

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sarana pelayanan kesehatan menurut Permenkes RI No. 269/Menkes/Per/III/2008 adalah tempat penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan yang dapat digunakan untuk praktek kedokteran atau kedokteran gigi. Rumah sakit merupakan salah satu contoh dari sarana pelayanan kesehatan. Rumah sakit termasuk suatu pelayanan kesehatan yang mempunyai tanggung jawab meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut surat Kepmenkes RI No. 159b/MENKES/PER/II/1998 pelayanan kesehatan rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan pelayanan penunjang medik. Menurut Azwar (2006), pelayanan rawat jalan tampak berkembang lebih pesat dibandingkan dengan pelayanan rawat inap. Sesuai dengan perkembangan yang dialami, maka pada saat ini berbagai bentuk pelayanan rawat jalan banyak diselenggarakan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Pelayanan pertama dari suatu rumah sakit adalah pelayanan pendaftaran. Pada pelayanan pendaftaran pasien ada beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain ketanggapan, kecepatan, dan ketepatan waktu

pelayanan yang dapat mempengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit (Aditama, 2006).

Kecepatan pelayanan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan pendaftaran dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit. Menurut Azwar (2006), waktu tunggu yang diperlukan untuk menunggu pelayanan pendaftaran merupakan faktor yang signifikan pada kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan pendaftaran rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai pada mendapat antrian poliklinik.

Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan yang berdampak pada kualitas pelayanan suatu rumah sakit (Wijono, 2008). Kecepatan pelayanan di pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang baik dan sesuai harapan dapat mempengaruhi pandangan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Menurut Tjiptono (2004), upaya meningkatkan kualitas pelayanan dapat melalui lima dimensi pokok yang menentukan tingkat kualitas pelayanan yaitu keandalan atau *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), daya tanggap atau *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan), jaminan atau *assurance* (kemampuan memberi jaminan pelayanan), empati

atau *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan bukti langsung atau *tangibles* (tampilan fisik pelayanan, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi).

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 16 Januari 2013 diketahui proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Pelayanan pasien rawat jalan dibedakan antara pasien umum dan pasien asuransi (Askes dan Jamkesmas). Pasien umum pada saat melakukan pendaftaran harus melalui dua kali antrian yaitu antrian untuk loket pendaftaran kemudian setelah dilayani dibagian pendaftaran baru mendapatkan nomor antrian poliklinik. Pasien asuransi melalui tiga kali antrian, yang pertama mendapatkan nomor antrian loket asuransi, kemudian nomor antrian loket pendaftaran rawat jalan, setelah itu baru mendapatkan nomor antrian poliklinik. Berdasarkan pengamatan 10 orang pasien yang terdiri dari pasien umum dan pasien asuransi (Askes dan Jamkesmas) dan menghitung lama waktu pelayanan pendaftaran yang diberikan untuk pasien umum selama 11 sampai 17 menit. Pasien Askes selama 13 sampai 21 menit dan pasien Jamkesmas 13 sampai 19 menit. Pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai poliklinik. Disebut cepat jika waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 10 menit, dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit (Depkes RI, 2006). Lama waktu pelayanan pendaftaran

mengakibatkan pasien menunggu cukup lama dan menimbulkan antrian panjang pada pelayanan poliklinik.

Berdasarkan latar belakang dan uraian tersebut maka mendorong peneliti untuk mengetahui hubungan kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Orthopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.
- b. Menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

- c. Menganalisis hubungan kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan dan evaluasi bagi pihak manajemen rumah sakit terkait pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan sehingga rumah sakit dapat menjaga mutu pelayanannya.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan dapat menjadi sumber pembelajaran dan sebagai bahan referensi bagi proses pembelajaran ilmu manajemen informasi kesehatan.

3. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang sesuai dengan materi kualitas pelayanan rumah sakit.