

Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang

Oleh :

Giovani Anggasta, Herbasuki Nurcahyanto, Susi Sulandari*)

Jurusan Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Community demands for public services in the health sector is still considered low into the background of this research Batang Regency's Public Hospital. Result of observations and interviews with several informants indicate that this hospital still has a low service quality and customer satisfaction have not been optimally viewed from the dimensions of service quality. Quality improvement and quality of these services should be started from a strong commitment and high professionalism that existing systems can run optimally so as to achieve customer satisfaction.

Key words : Public Service, Service Quality Dimensions, Quality Service

ABSTRAKSI

Tuntutan besar masyarakat terhadap pelayanan publik dibidang kesehatan yang masih dinilai rendah menjadi latar belakang penelitian ini di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang. Hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah masih memiliki kualitas pelayanan yang rendah dan belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan secara optimal bila dilihat dari dimensi kualitas pelayanan.

Peningkatan mutu dan kualitas pelayanan ini harus dimulai dari komitmen yang kuat dan profesionalisme yang tinggi supaya sistem yang ada bisa berjalan dengan optimal sehingga mampu mencapai kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Dimensi Kualitas Pelayanan, Mutu Pelayanan

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah daerah seharusnya diberikan dengan sepenuh hati. Birokrasi menempatkan masyarakat bukan hanya sebagai pelanggan, namun masyarakat sebagai *citizen* atau warga Negara yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya, oleh karena itu perlu adanya penerapan sistem manajemen pelayanan prima sebagai syarat pemenuhan kepuasan masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang yang bertugas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, sudah seharusnya menjadi suatu instansi yang mampu menolong masyarakat dalam penanganan masalah kesehatan. Apalagi mengingat bahwa selama ini hanya ada satu Rumah Sakit di Kabupaten Batang yaitu yang terletak di jalan Dr. Soetomo nomor 42 Kalisari Batang, sebelum pada akhirnya tahun 2010 berdiri sebuah Rumah Sakit swasta bernama Qolbu Insan Mulya. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang sudah berdiri sejak tahun 1957.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan Pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Semakin baik kualitasnya, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat terhadap lembaga pelayanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Soekarwo, 2006: 74) kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi sebagai berikut :

1. *Tangible* (bukti langsung), yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan.
Contoh: bangunan fisik Rumah Sakit, kelengkapan fasilitas dan kebersihannya.
2. *Empathy*, yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual.

Contoh: adanya kesopanan dan keramahan para petugas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang dalam berkomunikasi dengan pasien.

3. *Reliable* (keandalan), yaitu pemberian pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan prinsip dan standar pelayanan minimal.

Contoh: persyaratan dan prosedur pelayanan yang tidak berbeli-belit, sederhana dan mudah dimengerti.

4. *Responsive*, yaitu sigap dalam memberikan pelayanan.

Contoh: ketanggapan para petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugasnya.

5. *Assurance*, yaitu terjamin kualitas dan keamanannya.

Contoh: tingkat keamanan lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang yang tidak diragukan.

Berdasarkan hasil pengamatan pra-survei dengan beberapa pasien dan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang menunjukkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang belum memuaskan dan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang masih kurang nyaman. Hal ini dibuktikan dengan lantai di Rumah Sakit yang kotor. Tidak hanya itu, kursi yang ada di ruang tunggu poli kesehatan jumlahnya terbatas, tidak sesuai dengan jumlah pasien yang setiap harinya cukup ramai. Hal ini membuat para pasien dan pengantar harus berdiri bahkan duduk di lantai sambil menunggu giliran, padahal lantai rumah sakit kurang bersih. Perawat kurang peduli dengan keadaan dan kondisi pasien dengan menunjukkan sikap cuek, kurang sopan, tidak ramah, tidak komunikatif dan bertingkah seenaknya. Salah satu prosedur pelayanan yang dianggap sangat berbelit-belit adalah prosedur mengenai alur pasien berobat. Persyaratan bagi peserta Jamkesmas juga dinilai cukup rumit. Sering kali petugas rumah sakit kurang disiplin, tidak hanya para dokter tetapi seluruh petugas. Hal ini bisa dilihat dari peserta apel pagi yang sangat sedikit. Kamar Rawat Inap khusus pengguna Jamkesmas dibatasi dengan fasilitas kamar kelas III yang kurang nyaman dalam penyediaan fasilitasnya. Bukan hanya kurang disiplin, petugas rumah sakit juga kurang bertanggungjawab dengan tugas-tugasnya. Mereka sering pulang lebih awal padahal tugas belum selesai dikerjakan. Selain itu dalam menunggu obat di apoteker Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang juga sangat lama. Tidak adanya penjagaan yang ketat dari satpam membuat rumah sakit menjadi tidak aman karena siapa saja bisa masuk ke wilayah rumah sakit meski tidak sedang dalam jam berkunjung.

B. TUJUAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang.
2. Mengetahui dan menganalisis aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang.

TEORI

1. Administrasi Publik

Menurut Prajudi Atmosudiro dalam Inu Kencana Syafie (2006 : 19) mengungkapkan bahwa administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Lebih lanjut, Dwight Waldo mengemukakan bahwa administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

2. Manajemen Publik

Manajemen publik adalah salah satu unsur yang terdapat dalam disiplin ilmu administrasi publik. Pada dasarnya manajemen digunakan oleh semua tipe organisasi, termasuk organisasi pemerintahan dalam rangka kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (LAN RI, 2007: 1)

3. Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch dan Davis (LANRI, 2006: 16) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan

Berry (Soekarwo, 2006: 74) kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi *tangible*, *empathy*, *reliable*, *responsiveness*, dan *assurance*.

C. METODE

1. Desain Penelitian

Di dalam penelitian yang berjudul “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang” ini digunakan metode penelitian kualitatif.

2. Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang yang terletak di Jalan Dr.Soetomo nomor 42 Kalisari Batang, Jawa Tengah.

3. Subjek Penelitian

- a. Pasien rawat jalan dan rawatb inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang,
- b. Pengunjung rumah sakit,
- c. Petugas garda depan pelayanan kesehatan RSUD Kabupaten Batang yaitu dokter dan perawat.

4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

ISI MAKALAH

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

Tangible

Tangible (bukti langsung) yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, salah satu prinsip pelayanan publik yang harus dipenuhi adalah adanya kenyamanan lingkungan dan kelengkapan fasilitas pendukung yang memadai. Lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi dan

bersih, lingkungan yang indah dan sehat,serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang yang kurang kondusif tersebut menyebabkan pelanggan (pasien) kurang nyaman berada disana. Hal ini tidak sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik yaitu kenyamanan lingkungan. Fasilitas pelayanan yang kurang lengkap ini membuat masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah dan menuntut adanya upaya peningkatan mutu yang harus segera dilakukan.

Empathy

Empathy yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual. Hal ini bisa dinilai dari tingkat kesopanan dan keramahan para petugas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang. Masyarakat Batang merupakan masyarakat yang masih menjunjung tinggi nilai dan norma. Nilai dan norma yang berlaku di masyarakat ini diantaranya keramahan dan kesopanan seseorang. Pasien akan lebih senang bila bertemu dengan petugas yang melayani dengan senyuman dan sapaan ramah yang diberikan. Sikap perhatian, sabar dan bersahabat inilah yang sanggup menularkan semangat bagi pasien saat ingin sembuh. Komunikasi dan empati yang baik dari petugas rumah sakit akan mampu merespon pasien dengan lebih komprehensif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, rata-rata pasien memberikan kritik kepada petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang khususnya para perawat dan pegawai administrasi seperti penjaga loket. . Para perawat dinilai kurang sopan dalam melayani pasien bahkan cenderung acuh tak acuh dan kurang bersahabat, begitu pula petugas loket pendaftaran dan kasir.

Reliable

Reliable yaitu pemberian pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Standar merupakan nilai tertentu yang telah ditetapkan berkaitan dengan sesuatu yang harus dicapai. Pelaksanaan pelayanan RSUD Kabupaten Batang didasarkan atas *Standard Operating Procedure* (SOP) pada setiap jenis layanan. SOP adalah suatu panduan yang menjelaskan secara terperinci bagaimana suatu proses harus dilaksanakan. Sementara hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur di RSUD Kabupaten Batang mengenai alur pelayanan

di poliklinik yang berbelit-belit, persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi cukup rumit dan banyak sehingga tidak efisien, dan banyak petugas yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas.

Responsiveness

Salah satu dimensi pelayanan publik yang harus diselenggarakan dengan baik adalah dimensi *Responsiveness*. *Responsiveness* yaitu kerelaan untuk menolong pengguna layanan secara ikhlas dan sigap dalam memberikan pelayanan. Unsur pelayanan di RSUD Kabupaten Batang yang dianggap masih kurang optimal adalah keadilan pelayanan sudah bagus namun pasien rawat inap bagi peserta Jamkesmas hanya terbatas menginap di kamar kelas III dan petugas kebersihannya hanya membersihkan kamar kelas III dua hari sekali. Selain itu tanggung jawab petugas pelayanan dinilai masih kurang dan kecepatan pelayanan yang tidak sesuai dengan standarnya.

Assurance

Assurance yaitu terjamin kualitas dan keamanan pelayanan sehingga masyarakat terbebas dari resiko atau keragu-raguan. Rasa aman terhadap pelayanan publik dapat diperoleh jika terdapat jaminan keselamatan untuk penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan. Proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan terstruktur akan memberikan kesan positif kepada masyarakat pengguna layanan. kompetensi petugas dinilai sudah mumpuni namun keamanan lingkungan masih diragukan karena sistem keamanan mengenai jam besuk pasien tidak berjalan semestinya.

ASPEK YANG BERPENGARUH DALAM KUALITAS PELAYANAN

Sumber daya manusia dalam hal ini adalah petugas rumah sakit khususnya para perawat dan staf rumah sakit belum bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas. Faktor ini dipicu karena sistem manajemen yang kurang ketat mulai dari perekrutan, pembinaan sampai evaluasi kinerjanya. Selain dari sistem manajemen dan ketiadaan komitmen para pegawai, juga kurangnya partisipasi masyarakat dalam menyalurkan inspirasi serta keluhan yang dirasakan saat menerima pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang. Rendahnya profesionalisme dari petugas penyelenggara pelayanan rumah sakit semakin memperburuk kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

PENUTUP

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan merupakan suatu keadaan yang mencapai harapan masyarakat mengenai produk dan jasa pelayanan meliputi *tangible, empati, reliable, responsiveness, dan assurance* yang didalamnya terdapat faktor sumber daya, sistem, dan strategi pelayanan yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan, Rumah Sakit Umum Daerah masih memiliki kualitas pelayanan yang rendah dan belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan secara optimal dilihat dari dimensi kualitas pelayanan.

SARAN

Peningkatan mutu dan kualitas pelayanan ini harus dimulai dari komitmen yang kuat dan profesionalisme yang tinggi supaya sistem yang ada bisa berjalan dengan optimal sehingga mampu mencapai kepuasan pelanggan. Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang juga sangat diperlukan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien melalui penyediaan kotak saran atau jenis layanan pengaduan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

LANRI.(2006). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.

LANRI.(2007). *Penerapan Maklumat Pelayanan*. Jakarta: LAN.

Soekarwo, dkk. (2006). *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press.

Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta. PT Rineka Cipta.