

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN PELAYANAN KESEHATAN PADA DIMENSI DAYA TANGGAP
(RESPONSIVENESS) DI PENDAFTARAN RSU RIZKI AMALIA MEDIKA**

Leadership And Management



Disusun Oleh :

Nur Alifah Meira Harianti, A.Md.RMIK

RSU RIZKI AMALIA MEDIKA

2023

DAFTAR ISI

COVER	
DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
BAB II METODE/ METODELOGI.....	3
A. Jenis Penelitian.....	3
B. Lokasi dan waktu peneiltian	3
C. Populasi dan Sampel	3
D. Sumber data penelitian.....	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	5
A. Hasil	5
B. Pembahasan.....	6
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	8
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Gambaran Kualitas Pelayanan pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Pendaftaran Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika” dengan baik. Penulisan karya tulis ilmiah ini dibuat untuk mengikuti lomba PERSI AWARDS 2023.

Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah S.W.T, yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran disetiap langkah dan tujuan penulis dalam menyusun karya tulis ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karenanya penulis meminta maaf dan menerima kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap bahwa karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca

05 September 2023

Penulis

ABSTRAK

Pembangunan Kesehatan di Indonesia dilakukan dengan berbagai upaya Kesehatan yang bersifat komperhensif dan holistik. Tujuannya agar tercapai hidup sehat bagi setiap penduduk Indonesia. Untuk itu maka diperlukan pelayanan Kesehatan yang merata dengan kualitas pelayanan yang baik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Pendaftaran RSUD Rizki Amalia Medika.

Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan random sampling pasien / keluarga pasien yang menerima pelayanan di unit Pendaftaran RSUD Rizki Amalia Medika sebanyak 30 sampel. Data yang terkumpul dianalisa secara univariat.

Hasil Analisa data menunjukkan kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 62% (sangat baik), 37% (baik), dan 1% (kurang baik).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Pendaftaran pasien merupakan bagian yang sangat penting dalam kaitannya dengan sarana pelayanan kesehatan. Proses Pendaftaran pasien merupakan kontak pertama kali antara petugas RS dengan pasien atau keluarganya. Oleh karena itu baik buruknya pendaftaran pasien dapat menjadi salah satu acuan penilaian masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan pada sebuah Rumah Sakit.

Pelayanan Kesehatan terhadap masyarakat merupakan bagian penting untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Pada era globalisasi dewasa ini ketatnya persaingan terjadi bukan hanya pada tataran organisasi kerja, tetapi globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk dan jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan (Kuat Ismayanto) dalam (Erma,2016)

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata Merika terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima leih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika dengan tema pelayanan dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Maka penulis ingin mengetahui gambaran umum kualitas pelayanan Kesehatan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika.

B. Tujuan

1. Tujuan umum

Mendapatkan gambaran pelayanan kesehatan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di pendaftaran Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika.

2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui persepsi pasien atau keluarga pasien pelayanan kesehatan yang diberikan dibagian pendaftaran.
2. Mengetahui kualitas daya tanggap (*responsiveness*) petugas pendaftaran dalam pelayanan kesehatan.

BAB II METODE/ METODELOGI

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Bersifat deskriptif yaitu mengumpulkan data yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan bertujuan untuk melihat gambaran kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika.

B. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika di Jalan Brosot – Wates km. 5 Jogohan Bumirejo Lendah Kulon Progo.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 09 sd 12 Agustus 2023

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah semua objek yang dimaksud untuk diteliti. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari atas manusia, tumbuh tumbuhan, bendabenda, hewan gejala-gejala nilai test atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penelitian (Nawawi dalam Harbani Pasolong 2012). Populasi penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan di pendaftaran Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika.

2. Sampel

Sampel yaitu Sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Jadi, sampel adalah contoh yang diambil dari sebagian populasi penelitian yang dapat mewakili populasi. Dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden.

Sedangkan metode pengambilan sampel yang akan digunakan adalah Teknik sampling; dimana sampel yang diambil adalah dipilih secara random yang kebetulan ditemui saat pelayanan di pendaftaran.

Dengan kriteria inklusi sebagai berikut :

1. Pasien yang mendapatkan pelayanan di bagian pendaftaran
2. Pasien atau keluarga yang bersedia mengisi kuesioner.

Sedangkan kriteria eksklusi sebagai berikut :

1. Pasien atau keluarga tidak bersedia mengisi kuesioner.

D. Sumber data penelitian

Sumber data penelitian ini adalah hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden yaitu pasien atau keluarga pasien yang bersedia untuk mengisi kuesioner

E. Kuesioner Penelitian

Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) di Pendaftaran Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika

Petunjuk pengisian

Berikan penilaian dengan memberikan tanda (x) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini dari angka 1 sampai 5, dimana angka 1 menunjukkan penilaian terendah dan angka 5 menunjukkan penilaian tertinggi.

Kategori pernyataan kuesioner yaitu :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Identitas Responden

Nama :

Umur : Tahun

Jenis Kelamin :

No	Daftar Pertanyaan Kualitas Pelayanan di Pendaftaran Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas pendaftaran sigap dalam melayani					
2	Petugas pendaftaran memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
3	Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien dengan cepat dan benar					
4	Petugas pendaftaran membantu pasien jika terdapat kesulitan dalam pendaftaran pasien					

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 9 Agustus 2023 di Rumah sakit Umum Rizki Amalia Medika. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk melihat gambaran kualitas pelayanan pada dimesi daya tanggap (*responsiveness*) di Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika. Data primer diperoleh langsung dari pasien atau keluarga pasien sebagai responden dengan cara mengisi lembar pernyataan dari kuisisioner yang telah dibagikan. Data yang telah terkumpul kemudian diolah dan disajikan dengan tabel dan analisisnya.

1. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Tabel 1.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
di Pelayanan Pendaftaran RSUD Rizki Amalia Medika

Jenis Kelamin	n	Persentase
Laki – Laki	9	30%
Perempuan	21	70%

Berdasarkan table karakteristik responden di atas menunjukkan bahwa 30 responden diperoleh kelompok berdasarkan jenis kelamin sebanyak laki-laki 9 responden sebanyak 30 % dan 21 responden perempuan sebanyak 70 %

2. Analisis Univariat

Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 1.2
Daya tanggap (*Responsiveness*) di Pelayanan Pendaftaran
RSU Rizki Amalia Medika

Responsiveness	N (jumlah nilai skor)	Persentase
Sangat Baik	340	62%
Baik	204	37%
Kurang Baik	3	1%

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa 30.pasien atau keluarga pasien yang dijadikan responden dalam penelitian ini diperoleh yang merasa kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merasa sangat baik sebanyak 62 % responden dan yang merasa kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) dalam perspektif Islam kurang baik sebanyak 1% responden.

B. Pembahasan

Responsiveness (Daya Tanggap) Sehubungan dengan kesanggupan dan kemampuan para petugas kesehatan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, tanggap terhadap keinginan pasien serta memuliakan orang lain tanpa memandang latar belakang pasien. Menurut Ratminto & Septi Winarsih dalam Ayu (2015). *Responsiveness* adalah yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat Memberikan pelayanan terbaik kepada pasien adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, responden yang merasa kualitas pelayanan *responsiveness* dalam perspektif Islam sangat baik sebanyak 62% responden. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dari beberapa pasien yang merasa pelayanan *responsiveness* dalam perspektif Islam karena petugas pendaftaran sigap dalam melayani serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti terhadap hasil pemeriksaan pasien.

Hasil penelitian yang merasa kualitas pelayanan *responsiveness* dalam perspektif Islam kurang baik sebanyak 1% responden, karena ada pasien yang merasa respon yang cepat dan tepat saat mendaftar pasien masih ada sedikit kesalahan dalam penulisan identitas pasien.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pada gambaran pelayanan kesehatan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh kualitas dalam pelayanan dinyatakan sangat baik oleh pasien atau keluarga pasien.

B. Saran

Diharapkan bagi petugas pendaftaran agar meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) agar dapat memberi pelayanan dengan cepat dan benar .

DAFTAR PUSTAKA

- Khasanah imroatul dkk. *Analisis pengaruh kualitas layanan pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah sakit st. Elisabeth Semarang*. Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro (diakses 7 Agustus 2023) 2010
- Nurafifah. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Kesehatan Ibu Dan Anak di Puskesmas Kassi-Kassi Tahu 2013* : Skripsi Kebidanan. (tidak diterbitkan) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2013 Quraish, M. Shihab. Tafsir Al-Misbah, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an. Jakarta : Lentera Hati. 2002.
- Rachmadi Muhammad & Muslim. *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Di Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru)*: jurnal Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau (diakses 7 Agustus 2023) 2015
- Nurhayati. *Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Perspektif Islam Diruangan Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makasar* : jurnal Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar.(diakses 7 Agustus 2023) 2018

Lmpiran

LAMPIRAN 1.

FORMULIR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :
Usia : thn
Jenis kelamin :

Dengan ini menyatakan telah mendapat penjelasan dari peneliti tentang gambaran kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di pendaftaran RSUD Rizki Amalia Medika. Maka dengan ini saya secara sukarela dan tanpa paksaan menyatakan bersedia ikut serta dalam penelitian tersebut.

Demikian surat pernyataan ini untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Agustus 2023

Informan

KUESIONER PENELITIAN

Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) di Pendaftaran Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika

Petunjuk pengisian

Berikan penilaian dengan memberikan tanda (x) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini dari angka 1 sampai 5, dimana angka 1 menunjukkan penilaian terendah dan angka 5 menunjukkan penilaian tertinggi.

Kategori pernyataan kuesioner yaitu :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Identitas Responden

Nama :

Umur : Tahun

Jenis Kelamin :

No	Daftar Pertanyaan Kualitas Pelayanan di Pendaftaran Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas pendaftaran sigap dalam melayani					
2	Petugas pendaftaran memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
3	Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien dengan cepat dan benar					
4	Petugas pendaftaran membantu pasien jika terdapat kesulitan dalam pendaftaran pasien					

**REKAPAN KUESIONER " GAMBARAN PELAYANAN KESEHATAN PADA DIMENSI DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)
DI PENDAFTARAN RSU RAM "**

No	Jenis Kelamin		Umur	Petugas Pendaftaran sigap dalam melayani					Petugas Pendaftaran memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti					Petugas Pendaftaran mendaftarkan pasien dengan cepat dan benar					Petugas pendaftaran membantu pasien jika terdapat kesulitan dalam proses pendaftaran pasien				
	L	P		5 (SS)	4 (S)	3 (KS)	2 (TS)	1 (STS)	5 (SS)	4 (S)	3 (KS)	2 (TS)	1 (STS)	5 (SS)	4 (S)	3 (KS)	2 (TS)	1 (STS)	5 (SS)	4 (S)	3 (KS)	2 (TS)	1 (STS)
1	1		63	5					5					5					5				
2		1	35	5					5					5					5				
3		1	53	5						4					4					4			
4	1		50	5					5					5					5				
5		1	48		4					4				5						4			
6		1	50	5					5					5					5				
7	1		64	5					5					5					5				
8		1	59		4					4					4					4			
9		1	30		4				5						4				5				
10		1	43		4					4					4					4			
11		1	21	5					5						4				5				
12	1		35		4					4					4					4			
13		1	66		4					4					4					4			
14		1	37	5					5					5					5				
15	1		43	5					5					5					5				
16		1	54		4					4					4					4			
17		1	35		4				5						4				5				
18	1		31	5					5						4				5				
19	1		29		4					4					4					4			
20		1	33		4					4					4					4			
21	1		49	5					5					5					5				
22		1	40		4					4				5					5				

23		1	68		4					4					4				5				
24		1	43	5					5					5					5				
25		1	50	5					5					5					5				
26		1	46	5						4					4					4			
27	1		35		4					4						3				4			
28		1	46	5					5					5					5				
29		1	37	5					5					5					5				
30		1	34	5					5					5					5				
Jumlah	9	21		85	52	0	0	0	85	52	0	0	0	75	56	3	0	0	95	44	0		
Ket				62%																			
				37%																			
				1%																			



YAYASAN RIZKI AMALIA MEDIKA
RUMAH SAKIT UMUM RIZKI AMALIA MEDIKA
Jl. Brosot – Wates Km. 5 Jogahan Bumirejo Lendah Kulon Progo
Telp. (0274) 7721425 , email : rsu.rizkiamalia2002@gmail.com
Website: rsu-rizkiamaliamedika.co.id



SURAT PENGESAHAN

No: 06.01/Ket.Dir/RAM/X/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini, :

Nama : dr. Anggrieni Wisni, M.Biomed (AAM)., MARS
NIK : 01.132.12
Jabatan : Direktur RSU Rizki Amalia Medika

MENGESAHKAN

Judul KTI : Gambaran Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi Daya Tanggap
(Responsiveness) di Pendaftaran RSU Rizki Amalia Medika
Penulis : Nur Alifah Meira Harianti, AMd.RMIK

Adalah benar merupakan Karya Tulis Ilmiah dari salah satu karyawan RSU Rizki Amalia Medika.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kulon Progo, 06 Oktober 2023

Yang Mengesahkan

Direktur RSU Rizki Amalia Medika



dr. Anggrieni Wisni, M.Biomed (AAM).,MARS