

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi di dunia kesehatan akan memberi peluang kepada dunia internasional memasuki pasar pelayanan medis di Indonesia. Setiap perusahaan atau institusi baik negeri maupun swasta yang bersaing dan ingin memenangkan persaingan tersebut harus dapat memberikan kepuasan kepada para konsumennya. Oleh karena itu, para pelaku bisnis dan produsen harus terus mengembangkan konsep dan teknologi yang dapat meningkatkan kualitas. Kualitas pelayanan bisa dilihat dari dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (keberwujudan) (Parasuruman, *et al* dalam Tjiptono, 2007).

Demikian juga dengan Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi, juga perlu mengembangkan mutu kualitas pelayanannya. Terciptanya kualitas pelayanan kesehatan akan menciptakan kepuasan terhadap pasien. Dimana kualitas pelayanan ini pada akhirnya akan dapat memberikan manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara barang dan jasa dengan pelanggan/pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dengan bentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of*

mouth) yang menguntungkan bagi penyedia jasa/Rumah sakit tersebut (Kotler, 2004).

Dalam memberikan pelayanan umumnya masyarakat mempunyai kesan pertama pada tata cara penerimaan pasien (pendaftaran) yang akan berobat ke poliklinik ataupun yang akan dirawat. Di sinilah pelayanan pertama kali yang diterima seorang pasien saat tiba di rumah sakit, maka cara penerimaan ini akan memberikan kesan baik ataupun tidak baik pada pasien. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bila dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab (DepKes RI,1997).

Survei yang dilakukan oleh RSUD Dr Moewardi Surakarta pada bulan Juli tahun 2010 tentang indeks kepuasan masyarakat RSUD Dr Moewardi Surakarta terhadap unit rawat jalan menunjukkan terdapat 4 unsur pelayanan berada pada kuadran A, 12 unsur pelayanan pada kuadran B, 16 unsur berada pada kuadran C dan 5 unsur berada pada kuadran D. Unsur yang berada di kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan dimana menurut persepsi pelanggan atau pasien terhadap unsur pelayanan pada kuadran ini sangat penting tetapi saat ini dinilai kualitas pelayanannya masih belum memuaskan. Kuadran B adalah menurut persepsi pasien unsur pelayanan sangat penting dan sudah memuaskan. Kuadran C adalah menurut persepsi pasien unsur pelayanan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Kuadran D adalah menurut persepsi pasien unsur pelayanan kurang penting tapi sangat memuaskan. Empat unsur pelayanan unit rawat jalan yang berada di kuadran

A adalah 1) kedisiplinan pegawai administrasi, 2) kecepatan pelayanan dari dokter, 3) kesesuaian biaya untuk memperoleh layanan, 4) keamanan tempat pelayanan.

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai administrasi mendapat prioritas utama untuk diperbaiki. Namun pelayanan administrasi yang di maksud dalam survei tersebut adalah pelayanan administrasi secara menyeluruh atau umum, belum terperinci. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis terhadap kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di bagian administrasi yang lebih khusus, seperti pada pendaftaran rawat jalan regular. Hal ini sebagai dasar dalam perbaikan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan terhadap pasien dengan optimal. Hasil penelitian sebelumnya oleh Lestari (2008) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang meliputi dimensi kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan keberwujudan terhadap minat pasien untuk menggunakan ulang jasa pelayanan rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar.

Pasien yang berkunjung ke RSUD Dr Moewardi paling banyak adalah pasien Askes dibandingkan pasien Jamkesmas dan pasien Umum. Hasil rekapitulasi kunjungan ke RSUD Dr Moewardi Surakarta pada tiga tahun terakhir, tahun 2007 kunjungan pasien sebesar 141.917 pasien dengan pasien baru sebesar 34.065 dan pasien lama sebesar 107.852 pasien. Pada tahun 2008 kunjungan pasien mengalami penurunan menjadi 131.028 dimana terjadi penurunan pada kunjungan pasien lama menjadi 96.396 pasien dan terjadi

peningkatan pada pasien baru sebesar 34.632 pasien. Untuk tahun 2009 terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien sebesar 144.638, dimana terjadi peningkatan pada kunjungan pasien lama sebesar 114.370 dan terjadi penurunan pada kunjungan pasien baru sebesar 30.268 pasien. Ini menunjukkan angka yang selalu naik turun, baik untuk kunjungan pasien lama maupun baru. Salah satu faktor yang dapat menjadi penyebab keadaan tersebut adalah belum tercapainya kualitas yang sesuai dengan harapan pasien. Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan pelayanan rawat jalan reguler RSUD Dr Moewardi Surakarta untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien.

Protap yang berlaku di rumah sakit untuk waktu tunggu di rawat jalan adalah ≤ 60 menit. Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis, dimana waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan pendaftaran adalah ≤ 10 menit. Hasil survei awal yang diperoleh melalui observasi serta wawancara terhadap petugas dan pasien menunjukkan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan reguler masih belum optimal, dengan jumlah kunjungan pasien rata-rata perhari sebanyak 464 pasien, dan dengan jumlah 19 petugas yang terdiri dari 7 petugas bagian pelayanan pendaftaran dan 12 petugas bagian *filling* dan distributor rawat jalan reguler, dimana masih terdapat banyak masalah yang menyebabkan

pasien menjadi kurang puas dengan pelayanan pendaftaran rawat jalan. Masalah tersebut adalah sebanyak 50% pasien mengalami keterlambatan waktu pengiriman status berkas rekam medis yang diantarkan ke poliklinik yang dituju, hal tersebut ini sangat berpengaruh terhadap waktu pelayanan yang akan diperlukan pasien, yaitu pelayanan pasien menjadi lebih lama dan tidak sesuai dengan SPM yang diberlakukan oleh pihak rumah sakit yaitu ≤ 60 menit.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Kualitas dengan Kepuasan dan Keputusan Pasien Askes untuk Menggunakan Kembali Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Reguler di RSUD Dr Moewardi Surakarta”

B. Masalah Penelitian

1. Adakah hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Askes untuk menggunakan kembali pelayanan pendaftaran rawat jalan reguler di RSUD Dr Moewardi Surakarta?
2. Adakah hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan pasien Askes untuk menggunakan kembali pelayanan pendaftaran rawat jalan reguler di RSUD Dr Moewardi Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan dan keputusan pasien Askes untuk menggunakan kembali pelayanan pendaftaran rawat jalan reguler di RSUD Dr Moewardi Surakarta.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mendeskripsikan tingkat kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan reguler menurut persepsi pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati).
- b. Mengetahui signifikansi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Askes pengguna pelayanan pendaftaran rawat jalan reguler di RSUD Dr Moewardi Surakarta.
- c. Mengetahui signifikansi hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien Askes untuk menggunakan kembali pelayanan pendaftaran rawat jalan reguler di RSUD Dr Moewardi Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan manajer sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan rumah sakit mengenai pelayanan terhadap pasien, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas

pelayanan pendaftaran rawat jalan reguler di RSUD Dr Moewardi Surakarta.

2. Bagi Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dan kepustakaan bagi universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Fakultas Ilmu Kesehatan.

3. Bagi Bagian Pendaftaran

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi tentang kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan reguler yang sudah berjalan di RSUD Dr Moewardi Surakarta serta upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bagian pendaftaran.

4. Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pasien tentang hal-hal yang membangun kepuasan ataupun ketidakpuasan sebagian besar pasien atas pelayanan yang diberikan RSUD Dr. Moewardi.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada pembahasan mengenai hubungan antara kualitas dengan kepuasan dan keputusan pasien Askes untuk menggunakan kembali pelayanan pendaftaran rawat jalan reguler di RSUD Dr Moewardi Surakarta.