antara sarana pelayanan kesehatan baik milik pemerintah maupun swasta. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang bermutu.

Kepuasan pasien merupakan faktor utama serta tolak ukur keberhasilan sebagai hasil pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang berdampak

terhadap jumlah kunjungan pasien yang meningkat sehingga pasien yang puas akan pelayanan cenderung akan kembali. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Perilaku petugas saat melayani pasien dan waktu tunggu pada saat pelayanan adalah beberapa indikator yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Waktu tunggu yang lama mencerminkan bagaimana rumah sakit mengatur manajemen pelayanan sesuai dengan situasi dan harapan pasien.

Menurut Menkes RI Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit. Katagori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari pendaftaran pasien dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat lebih dari 90 menit (katagori lama), 30 – 60 menit (katagori sedang) dan ≤ 30 menit (katagori cepat). Oleh karena itu perlu diteliti apakah waktu tunggu pelayanan di poli rawat jalan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dengan harapan dapat dilakukan

upaya perbaikan oleh pihak rumah sakit. (MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA, 2008)

Perilaku yang baik dari petugas saat melayani pasien di poli rawat jalan rumah sakit yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, keramahan serta kesopanan petugas saat melayani pasien, dan kemampuan petugas dalam melayani pasien. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menuntut pelayanan berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan dengan sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di Rumah Sakit perlu ditingkatkan menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan dengan pasien dan masyarakat.

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan terhadap beberapa pasien yang berkunjung di poli rawat jalan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo terdapat beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh pasien poli rawat jalan RSUD Harjono S Ponorogo. Permasalahan – permasalahan yang terjadi di poli rawat jalan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo adalah terkait dengan waktu tunggu pelayanan yang cenderung lama, jadwal dokter terlambat yang menyebabkan pasien menunggu lama, perilaku petugas kesehatan kurang ramah dan kurangnya perhatian dari dokter untuk mendengarkan keluhan pasien. Dari hal - hal tersebut diatas peneliti tertarik untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi

pelaksanaan pelayanan pasien di poli rawat jalan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo yaitu waktu tunggu dan perilaku petugas saat melakukan pelayanan.

Rumah Sakit Dr. Harjono S Ponorogo adalah salah satu rumah sakit umum daerah di Kota Ponorogo yang memberikan pelayanan terhadap pasien rawat jalan, rawat inap dan pelayanan penunjang. Poli Rawat jalan di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo terdiri dari 25 poli yaitu poli gigi, poli bedah saraf, poli kandungan, poli kulit dan kelamin, poli anak, poli penyakit dalam, poli tumbuh kembang, poli urologi, poli geriatri, poli anak, poli THT, poli jantung, poli bedah. Poli paru, poli orthopedi, poli syaraf, poli fisioterapi/ rehabilitasi medis, poli VCT, poli jiwa, poli umum, poli estetika, poli psikologi, poli gizi, poli konsultasi ginjal dan hipertensi, poli TB resisten obat.

Karena keterbatasan waktu dan tenaga peneliti tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian di semua poli rawat jalan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo. Dalam penelitian ini peneliti hanya fokus pada lima poli yang akan diteliti yaitu Poli Bedah, poli syaraf, poli mata, poli paru, dan poli jantung. Peneliti memilih kelima poli tersebut karena letaknya yang berdekatan sehingga memudahkan peneliti dalam mengambil responden secara bersamaan.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis pelaksanaan pelayanan pasien poli rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana Identifikasi Waktu Tunggu di Poli Rawat Jalan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo?
- 1.2.2 Bagaimana Identifikasi Perilaku Petugas di Poli Rawat Jalan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo?
- 1.2.3 Bagaimana Identifikasi Perilaku Petugas di Poli Rawat Jalan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo?
- 1.2.4 Apakah ada hubungan waktu tunggu yang dibutuhkan dalam mendapatkan pelayanan di poli rawat jalan terhadap kepuasan pasien?
- 1.2.5 Apakah hubungan perilaku petugas pada saat melayani pasien di poli rawat jalan terhadap kepuasan pasien?
- 1.2.6 Faktor apa yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pasien poli rawat jalan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo terhadap kepuasan pasien.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah

- 1.3.2.1 Mengidentifikasi waktu tunggu di poli rawat jalan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo
- 1.3.2.2 Mengidentifikasi perilaku petugas di poli rawat jalan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo
- 1.3.2.3 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien di Poli Rawat Jalan RSUD Dr. Harjono S Ponorogo
- 1.3.2.4 Menganalisis hubungan waktu tunggu yang dibutuhkan dalam mendapatkan pelayanan di poli rawat jalan terhadap kepuasan pasien.
- 1.3.2.5 Menganalisis hubungan perilaku petugas pada saat melayani pasien di poli rawat jalan terhadap kepuasan pasien.
- 1.3.2.6 Menganalisis faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan serta menjadi wadah belajar bagi peneliti khususnya dalam penelitian ini.

1.4.2 Bagi Institusi Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi institusi kesehatan dan pihak terkait dalam pelaksanaan pelayanan pasien.

1.4.3 Bagi Universitas Strada Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan serta informasi kepada institusi dalam bidang kesehatan khususnya mengenai pelaksanaan pelayanan di Rawat Jalan terhadap kepuasan pasien.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.5. Tabel Keaslian Penelitian

Keterangan	Judul penelitian	Jenis & Desain Penelitian		Variabel	Subyek	Tempat
Is Fadhilah, dkk (2023)	Pengaruh Kualitas	Metode	Variabel	Pasien yang	RSU Al-	
	Pelayanan dan Fasilitas	kuantitatif	kualitas yaitu	sedang	Islam H. M.	
	Terhadap Kepuasan	korelasi	pelayanan dan	berkunjung	Mawardi	
	Pasien		fasilitas	untuk	Krian	
	Rawat Jalan Poli			pengobatan	Sidoarjo	
	Jantung di RSU Al-			rawat jalan di		
	Islam H. M. Mawardi			poli spesialis		
	Krian Sidoarjo			jantung RSU		
				Al-Islam H.M		

				Mawardi Krian	
				Sidoarjo	
Anita	Hubungan Antara	Studi	Variabel bebas	Pasien yang	Rumah Sakit
Mamuaya,	Kinerja Pelayanan	observasional	yaitu	berkunjung di	Umum
dkk (2023)	Kesehatan	analitik	sistem, mekanis	Rumah Sakit	Daerah Dr.
	dengan Kepuasan	dengan	me, dan	Umum Daerah	Sam
	Pasien di Rumah Sakit	menggunakan	prosedur	Dr. Sam	Ratulangi
	Umum	pendekatan	pelayanan,	Ratulangi	Tondano
	Daerah dr.	cross sectional	waktu	Tondano	
	Samratulangi Tondano	study	penyelesaian		
			pelayanan, kompetensi		
			pelaksana		
			pelayanan, dan		
			sarana		
			prasarana.		
			Variabel terikat		
			yaitu kepuasan		
			pasien.		
Alfred	Pengaruh Mutu	survei analitik	Variabel	Pasien yang	RSU
Solidaritas	Pelayanan Terhadap	deskriptif	independen	berkunjung di	Bethesda
Telaumbanu	Kepuasan Pasien	dengan	mencakup	Poliklinik	Gunung
a (2024)	Poliklinik	rancangan	Tangible,	Umum di RSU	Sitoli
		cross sectional	Responsiveness,	Bethesda	
			Reliability,	Gunung Sitoli	

	Umum Di RSU		Assurance dan		
	Bethesda Gunung		Empahaty		
	Sitoli		sedangkan		
			Variabel		
			Dependen		
			adalah kepuasan		
			pasien		
Guntur	Pengaruh Kualitas	Penelitian ini	Variabel	Pasien yang	Rumah sakit
Rhama	Pelayanan Dan Waktu	menggunakan	independen	berkunjung di	Umum
Dhiantoro,	Tunggu Terhadap	teknik	yaitu kualitas	poliklinik	Daerah
dkk (2024)	Kepuasan	penelitian	pelayanan dan	thalassemia	Kabupaten
	Pasien Di Poliklinik	verifikatif dan	waktu tunggu	Rumah sakit	Karawang
	Thalasemia Rumah	teknik	sedangkan	Umum Daerah	
	Sakit Umum Daerah	penelitian	variabel	Kabupaten	
	Kabupaten	deskriptif	dependennya	Karawang	
	Karawang		adalah kepuasan		
			pasien		
Zulaika, dkk	Hubungan Lama	Jenis	Variabel	Pasien yang	Klinik Relof
(2022)	Waktu Tunggu	penelitian ini	Independen	berkunjung di	
	Pelayanan Dengan	adalah	yaitu Waktu	poli umum	
	Kepuasan	penelitian	tunggu	klinik Relof	
	Pasien Di Poli Umum	analitik	pelayanan	Tahun 2022	
	Klinik Relof Tahun	kuantitatif	sedangkan		
	2022	dengan desain	variabel		
		cross sectional	dependennya		

adalah kepuasan

pasien

Penelitian	Analisis pelaksanaan	Kuantitatif	Variabel	Pasien yang	RSUD Dr.
Sekarang	pelayanan pasien poli	dengan	Kualitas yaitu	berkunjung di	Harjono S
(2024)	rawat jalan terhadap	menggunakan	waktu tunggu	poli rawat jalan	Ponorogo
	kepuasan pasien di	Kuisi	dan perilaku		
	RSUD Dr. Harjono S	petugas			
	Ponorogo				
