# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Menurut Kep. Menkes RI No. 983/Menkes/SK/XI/1992, rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat serta berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan atau upaya kesehatan penunjang, di dalam menjalankan fungsinya diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Rumah sakit sebagai suatu sistem pelayanan kesehatan yang mengemban tugas melaksanakan upaya kesehatan. Upaya peningkatan (*promotif*), Pencegahan (*preventif*), Pengobatan (*kuratif),* dan pemulihan (*rehabilitative*) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu serta melaksanakan upaya rujukan.

Rumah Sakit DR. Moewardi berusaha meningkatkan mutu pelayanan pada semua jenis pelayanan termasuk pelayanan pada Unit Rehabilitasi Medik untuk melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat surakarta dan sekitarnya, dengan harapan pelayanan yang diberikan

dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien baik pasien rawat jalan maupun pasien rehabilitasi medik.

Ada 2 jenis pelayanan rawat jalan Rumah Sakit DR. Moewardi. Pertama, pelayanan rawat jalan cendana. Pasien di rawat jalan ini diharuskan membayar dengan harga yang lebih mahal daripada rawat jalan regular karena pelayanan yang berbeda dengan pelayanan rawat jalan reguler. Kebanyakan pasien di rawat jalan bagian cendana adalah pasien umum dan PNS. Kedua adalah pelayanan rawat jalan reguler. Pasien di rawat jalan ini kebanyakan dari pasien umum, jamkesmas dan askes PNS. Disamping karena pelayanan yang tidak lebih baik daripada di rawat jalan bagian cendana, pasien di rawat jalan reguler lebih banyak daripada di rawat jalan cendana.

Setelah melakukan survei di Rumah Sakit DR. Moewardi pada tanggal 9 Juli 2012, peneliti mendapatkan hasil data kunjungan pasien rawat jalan di Unit Rehabilitasi Medik DR. Moewardi masih mengalami fluktuatif. Kunjungan pasien pada bulan April ada 1873, bulan Mei 2079, Juni ada 1941 pasien dan pada bulan Juli ada 1650 pasien. Hal tersebut mengindikasikan adanya penurunan jumlah pasien pada bulan Mei sampai Juli. Penurunan jumlah kunjungan pasien ini dapat disebabkan karena ada sebagian pasien yang tidak berkunjung kembali disebabkan pasien tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima atau faktor lain. Seperti diketahui saat melakukan survei, peneliti juga mendapatkan beberapa keluhan dari pasien yang menurut pengalaman penulis terdapat kurang lebih antara 10 sampai 15 pasien selama dilakukan survei.

Sementara itu sebagian pengunjung yang kembali bukan semata-mata disebabkan karena mereka merasa puas dengan pelayanan Unit Rehabilitasi Medik, tetapi dapat pula disesabkan karena pasien masih membutuhkan pelayanan di Unit Rehabilitasi Medik. Dengan asumsi bahwa tingkat kunjungan mencerminkan kinerja rumah sakit secara keseluruhan dan kinerja yang tinggi dapat dicapai karena adanya kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit DR. Moewardi khususnya di Unit Rehabilitasi Medik, maka penurunan jumlah kunjungan pasien dapat dijadikan indikator belum tercapainya kepuasan pasien terhadap pelayanan di Unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit DR. Moewardi.

Pelayanan reguler di Rumah Sakit DR. Moewardi Surakarta pada Unit Rehabilitasi Medik dilayani oleh 9 tenaga fisioterapi dari jumlah keseluruhan 17 tenaga fisioterapi yang ada. Apabila ditinjau dari rasio jumlah tenaga fisioterapi pada Unit Rehabilitasi Medik dengan jumlah pasien yang ada, maka hal inipun dapat dijadikan indikator terhadap belum tercapainya kepuasan pasien.

Kajian lebih lanjut tentang pengaruh pelayanan petugas fisioterapi terhadap kepuasan pasien fisioterapi di Unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit DR. Moewardi diperlukan untuk meningkatkan pelayanan fisioterapi yang memenuhi harapan atau kepuasan pasien fisioterapi, sehingga hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar pembuatan strategi meningkatkan kepuasan pasien khususnya untuk perencanaan peningkatan pelayanan petugas

fisioterapi dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit DR. Moewardi.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dalam penelitian ini dirumuskan pertanyaan penelitian: apakah ada pengaruh kualitas pelayanan petugas fisioterapi terhadap kepuasan pasien rawat jalan reguler di Unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit DR. Moewardi?

## C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum:

   Mengetahui pengaruh pelayanan petugas fisioterapi terhadap kepuasan pasien di Unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit DR. Moewardi.

2. Tujuan Khusus:

   a. Mengetahui faktor-faktor pelayanan petugas fisioterapi yang terdiri dari keramahan, perhatian, empati, kesabaran dan kesopanan petugas fisioterapi yang melakukan tindakan fisioterapi kepada pasien di Unit Rehabilitasi Medik RS. Moewardi.

   b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di Unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit DR. Moewardi.

## D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

   Dari penelitian ini diharapkan memperoleh gambaran tentang faktor-faktor pelayanan petugas fisioterapi terhadap kepuasan pasien di Unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit DR. Moewardi dan dapat memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam menganalisis faktor-faktor pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit DR. Moewardi.

2. Bagi Manajemen Rumah Sakit DR. Moewardi

   Dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran tentang faktor-faktor pelayanan fisioterapi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien, sehingga rumah sakit dapat meningkatkan kompetensinya.

3. Bagi Petugas Fisioterapi

   Memberikan masukan kepada perawat supaya ada perbaikan untuk dapat lebih meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

4. Bagi Masyarakat Umum

   Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya.