



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI

HENDRIK DWI SAPUTRA

**Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Jember**

ABSTRAK

Berbicara mengenai kualitas merupakan proses yang tiada akhir, maka untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang tinggi diperlukan perubahan internal dari organisasi dan keterlibatan dari masyarakat sebagai konsumen. Tidak kalah pentingnya indikator dari kualitas pemberi pelayanan publik adalah peran masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Peran masyarakat dalam transaksi layanan publik terletak pada kemampuannya dalam menunjukkan kehendak, tuntutan, harapan, serta penilaian dan kepuasannya terhadap layanan dan jasa publik. RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan kesehatan rawat jalan kepada masyarakat mau tidak mau harus memberikan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pasiennya. Dalam menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan digunakan model *ServQual* yang dikembangkan Parasuraman dan Berry yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Genteng Kabupaten Banyuwangi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai tambahan wawasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi pada tanggal 16 November – 11 Desember 2015. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 60 orang dengan distribusi masing-masing poliklinik yang diteliti sejumlah 20 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Poliklinik yang diteliti adalah Poliklinik Penyakit Dalam, Radiologi dan Rawat

Darurat. Pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik kuisisioner digunakan untuk memperoleh data mengenai harapan dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis *ServQual* yaitu dengan menghitung skor *ServQual* dari harapan dan persepsi responden.

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi dikategorikan tidak baik yaitu dengan skor *ServQual* -2,2 (negatif) yang berarti skor harapan melampaui persepsi atau kenyataan yang dirasakan oleh responden. Untuk itu disarankan pada pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya pada rawat jalan dalam dimensi *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; *Service Quality*

ABSTRACT

Talking about quality is a never-ending process, in order to realize the high quality of service required internal changes of organization and involvement of the public as consumers. No less important indicator of the quality of public service providers is the role of communities as users of public services. Community's role in the transaction of public services lies in its ability to show the will, demands, expectations, and assessment and satisfaction with services and public services. Tile Hospital Banyuwangi as a public service institution that implements an outpatient health services to the public would not want to provide a quality service to increase patient satisfaction. In describing the quality of health services used models developed ServQual Parasuraman and Berry consisting of five dimensions of service quality, namely: tangible (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) and empathy (empathy). This study aims to determine the level of quality of outpatient health services in Tile Banyuwangi. Results of this study are expected to be beneficial to all parties as an additional insight regarding the quality of health care in hospital outpatient.

This study was carried out in hospitals tiles Banyuwangi on 16 November to 11 December 2015. The approach used in this research is quantitative descriptive. While the samples taken in this study of 60 people with the distribution of each clinic are examined some 20 people using purposive sampling technique. Polyclinic studied were Polyclinic Internal Medicine, Radiology and Emergency Room. Data collection is a questionnaire, observation, interview, literature study and documentation. Questionnaire technique used to obtain data on respondents' expectations and perceptions of the quality of health care in hospital outpatient Tile Banyuwangi. Analysis of the data used is ServQual analysis by calculating a score ServQual of expectations and perceptions of respondents.

From this study we concluded that health care in hospital outpatient Tile Banyuwangi district is considered not good with a score ServQual -2,2 (negative) the mean scores exceed expectations perception or reality that is perceived by the respondents. It is recommended to the hospital to improve health services, especially in an outpatient in a tangible dimension (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) and empathy (empathy).

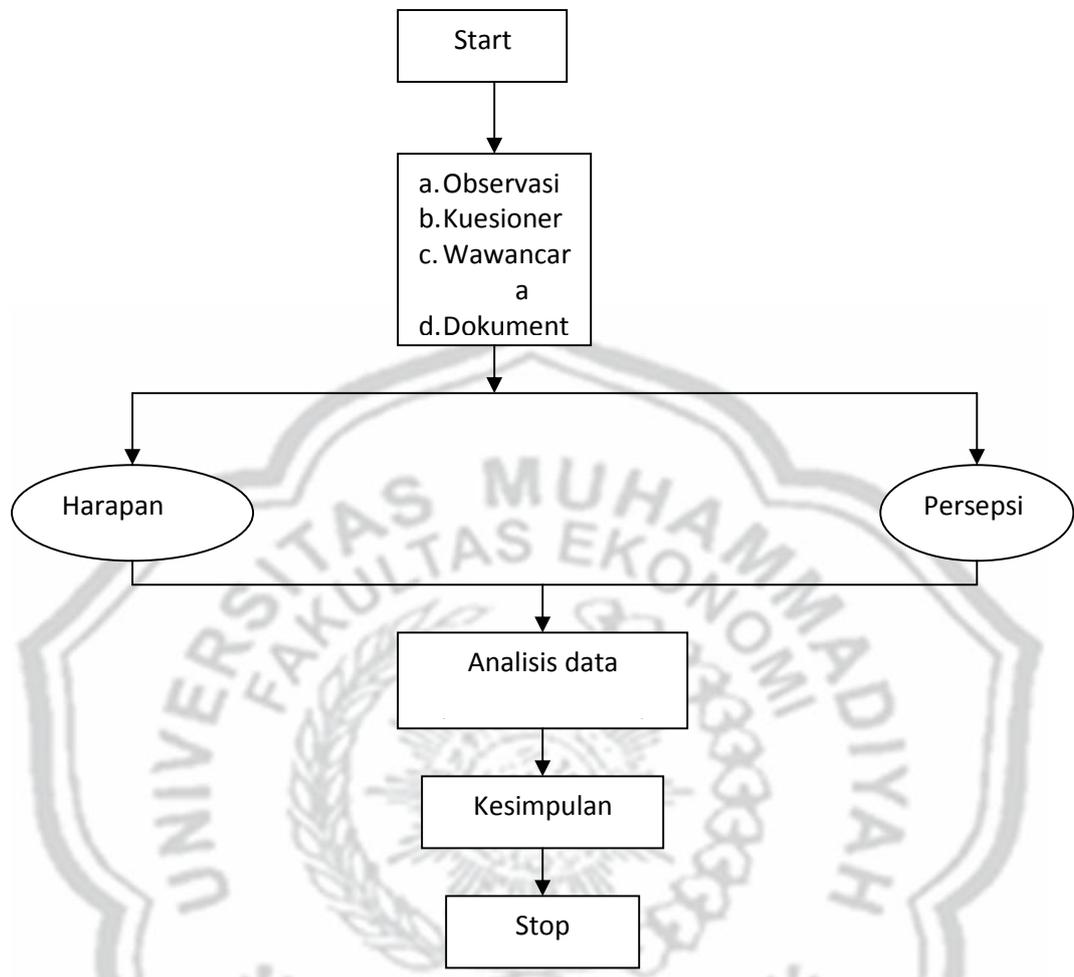
Keywords: *Quality of Service; Service Quality*

1. Latar belakang masalah

Kesehatan telah menjadi bagian penting bagi masyarakat karena dengan kesehatan yang maksimal maka seseorang akan dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Kesehatan masyarakat yang baik akan tercipta suatu keadaan kehidupan yang tentram. Tubuh yang sehat merupakan sebuah keinginan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal, salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pembangunan di bidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional.

Pada saat ini, di Kabupaten Banyuwangi terdapat beberapa rumah sakit baik rumah sakit pemerintah maupun swasta, salah satunya RSUD Genteng Banyuwangi. Permasalahan yang dihadapi oleh banyak rumah sakit termasuk pihak RSUD Genteng Banyuwangi pada saat ini adalah apa dan bagaimana pihak rumah sakit dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima bagi pasiennya sehingga membuat pasien menjadi puas dan menjadi loyal untuk berkunjung dan berobat di RSUD Genteng Banyuwangi, karena jika tidak pasien akan memilih berobat ke tempat lain.

2. Kerangka konseptual



Keterangan alur pemecahan masalah:

- a. Start, yaitu permulaan dan persiapan terhadap masalah yang akan diteliti.
- b. Pengumpulan data, dilakukan melalui observasi, pendokumentasian dan penyebaran kuesioner untuk memperoleh tanggapan pasien poli rawat jalan tentang kualitas pelayanan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi.
- c. Menganalisis antara tingkat harapan dan tingkat persepsi pasien di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan poli rawat jalan.
- d. Menganalisis kesesuaian antara kepuasan pasien poli rawat jalan di RSUD

Genteng Kabupaten Banyuwangi dengan Metode *ServQual*.

- e. Tahap terakhir adalah membuat kesimpulan dan sarndari hasil pembahasan yang telah dilakukan.
- f. Selesai dan akhir dari penelitian.

3. Definisi Oprasional Variabel

1) *Tangible* (bukti langsung/fisik)

Adalah Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

- a. Kondisi fisik, sarana dan prasarana: kondisi bangunan rumah sakit, kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, pengaturan ruangan dan penerangan.
- b. Fasilitas penunjang: kelengkapan alat pelayanan medis, kebersihan fasilitas umum (toilet, selasar, kantin), kemudahan parkir.
- c. Kerapihan fisik petugas, dokter dan perawat.

2) *Reliability* (Keandalan)

Adalah Kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- a. Kecepatan dalam memberikan pelayanan: ketepatan jam buka loket, kecepatan pelayanan petugas, prosedur administrasi (berbelit atau tidak).
- b. Kepercayaan dalam pelayanan: kemampuan petugas dalam memperhatikan keluhan pasien, kemampuan dokter dalam diagnosa/pemeriksaan, ketepatan dalam memberikan obat.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Adalah Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

- a. Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberi pelayanan: kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberi pelayanan, kecepatan dan kesigapan petugas dalam membantu kebutuhan pasien, kecepatan dokter dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan.
- b. Kesediaan petugas membantu pasien.

4) *Assurance* (Jaminan)

Adalah Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

- a. Pemahaman petugas memberikan pelayanan: ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan.
- b. Kesopanan dalam memberikan pelayanan: keramahan petugas, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.
- c. Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan dan keyakinan terhadap pengobatan yang diberikan dokter.

5) *Emphaty* (Empati)

Adalah Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

- a. Cara komunikasi petugas: kesediaan dan kesabaran petugas dalam memberikan informasi, sikap dan cara berkomunikasi (memberikan informasi dan penjelasan), kejelasan dalam menyampaikan informasi.
- b. Akses petugas kepada pasien: kemudahan menghubungi petugas sewaktu dibutuhkan, perhatian dokter terhadap keluhan pasien.

4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Genteng Kabupaten Banyuwangi pada 3 poliklinik dengan kunjungan terbesar yaitu poliklinik penyakit dalam, rawat darurat, dan radiologi. Jumlah populasi selama bulan mei 2015 pada ketiga poliklinik tersebut sebesar 60 orang.

Untuk itu sampel yang diteliti berjumlah 60 orang, dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Yaitu menentukan sample dengan tujuan tertentu. Distribusi responden adalah 20 orang tiap poliklinik yang diteliti.

Kriteria responden yang ditetapkan penulis antara lain:

1. Pasien yang menjalani pemeriksaan rawat jalan pada saat penelitian berlangsung
2. Pasien yang umurnya minimal 17 tahun, dengan pertimbangan lebih bisa memahami maksud dari kuisisioner yang diberikan
3. Pengantar pasien, dengan pertimbangan pasien tidak mampu mengisi daftar kuisisioner dan keluarga/pengantar tersebut ikut mendampingi selama menjalani pemeriksaan

5. Metode Analisis Data

Pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuisisioner dengan skala likert (labeled). Pengisian kuisisioner adalah responden diminta untuk memberi pendapat tentang serangkaian pernyataan yang berkaitan dengan objek yang sedang diteliti dalam bentuk nilai (Sugiyono, 2012). Setiap item pertanyaan memiliki 5 (lima) pilihan jawaban yang disusun berdasarkan skala *Likert*. Skala ini mengukur tingkat persepsi adalah sebagai berikut:

- a. Sangat Memuaskan, dengan skor 5
- b. Memuaskan dengan skor 4
- c. Cukup Memuaskan dengan skor 3
- d. Kurang Memuaskan dengan skor 2
- e. Tidak memuaskan dengan skor 1

Sedangkan untuk mengukur tingkat harapan adalah dengan 5 (lima) item pilihan jawaban sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju, dengan skor 5
- b. Setuju dengan skor 4
- c. Ragu-ragu dengan skor 3
- d. Kurang Setuju dengan skor 2
- e. Tidak Setuju, dengan skor 1

Sedangkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan pada setiap dimensi Zeithaml, et al (dalam Tjiptono,

2005:137) dapat dilakukan dengan cara mengurangi total skor persepsi (skor pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan) dengan total skor harapan (skor pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan) sebagaimana rumus berikut:

$$\text{Skor } ServQual = \text{Total Skor Persepsi} - \text{Total Skor Harapan}$$

Dari hasil pengukuran model *ServQual* ini selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan sebagai berikut:

1. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka **positif**, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **sangat baik atau sangat memuaskan**;
2. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan skor **negatif**, berarti skor kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang apabila dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Dengan demikian tingkat pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan dapat dikatakan **tidak baik atau tidak memuaskan**;
3. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan skor **nol**, berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dikatakan **baik atau memuaskan**.

Selanjutnya untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara menggunakan skor rata-rata yang diperoleh dari hasil penghitungan, sehingga dimensi kualitas mana yang memiliki skor paling tinggi. Skor rata-rata tertinggi itulah yang secara spesifik merupakan dimensi pelayanan terpenting dan dapat dianggap mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan.

6. Analisis Data

6.1. Harapan responden terhadap pelayanan yang diberikan

Total skor harapan responden terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Genteng Banyuwangi adalah *tangible* (bukti langsung) 82,9 sangat setuju, *reability* (keandalan) 83,2 sangat setuju, *responsiveness* (daya tanggap) 81,9 sangat setuju, *assurance* (jaminan) 82,6 sangat setuju, *emphaty* (empati) 82,2 sangat setuju. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut pasien RSUD Genteng sangat setuju dengan pelayanan yang lebih baik, dibuktikan dengan skor rata-rata harapan adalah 82,6.

6.2 Persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan

Total skor persepsi responden terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Genteng Banyuwangi adalah *tangible* (bukti langsung) 83,8 sangat memuaskan, *reability* (keandalan) 83,5 sangat memuaskan, *responsiveness* (daya tanggap) 83 sangat memuaskan, *assurance* (jaminan) 84,5 sangat memuaskan, *emphaty* (empati) 84,3 sangat memuaskan. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut persepsi responden terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Genteng Banyuwangi adalah sangat memuaskan, dibuktikan dengan skor rata-rata harapan adalah 83,8.

6.3 Analisis ServQual (Service Quality)

Penelitian ini menggunakan analisis ServQual (Service Quality) yaitu menggunakan analisis skor harapan responden dengan skor persepsi responden. Adapun rumus yang dipakai adalah rumus ServQual yaitu mengurangi skor persepsi dengan skor harapan. Berdasarkan data yang telah diperoleh penghitungan *ServQual* untuk kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi yaitu : *tangible* (bukti langsung) 0,9 atau kategori baik, *reability* (keandalan) 0,3 atau kategori baik, *responsiveness* (daya tanggap) 1,1 atau kategori baik, *assurance* (jaminan) 1,9 atau kategori baik, *emphaty* (empati) 2,1 atau kategori baik. Total skor penghitungan ServQual adalah 1,2 yang berarti bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di

RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi adalah termasuk kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan skor *ServQual* positif yang berarti baik. Skor yang positif tersebut dikarenakan harapan responden terhadap kualitas pelayanan lebih kecil dari pada kenyataan yang dirasakan responden.

7. KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan atas hasil analisis data dengan model *ServQual*, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Harapan responden terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi adalah sangat memuaskan yaitu dengan skor 82,6. Hal ini menunjukkan bahwa responden menginginkan pelayanan yang maksimal, memuaskan, cepat dan menyenangkan selama pelayanan kesehatan rawat jalan berlangsung.
- b. Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi adalah sangat memuaskan yaitu dengan skor 83,8.
- c. Dari perhitungan dengan skor *SerQual* diperoleh angka positif yaitu sebesar 1,2. Sehingga kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi adalah dapat dikategorikan baik, karena harapan responden terhadap pelayanan lebih rendah dari persepsi atau kenyataan yang diterima pada saat pelayanan. Dengan kata lain harapan tidak melampaui persepsi atau kenyataan yang dirasakan.

7.2 Saran

Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan maka pada pihak RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi, khususnya pada unit rawat jalan disarankan :

- a. Untuk mempertahankan pelayanan kesehatan rawat jalan yang untuk memenuhi harapan responden. Pada pihak rumah sakit diharapkan untuk

mempertahankan pada dimensi *emphaty* (empati), karena mendapatkan nilai tertinggi.

- b. Untuk meningkatkan pelayanan bukan hanya dilihat dari modernnya fasilitas yang ada, tetapi fokus pada pasien agar pasien merasakan kepuasan sehingga tercipta loyalitas terhadap rumah sakit. Dan yang harus di tingkatkan lagi kualitas pelayanan yaitu pada dimensi reability (keandalan) karena mendapatkan skor yang paling rendah.



DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Gibson, Ivamceovich, Donnelly. 1996, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta. Erlangga
- Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Research Jilid 1*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kurniawan, Aang. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Satuan Intelkam Polres Jember*. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Jember
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nurchayono, Helmi. 2010. *Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Genteng Banyuwangi*. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Jember
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahmayanti Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta LP3ES
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.

Umar, Husein. 1999. *Metode Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Valentina, Anisa. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. Cipto Mangunkusumo*. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan bisnis-Universitas Diponegoro

Wulandari, Arlisa. 2007. *Analisis kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Dr. SOEBANDI Jember*. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik-Universitas Jember

UNDANG-UNDANG

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005, Tanggal 7 Juli 2005
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010
- Surat keputusan Menteri Kesehatan RI no. 983/ Menkes / 17/ 1992
- Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 228/MENKES/SK/III/2002
- Undang-undang RI. No. 44 Tahun 2009