

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap rumah sakit mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi salah satunya menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 pasal 29 huruf h disebutkan bahwa rumah sakit mempunyai kewajiban menyelenggarakan rekam medis. Unit Kerja Rekam Medis (UKRM) merupakan penyedia informasi kesehatan dengan menghasilkan informasi yang cepat, tepat, dan terkini bagi pasien. Sistem rekam medis meliputi sistem penerimaan pasien, sistem pengelolaan rekam medis, dan sistem statistik. Sebagai salah satu dari sistem rekam medis, sistem penerimaan pasien atau pendaftaran pasien merupakan gerbang pelayanan pertama suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan berobat disuatu fasilitas pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memiliki kompetensi dibidangnya. Selain fasilitas yang mendukung, petugas penerimaan pasien harus menguasai alur pasien, alur berkas rekam medis, dan prosedur penerimaan pasien, sehingga petugas dapat memberikan pelayanan dan informasi yang tepat dan cepat (Budi, 2011).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, hakekat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatan pasien pada rumah sakit. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien tersebut. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu, menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995). Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh

organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Keunggulan layanan dapat tercapai dengan setiap karyawan mempunyai keterampilan khusus, diantaranya memahami produk jasa secara mendalam, berpenampilan rapi dan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan responsivitas dalam melayani pelanggan, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pelanggan secara profesional. Salah satu bentuk pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan adalah pelayanan yang diberikan oleh karyawan-karyawan di barisan depan (Spillane, 2008). Masalah utama yang perlu mendapatkan perhatian adalah bagaimana membangun dan mengembangkan budaya memberikan layanan yang optimal di kalangan para pemberi jasa pelayanan. Perkembangan kemampuan melayani seseorang dalam industri jasa tidak tumbuh begitu saja, melainkan melalui proses yang harus diupayakan.

Fenomena yang sering terjadi di beberapa rumah sakit saat ini, terutama berkaitan dengan pelayanan tenaga medis adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan ideal dengan tenaga medis. Bagian pendaftaran, seharusnya menjadi gerbang awal sebagai penerimaan pasien dengan baik justru menjadi tempat yang membuat pasien merasa tidak nyaman dan puas, maka upaya perbaikannya terutama untuk peningkatan kualitas agar pasien merasakan kepuasan harus terus dilakukan. Hal ini didukung dengan keadaan jumlah pasien rawat jalan yang setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Berikut ini adalah jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2010-2012.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember

| Tahun | Jumlah Kunjungan |
|-------|------------------|
| 2010  | 120.033          |
| 2011  | 134.976          |
| 2012  | 141.905          |

Sumber : Data Kunjungan Rawat Jalan Tahunan RSD dr. Soebandi Jember

RSD dr. Soebandi merupakan rumah sakit pendidikan tipe B yang berada di Kabupaten Jember dan merupakan rumah sakit rujukan dari rumah sakit di

wilayah jawa timur bagian timur. Sebagai rumah sakit rujukan, RSD dr. Soebandi dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas layanan guna terciptanya kepuasan pasien. Berdasarkan hasil observasi dengan alat bantu stopwatch yang dilakukan peneliti, banyaknya jumlah kunjungan pasien mengakibatkan kurang efektifnya pelayanan di bagian pendaftaran, disebabkan waktu tunggu yang lebih dari 10 menit, kurangnya komunikasi yang jelas antara petugas pendaftaran dengan pasien, fasilitas jumlah tempat duduk yang kurang mengakibatkan beberapa pasien berdiri dan beberapa pasien mengeluhkan petugas yang kurang ramah. Hal ini didukung dengan hasil wawancara terhadap 10 responden, 8 orang diantaranya mengatakan kurang puas dan 2 orang mengatakan puas.

Beranjak dari permasalahan yang terjadi di RSD dr. Soebandi tersebut, maka diperlukan pengukuran kualitas layanan di bagian pendaftaran rawat jalan RSD dr. Soebandi guna mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan persepsi pasien dengan menggunakan variabel-variabel kualitas layanan antara lain: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty*. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul penelitian “Analisis Kualitas Layanan Di Pendaftaran Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana melakukan analisis kualitas layanan di pendaftaran rawat jalan RSD dr. Soebandi Jember?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis kualitas layanan di pendaftaran rawat jalan RSD dr. Soebandi Jember.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menilai persepsi pasien pada kualitas layanan di pendaftaran rawat jalan RSD dr. Soebandi Jember dari dimensi *Tangibles* dalam memberikan pelayanan.
- b. Menilai persepsi pasien pada kualitas layanan di pendaftaran rawat jalan RSD dr. Soebandi Jember dari dimensi *Reliability* dalam memberikan pelayanan.
- c. Menilai persepsi pasien pada kualitas layanan di pendaftaran rawat jalan RSD dr. Soebandi Jember dari dimensi *Responsiveness* dalam memberikan pelayanan.
- d. Menilai persepsi pasien pada kualitas layanan di pendaftaran rawat jalan RSD dr. Soebandi Jember dari dimensi *Assurance* dalam memberikan pelayanan.
- e. Menilai persepsi pasien pada kualitas layanan di pendaftaran rawat jalan RSD dr. Soebandi Jember dari dimensi *Empaty* dalam memberikan pelayanan.
- f. Mengkategorikan atribut-atribut kualitas layanan berdasarkan persepsi pasien di pendaftaran rawat jalan RSD dr. Soebandi Jember menggunakan metode Kano.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Bagi RSD dr. Soebandi Jember

- a. Sebagai masukan kepada manajer RSD dr. Soebandi Jember tentang faktor-faktor dari lima dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan RSD dr. Soebandi Jember.
- b. Mengetahui nilai dari tiap dimensi kualitas layanan di bagian pendaftaran rawat jalan RSD dr. Soebandi Jember.
- c. Mengetahui faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dari lima dimensi kualitas layanan di bagian pendaftaran RSD dr. Soebandi Jember.

- d. Mengetahui kategori atribut-atribut dari lima dimensi kualitas layanan berdasarkan seberapa baik layanan atau fasilitas tersebut mampu memuaskan kebutuhan pasien.

#### 1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Dapat menambah keilmuan khasanah dan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan dan pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Politeknik Negeri Jember.
- b. Untuk menambah referensi kepustakaan sehingga dapat memberikan masukan bagi peneliti di masa mendatang mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan.

#### 1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Penulis dapat menambah wawasan tentang kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan di RSD dr. Soebandi Jember.
- b. Guna menerapkan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah.
- c. Sebagai pengembangan diri sebelum memasuki dunia kerja.