

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang penting bagi manusia. Sehat menunjang manusia untuk dapat melakukan aktivitasnya sehari-hari. Jika terserang suatu penyakit, seringkali banyak orang yang menjadi tidak produktif karenanya.

Untuk mewujudkan masyarakat yang sehat baik secara fisik, mental dan sosial diperlukan upaya bersama-sama dari semua pihak untuk saling mendukung satu dengan yang lainnya.

Pelayanan kesehatan merupakan upaya kesehatan yang diselenggarakan untuk menciptakan keadaan sehat bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan salah satunya diberikan oleh institusi rumah sakit.

Seiring perkembangan zaman, rumah sakit semakin berlomba untuk memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan bermutu. Semakin bertambahnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan yang baik dan tuntutan mereka untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik, menyebabkan rumah sakit harus terus meningkatkan mutu pelayanannya. Dengan pelayanan yang bermutu diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Memberikan pelayanan yang bermutu merupakan kewajiban dari seluruh bagian yang ada di rumah sakit. Tidak hanya tugas para pengambil keputusan untuk menetapkan keputusan yang berdasarkan kepada *customer satisfaction*, akan tetapi juga tugas seluruh pelaksana keputusan untuk bersama-sama berkomitmen menjalankan keputusan yang telah ditetapkan. Salah satu bagian dari rumah sakit yang penting dalam membentuk citra rumah sakit adalah bagian *front office*. Bagian *front office* merupakan garis pertama yang ditemui pasien/yang berhadapan langsung dengan pasien. Kesan pertama dari pelayanan rumah sakit biasanya didapatkan oleh pasien melalui pelayanan bagian *front office*. Pelayanan yang tidak ramah, komunikasi yang jelek akan berakibat buruk terhadap wajah rumah sakit.

Hasil studi “National Productivity Board” di Singapura (Ilmanoz, 2008) mengenai perilaku pelanggan menunjukkan bahwa 77% responden menyatakan

tidak akan kembali jika mendapatkan pelayanan yang buruk di restoran, pusat perbelanjaan atau “*service counter*”.

Hasil googling mengenai pelayanan yang kurang ramah, ada yang menyebutkan bahwa fenomena orang Indonesia beralih ke rumah sakit luar negeri karena salah satunya disebabkan oleh pelayanan tidak ramah.

Dalam hasil riset tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan kesehatan khususnya di 26 puskesmas di Kota Bandung, terlihat bahwa ada dua kelemahan utama layanan kesehatan puskesmas di Kota Bandung yaitu mengenai lamanya waktu tunggu dan layanan petugas pendaftaran yang tidak ramah.

Akibat dari pelayanan yang kurang ramah dapat berpengaruh kepada citra rumah sakit di mata masyarakat. Selain itu dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan kembali pelayanan rumah sakit ini dimasa datang. Apalagi berdasarkan hasil studi di Amerika (Ilmanoz, 2008), apabila pelanggan mendapat pelayanan yang kurang memuaskan maka mereka akan menceritakan kepada sembilan orang lain sedangkan apabila puas dengan layanan yang diberikan hanya bercerita kepada lima orang lain.

Amiruddin mengatakan bahwa mengenai pendekatan mutu dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di rumah sakit atau pelayanan kesehatan diantaranya pendekatan dan perilaku petugas mempengaruhi perasaan pasien terutama saat pertama kali datang dan mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan dan apa yang dapat diharapkan.

Apabila dalam perjalanan membangun mutu yang baik terdapat hal-hal seperti di atas yang mengganggu tujuan dapat dilakukan kontrol/pengendalian mutu dan atau peningkatan mutu. Kontrol mutu dilakukan deteksi dan koreksi sesegera mungkin terhadap penyimpangan yang terjadi. Caranya bisa dengan evaluasi, membandingkan hasil dengan tujuan atau tindakan terhadap penyimpangan. Peningkatan mutu diantaranya dapat dengan memberikan pelatihan atau menyiapkan infrastruktur yang sesuai.

Berdasarkan telaah data komplain RS “BUNGA” diketahui pada tahun 2008 periode bulan Januari-Agustus ada 10 keluhan pada area keramahan. Dari sepuluh tersebut lima diantaranya merupakan keluhan yang berasal dari bagian counter.

Selain itu dalam laporan survei kepuasan pasien RS “BUNGA” dari bulan Januari sampai dengan bulan April 2009, peneliti melihat bahwa hampir setiap bulannya terdapat keluhan pasien tentang kurang ramahnya pelayanan counter pendaftaran poliklinik (umum/spesialis/penunjang/UGD) maupun counter informasi. Hal ini tidak sejalan dengan visi rumah sakit untuk menjadi rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan terbaik dan penuh kasih sayang kepada pasien dan keluarga.

1.2 Rumusan Masalah

Sering timbul keluhan pasien mengenai pelayanan staf *front office* yang kurang ramah.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana proses pengambilan keputusan penanganan keluhan pasien terhadap pelayanan staf *front office* yang kurang ramah?
2. Apa keputusan yang ditetapkan guna mengatasi pelayanan kurang ramah oleh staf *front office*?
3. Bagaimana evaluasi terhadap keputusan penanganan pelayanan kurang ramah oleh staf *front office*?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran proses penanganan keluhan pasien terhadap pelayanan staf *front office* yang kurang ramah.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran proses pengambilan keputusan untuk penanganan masalah pelayanan kurang ramah staf *front office*.
2. Mengetahui gambaran keputusan yang diambil untuk menanggulangi keluhan pasien terhadap pelayanan staf *front office* yang kurang ramah

3. Mengetahui evaluasi keputusan penanganan masalah pelayanan staf *front office* yang kurang ramah

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan bagi rumah sakit untuk menanggulangi kasus keluhan pasien terhadap pelayanan staf *front office* yang kurang ramah.

2. Bagi Staf *Front office*

Melalui penelitian ini diharapkan membantu staf *front office* untuk lebih memahami dan lebih mengetahui kinerja mereka berkenaan dengan hal memberikan pelayanan yang ramah kepada pasien.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian untuk mengetahui gambaran penanganan keluhan pasien terhadap pelayanan staf *front office* yang kurang ramah.

Hal ini berdasarkan data komplain periode bulan Januari-Agustus 2008 dan laporan survei kepuasan pasien periode bulan Januari sampai dengan bulan April 2009 yang memperlihatkan seringnya terdapat keluhan pasien terhadap pelayanan staf *front office* yang kurang ramah.

Penelitian memfokuskan kepada bagian/counter informasi dan bagian/counter pendaftaran. Penelitian dilakukan pada bulan Mei-Juni 2009 di salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kota Bekasi yang selanjutnya disebut dengan nama RS "BUNGA".