

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 983.MENKES/SK/1992 mengenai pedoman rumah sakit itu rumah Sakit umumnya dinyatakan bahwa rumah Sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar spesialisik pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan. Rumah sakit diharapkan bisa menjadi organisasi nasional yang bergerak di bidang kesehatan dengan fungsinya menyediakan pelayanan menyeluruh (*komprehensif*) penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat seperti yang diharapkan oleh WHO (*World Health Organization*). Menurut WHO rumah sakit adalah keseluruhan dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana *output* layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial. pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen secara instan (Fauzi,2013dalam Kutri el al, 2015)

Mutu pelayanan kesehatan rumah sakit mempunyai beberapa unsur, yaitu memenuhi standar mutu pelayanan yang sudah diterapkan serta memenuhi kebutuhan terhadap kepuasan pasien. Kualitas dapat membuat sesuatu dorongan terhadap pasien dalam rumah sakit, agar dapat membantu suatu hubungan yang erat dengan rumah sakit. Beberapa dimensi kualitas jasa yang diteliti oleh Parasuraman Zeithmal, dan Bery (1998), mereka menganalisis lima dimensi kualitas jasa yang dikenal sebagai *ServQual*. Kelima dimensi itu adalah *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan andal dan akurat. *Responsif* (daya tanggap) yaitu kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan dan perilaku dan pengetahuan karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan dalam

mengonsumsi jasa yang ditawarkan. *Empathy* (Empati) ialah kepekaan atau kebutuhan pelanggan, secara individu terhadap pelanggan merupakan bentuk dari empati. *Tangible* (Bukti fisik) ialah suatu wujud kenyataan secara fisik yang mencakup penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung dan ruang tunggu. Dengan melakukan penelitian yang menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan, maka akan dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen, dimana rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang memuaskan yang pernah dialami pasien dan meminimalisir pelayanan yang tidak diinginkan oleh pasien sehingga dapat membantu rumah sakit lebih memahami harapan pasien dan kebutuhan yang mereka butuhkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Responsif Pada pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muslimat Singosari”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit pada bulan Januari, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana analisis Dimensi Mutu Pelayanan Responsif Pada Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muslimat Singosari?”.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana analisis dimensi mutu pelayanan Responsif unit rawat jalan Rumah Sakit Muslimat Singosari ditinjau dari dimensi mutu pelayanan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengidentifikasi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Muslimat Singosari
2. Untuk mengidentifikasi kepuasan dan keluhan pasien di Rumah Sakit Muslimat Singosari
3. Untuk mengidentifikasi analisis mutu pelayanan *Responsive* unit rawat jalan di Rumah Sakit Muslimat Singosari

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran dalam ilmu rekam medis dan manajemen kesehatan terutama pada analisis dimensi mutu pelayanan *Responsif* pada pasien unit rawat jalan di rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai petugas rekam medis khususnya dibagian pendaftaran harus menggunakan komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan.

b. Bagi Peneliti

1. Sebagai wujud penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama bangkuperkuliah
2. Dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan peneliti khususnya tentang analisis dimensi mutu pelayanan *Responsif* pada pasien rawat jalan.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk memperjelas masalah yang akan dibahas dan agar tidak terjadi pembahasan yang meluas atau menyimpang, maka perlu kiranya dibuat suatu batasan penelitian. Adapun ruang lingkup penelitian yang akan dibahas dalam penulisan makalah ini yaitu mengenai analisis dimensi mutu pelayanan pada unit rawat jalan dirumah sakit.