

---

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Dengan adanya kebijakan pemerintah pada saat ini yaitu memberi peluang kepada investor untuk membangun rumah sakit. Hal ini memacu hadirnya banyak rumah sakit – rumah sakit swasta, baik dengan modal asing maupun modal dari dalam negeri. Ditunjang dengan pesatnya perkembangan dibidang IPTEK, Ekonomi, Sosial dan budaya, yang akan mempertajam persaingan usaha di Rumah Sakit.

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, maka perlu diantisipasi dengan konsep dan upaya nyata, tanpa itu akan ketinggalan dengan kemajuan dan tuntutan masyarakat. Masalahnya sangat sulit, karena berhubungan dengan sikap dari para petugas rumah sakit. Akan sangat sulit bila dibiarkan secara alamiah berlangsung, maka perlu adanya upaya yang konseptional dan nyata, perlu disadari bahwa :

“Keinginan untuk melayani, untuk memberikan kepuasan pada langganan masih sangat minim. Di Indonesia kebudayaan masyarakat pada umumnya terutama para pejabat, para pengusaha, para pegawai

---

negri, dan orang-orang yang mempunyai kedudukan bukannya ingin memberikan pelayanan yang baik, tetapi malahan ingin selalu dilayani".<sup>1</sup>

Berdasarkan hal tersebut, secara dini rumah sakit harus mempelajari upaya kearah kepuasan pelanggan, agar mampu bersaing dan tangguh dibidangnya.

Untuk memenuhi kepuasan pasien sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan, maka perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam upaya mempertahankan atau memperbaiki kualitas pelayanan, perlu kiranya ditinjau dan dilakukan evaluasi-evaluasi terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Front Office.

Front Office menjadi tolak ukur penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikannya. Selain itu berdasarkan evaluasi dan survei-survei yang telah dilakukan oleh beberapa perusahaan termasuk rumah sakit, melalui program umpan balik, kritik saran ataupun opini, maka mayoritas hasil yang didapat bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengunjung adalah pelayanan dari petugas Front Office.

---

<sup>1</sup>Setiawan B, Aspek Pengembangan Farmasi Rumah Sakit, Cermin Dunia Kedokteran, Edisi Khusus No. 71, 1991, hal 131

---

Hal ini terjadi mengingat petugas Front Office merupakan bagian yang pertama dan terakhir dijumpai pasien, keluarga pasien dan pengunjung Rumah Sakit.

Kualitas pelayanan Front Office ini meliputi pengetahuan, kecepatan dan ketanggapan, penampilan, perhatian, keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas kepada pasien.

Bila kesan pertama saat pasien sudah tidak menyenangkan, maka sampai selesai mendapatkan pelayananpun pasien akan merasa tidak puas atau ada rasa kecewa.

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Pelayanan Front Office merupakan ujung tombak dari pelayanan yang akan dan atau telah diberikan Rumah Sakit. Serta yang datang ke Rumah Sakit adalah pasien dengan karakter berbeda-beda, sehingga akan menimbulkan penilaian yang beraneka ragam, dimana penilaian yang diberikan bisa positif dan negatif.

Penilaian yang positif merupakan harapan dari rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan, dan harapan pasien adalah pelayanan yang diterima merupakan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhannya.

---

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka masalah utama adalah pelayanan yang diberikan Rumah Sakit adalah harus memenuhi harapan dari pasien, agar penilaian yang diberikan merupakan penilaian positif. Dan untuk mewujudkan hal tersebut perlu diperbaiki, dipertahankan dan ditingkatkan akan pelayanan Front Office, agar kesan pertama yang nyaman diharapkan menghasilkan kepuasan pasien.

#### **C. PEMBATASAN MASALAH**

Masalah yang akan dibahas ini dibatasi pada tanggapan konsumen yang telah menggunakan pelayanan Poliklinik terhadap kualitas pelayanan petugas Front Office, dihubungkan dengan kepuasan pasien *Siloam Graha Medika Hospital*.

#### **D. PERUMUSAN MASALAH**

Dari paparan diatas, dapat dirumuskan masalah-masalahnya adalah sebagai berikut :

- Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan petugas Front Office dengan kepuasan pasien *Siloam Graha Medika Hospita*, berdasarkan hasil tanggapan pasien.

---

## **E. TUJUAN PENELITIAN**

### **E.1. Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran tentang pelaksanaan pelayanan petugas Front Office dan tanggapan pasien serta hubungannya dengan kepuasan pasien di *Siloam Graha Medika Hospital*.

### **E.2. Tujuan Khusus**

Sesuai dengan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan petugas Front Office
2. Mengetahui sejauh mana kepuasan pasien dapat terpenuhi
3. Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan petugas Front Office terhadap kepuasan pasien

## **F. MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Bagi Rumah Sakit**

- a. Mengetahui tentang pelaksanaan pelayanan Front Office di Poliklinik Rumah Sakit, telah baik dan sesuai dengan harapan pasien.

- 
- b. Dapat disumbangkan untuk bahan pertimbangan dalam menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap pelanggan.

**2. Bagi Institusi Pendidikan**

- B. Mengetahui sejauh mana proses belajar mengajar di Fakultas dapat diterapkan didalam pekerjaan maupun kehidupan sehari-hari.

**3. Bagi Peneliti**

- a. Sebagai penerapan teori yang didapat selama belajar di Peminatan Manajemen Rumah Sakit, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan Rumah Sakit dan manajemen peningkatan mutu pelayanan.
- b. Sebagai syarat tugas akhir dalam menyelesaikan Program Strata Satu Fakultas Kesehatan Masyarakat, juga untuk menambah wawasan dan ilmu tentang kualitas pelayanan yang dipandang berdasarkan kepuasan pasien.