

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT NASIONAL DIPONEGORO KOTA SEMARANG

Re All

Sabila Qamaril Huda, Amni Zarkasyi Rahman, Retna Hanani

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kontak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

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

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro melalui pendekatan *service quality*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Responden dalam penelitian ini berjumlah 98 responden, yang diambil dengan teknik *non-probability sampling* dan pendekatan *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan dengan BPJS di Rumah Sakit Nasional Diponegoro. Teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner dan dokumenter. Data dianalisis menggunakan model SERVQUAL. Hasil analisis menunjukkan indikator keandalan masuk ke dalam kuadran IV yaitu berlebihan, di mana persepsi pasien terhadap layanan RSND lebih tinggi daripada harapan mereka sehingga RSND telah berhasil melampaui ekspektasi pasien, khususnya dalam hal ketepatan waktu dan akurasi pelayanan. Kemudian indikator indikator bukti fisik berada pada kuadran III yaitu prioritas rendah, yang menunjukkan bahwa meskipun kinerjanya masih kurang optimal, aspek ini tidak memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan. Lalu, indikator daya tanggap dan jaminan berada pada kuadran II yaitu pertahankan prestasi, di mana kinerja yang diberikan RSND dalam memberikan pelayanan terhadap pasien sudah baik dan perlu dipertahankan. Terakhir, indikator empati berada pada kuadran I yaitu prioritas utama, di mana menunjukkan indikator ini memiliki kelemahan yang dianggap masih belum optimal yang harus segera diperbaiki karena memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil tersebut, maka diperlukan adanya peningkatan pada indikator empati dengan pelatihan untuk staf supaya dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi pasien RSND.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Rumah Sakit Nasional Diponegoro, SERVQUAL.

Abstract

This study was conducted to determine the quality of service to outpatients at Diponegoro National Hospital through a service quality approach. This research is a quantitative study using descriptive methods. Respondents in this study were 98 respondents, who were taken with non-probability sampling techniques and purposive sampling approaches. This research was conducted on outpatients with BPJS at Diponegoro National Hospital. Data collection techniques through observation, questionnaires and documentaries. The data was analysed using the SERVQUAL model. The results of the analysis show that the reliability indicator falls into quadrant IV, namely excessive, where patient perceptions of RSND services are higher than their expectations so that RSND has succeeded in exceeding patient expectations, especially in terms of timeliness and accuracy of service. Then the physical evidence indicator is in quadrant III, which is low priority, which indicates that although its performance is still less than optimal, this aspect does not have a major influence on overall patient satisfaction. Then, the responsiveness and assurance indicators are in quadrant II, namely maintaining achievement, where the performance provided by RSND in providing services to patients is good and needs to be maintained. Finally, the empathy indicator is in quadrant I, namely the main priority, which shows that this indicator has a weakness that is considered still not optimal which must be corrected immediately because it has a major influence on patient satisfaction. Based on these results, it is necessary to improve the empathy indicator with training for staff in order to provide optimal service for RSND patients.

Keywords: *Diponegoro National Hospital, Service Quality, SERVQUAL.*

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan pada dunia teknologi dan kesehatan terus mengalami perkembangan yang pesat. Pada zaman yang serba cepat saat ini, bidang kesehatan juga mulai bergantung pada perkembangan dari teknologi informasi, dimana hal ini berfungsi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap

untuk diberikan pada masyarakat (Sheikh *et al.*, 2021). Dengan kecepatan teknologi informasi saat ini, menjadi penyebab adanya peningkatan pada efisiensi, jenis usaha, maupun efektivitas pada proses suatu bisnis, yang kemudian menyebabkan pihak manajemen perusahaan perlu mengambil keputusan untuk penyediaan layanan kesehatan yang mampu bersaing pada pasar yang terus

mengalami perubahan (Hermes *et al.*, 2020).

Menurut data Pemerintah Kota Semarang, jumlah penduduk di Kota Semarang berdasarkan jenis kelamin sebanyak 1.695.343 dengan jumlah penduduk pria sebanyak 838.437 dan penduduk wanita sebanyak 856.306 (Semarang, 2023). Berdasarkan jumlah penduduk ini, tentu kebutuhan dalam fasilitas kesehatan diperlukan cukup banyak dengan fasilitas dan layanan yang memadai. Berdasarkan data rumah sakit di Kota Semarang menurut Dinas Kesehatan Kota Semarang, terdapat 26 rumah sakit di Kota Semarang. Dari 26 rumah sakit di Kota Semarang ini, Rumah Sakit Nasional Diponegoro menjadi salah satu rumah sakit yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang baik di Kota Semarang.

Ketika rumah sakit memberikan pelayanan yang memunculkan kepuasan dan dirasa terbaik sesuai dengan harapan pasien, maka kemudian akan menghadirkan rasa nyaman pada pasien. Apabila pasien

memiliki rasa nyaman dan memiliki rasa puas dikarenakan pelayanan dan fasilitas rumah sakit, maka hal tersebut kemudian mampu menjadi sumber pendapatan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung dikarenakan pasien selanjutnya akan datang kembali untuk menggunakan pelayanan kesehatan pada rumah sakit. Maka dari itu, pihak pengelola rumah sakit perlu untuk melakukan peningkatan dan mempertahankan kepuasan pasien dengan menghadirkan serta memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik (Deriba *et al.*, 2020).

Berdasarkan Indikator Mutu Nasional Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan Juli-September 2022, diketahui bahwa kepuasan pasien yang terdapat pada Rumah Sakit Nasional Diponegoro mengalami tingkat kepuasan yang sangat baik pada bulan Agustus 2022, yaitu pada 94% tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan kepuasan pasien dari bulan Juli 2022 yang sebelumnya ada pada 86%.

Namun, terdapat penurunan kepuasan pasien pada bulan September 2022, yaitu kembali di angka 86%, sama dengan bulan Juli 2022. Hal ini kemudian menjelaskan bahwa terdapat penurunan kepuasan pasien pada bulan September 2022 yang kemudian membuat pihak manajemen dari Rumah Sakit Nasional Diponegoro perlu untuk kembali meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien.

Dalam usaha meningkatkan pelayanan, Rumah Sakit Nasional Diponegoro kemudian menghadirkan aplikasi yang dapat diunduh melalui Play Store bernama RSNDKu. RSNDKu dihadirkan untuk mendapatkan kemudahan dalam berbagai layanan, salah satunya adalah untuk menghindari antrean yang terlalu panjang untuk rawat jalan, dimudahkan dengan pendaftaran secara daring menggunakan aplikasi RSNDKu.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka

selanjutnya dirumuskan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana kualitas layanan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro melalui pendekatan *service quality*?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro melalui pendekatan *service quality*.

D. LANDASAN TEORI

Manajemen Publik

1. Administrasi publik adalah gambaran sekelompok orang atau lembaga dalam melakukan tugas-tugas pemerintahan untuk pemenuhan kebutuhan publik secara efisien dan efektif dengan cara bekerja sama (Sasmita & Fitrananda, 2020).
2. Administrasi publik adalah segala upaya untuk menyelenggarakan

pemerintahan yang di dalamnya termasuk kegiatan manajemen pemerintahan yaitu, perencanaan. Pengorganisasian, pelaksanaan dan pengadaan pengawasan pembangunan) dengan sebuah sistem kerja dan didukung oleh sumber daya manusia (Latupeirissa & Suryawan, 2021).

Manajemen Publik

1. Manajemen publik adalah upaya untuk memusatkan perhatian pada organisasi publik terkait bagaimana organisasi publik tersebut menerapkan kebijakan publik yang telah mendapat persetujuan Bersama (Lapuente & Van de Walle, 2020).
2. Manajemen publik adalah sebuah penelitian interdisipliner yang ada di sebuah organisasi dan merupakan sebuah kombinasi antara perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian fungsi manajemen (Akni *et al.*, 2022).

3. Manajemen publik adalah sebuah manajemen yang ada di pemerintahan yang berarti manajemen publik ini dimaksudkan juga melakukan sebuah perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat (Pangkey & Rantung, 2023).

Kualitas Layanan

Definisi kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyekof dalam (Tjiptono, 2022), tingkat keunggulan yang diharapkan dalam kualitas layanan adalah pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi permintaan pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2022), kualitas layanan yang diberikan merupakan ukuran seberapa bagus dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Pada intinya, ada tiga sumbu kualitas yang harus selaras satu sama lain: persepsi pelanggan, barang atau

jasa, dan proses. Model SERVQUAL atau kualitas layanan, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, merupakan salah satu pendekatan kualitas jasa yang sering digunakan sebagai acuan dalam riset pemasaran. SERVQUAL didasarkan pada perbandingan dua faktor utama: persepsi pelanggan dan layanan aktual yang diharapkan. Harapan atau ekspektasi pelanggan pada dasarnya sama dengan jenis jasa atau layanan yang harus diberikan oleh bisnis kepada pelanggannya. Harapan pelanggan didasarkan pada informasi yang disebarkan dari mulut ke mulut, kebutuhan individu, pengalaman masa lalu, dan komunikasi dari luar (seperti iklan dan bentuk promosi bisnis lainnya) (Widyaningtyas *et al.*, 2023).

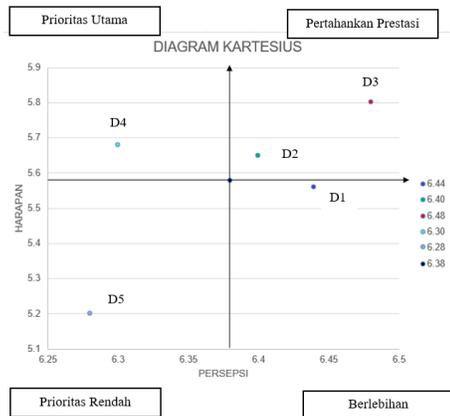
E. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Dalam penelitian ini, yang termasuk sebagai populasi adalah pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS di

Rumah Sakit Nasional Diponegoro. Dalam penelitian ini, sampel diambil dengan teknik *non-probability sampling* dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui, dengan pendekatan *purposive sampling* yaitu teknik *sampling non-random* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan kriteria dalam pengambilan sampel. Jumlah minimal sampel diambil dengan rumus Lemeshow yang kemudian didapatkan jumlah minimal sampel 96 responden.

PEMBAHASAN

Gambar 1.



Keterangan:

- D1 : Keandalan
- D2 : Daya tanggap
- D3 : Jaminan
- D4 : Empati
- D5 : Bukti Fisik

Keandalan

Berdasarkan hasil diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) Indikator keandalan (D1) masuk ke dalam kuadran IV, yang menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap layanan RSND lebih tinggi daripada harapan mereka. Hal ini menandakan bahwa RSND telah berhasil melampaui ekspektasi

pasien, khususnya dalam hal ketepatan waktu dan akurasi pelayanan. Pasien merasa bahwa layanan yang dijanjikan dapat diberikan secara konsisten dan akurat, sehingga meningkatkan rasa percaya terhadap keandalan layanan rumah sakit. Posisi ini menunjukkan bahwa upaya RSND dalam meningkatkan keandalan pelayanan telah membuahkan hasil yang positif.

Namun, meskipun keandalan berada dalam kategori berlebihan, hal ini juga dapat berarti bahwa RSND telah mengalokasikan sumber daya yang cukup besar pada aspek tersebut. Pengalokasian sumber daya yang signifikan pada indikator keandalan, meskipun memberikan persepsi positif, mungkin kurang efisien karena dampaknya terhadap peningkatan kepuasan tidak sebesar faktor lain yang lebih strategis. Oleh karena itu, RSND dapat mempertimbangkan untuk mempertahankan tingkat keandalan saat ini, dan perlu menambah alokasi

sumber daya namun tidak berlebihan.

Daya Tanggap

Berdasarkan hasil diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) indikator daya tanggap (D2) berada di kuadran II, yang menandakan bahwa aspek ini berada di posisi pertahankan prestasi, di mana menunjukkan bahwa kinerja sudah baik dan perlu dipertahankan. Pasien memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap respons cepat dari karyawan RSND, dan hal tersebut sudah ditunjukkan dengan baik oleh RSND. Hal ini menjadi indikator penting bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ekspektasi pasien. Namun, posisi ini juga mengingatkan RSND untuk terus menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan responsif. Jika terdapat penurunan kinerja pada indikator ini, kemungkinan besar akan berdampak negatif pada persepsi pasien, mengingat harapan mereka terhadap aspek ini sangat tinggi.

Situasi ini menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan pada sistem pelayanan RSND, terutama dalam hal kesiapan merespons permintaan pasien, untuk mengurangi gap antara harapan dan kenyataan. Wawancara dengan informan memperkuat temuan ini, dengan kedua informan mengungkapkan pengalaman mereka terkait keterlambatan dan ketidakcukupan respon dari pihak rumah sakit, yang menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk peningkatan kualitas layanan tersebut. Dengan fokus pada peningkatan daya tanggap, RSND tidak hanya dapat memenuhi harapan pasien, tetapi juga memperkuat reputasi mereka sebagai penyedia layanan kesehatan yang responsif dan andal.

Jaminan

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) indikator jaminan (D3) berada di kuadran II, yang menunjukkan bahwa indikator ini sudah memiliki kinerja yang baik dan memenuhi harapan pasien. Pasien merasa

percaya terhadap kompetensi karyawan dalam memberikan layanan yang aman dan andal. Hal ini mencerminkan keberhasilan RSND dalam membangun rasa aman dan kepercayaan melalui sikap profesional, ramah, dan sopan yang ditunjukkan oleh para karyawan, meskipun masih ada keraguan yang muncul pada pasien.

Hal tersebut menunjukkan bahwa RSND telah berhasil membangun kapabilitas karyawan yang cukup baik dalam memberikan informasi, meskipun belum sepenuhnya optimal sesuai harapan pasien. Meskipun beberapa pasien merasa kompetensi karyawan bervariasi. Secara umum mereka merasa informasi yang diberikan sudah memadai. Dengan menjaga kinerja pada indikator ini, RSND dapat mempertahankan citra positif sebagai penyedia layanan kesehatan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh pasien.

Empati

Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

indikator empati (D4) berada di kuadran I, yang menandakan bahwa aspek ini merupakan kelemahan yang harus segera diperbaiki karena memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Pasien memiliki harapan tinggi terhadap empati dari karyawan RSND, khususnya dalam hal pemahaman terhadap kebutuhan spesifik dan perhatian personal. Meskipun RSND telah berupaya menerapkan pendekatan personal, pasien masih merasa bahwa perhatian yang diberikan belum optimal, sehingga menimbulkan kesan kurang diprioritaskan. Hal ini dapat dilihat dari sejumlah keluhan yang muncul dalam survei kepuasan pasien, di mana banyak pasien mengungkapkan bahwa mereka merasa tidak cukup diperhatikan dalam konsultasi atau perawatan. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa RSND perlu melakukan perbaikan signifikan pada aspek empati untuk memenuhi harapan pasien.

Bukti Fisik

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) Indikator bukti fisik (D5) berada di kuadran III, yang menunjukkan bahwa meskipun kinerjanya masih kurang optimal, aspek ini tidak memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan. Pasien menilai fasilitas fisik RSND, seperti tampilan aplikasi RSNDku dan fasilitas pendukung lainnya, sudah cukup memadai. Namun, mereka masih mengharapkan adanya inovasi atau modernisasi yang lebih menarik dan intuitif. Hal ini tercermin dalam umpan balik pasien yang menunjukkan adanya permintaan untuk tampilan aplikasi yang lebih modern, seperti kemudahan dalam navigasi dan kejelasan informasi yang lebih baik. Beberapa pasien melaporkan bahwa aplikasi yang digunakan saat ini terkadang terasa sudah cukup responsif, namun belum maksimal.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan di RSND, terutama pada dimensi keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Pada dimensi keandalan, meskipun layanan dinilai cukup memadai, aspek seperti ketepatan waktu dan konsistensi kualitas masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, pada dimensi daya tanggap, responsivitas terhadap permintaan pasien dinilai belum optimal, sehingga RSND perlu meningkatkan efisiensi sistem respons dan pelatihan staf untuk lebih sigap dalam menangani kebutuhan pasien. Adapun pada dimensi jaminan, peningkatan konsistensi standar layanan, khususnya pada kompetensi tenaga medis dan keamanan prosedur, menjadi elemen penting untuk memperkuat kepercayaan pasien.

Selain itu, aplikasi RSNDku memberikan kontribusi positif terhadap persepsi pasien, meskipun masih membutuhkan optimalisasi. Dimensi bukti fisik, seperti

kebersihan dan kelengkapan fasilitas, dinilai memadai namun memiliki ruang untuk perbaikan guna meningkatkan kenyamanan dan citra rumah sakit. Pada dimensi empati, pasien mengharapkan perhatian yang lebih individual dan responsif dari staf medis. Peningkatan empati ini dapat dilakukan melalui pelatihan tambahan bagi staf untuk memahami kebutuhan spesifik pasien, memberikan pelayanan yang lebih personal, dan menciptakan pengalaman perawatan yang lebih nyaman dan manusiawi. Dengan upaya perbaikan ini, RSND dapat lebih efektif memenuhi harapan pasien dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap layanan rumah sakit.

Saran

RSND disarankan untuk memprioritaskan perbaikan di unit gawat darurat dengan memberikan pelatihan komunikasi dan empati kepada staf guna meningkatkan kemampuan memahami kebutuhan spesifik pasien. Pelatihan ini perlu

mencakup keterampilan mendengarkan aktif, memberikan penjelasan yang jelas, dan menunjukkan perhatian personal. Selain itu, evaluasi penerapan SOP diperlukan untuk memastikan layanan lebih fleksibel dan personal. Di unit poli, RSND perlu menjaga konsistensi pelayanan dengan memperkuat koordinasi staf, meminimalkan waktu tunggu, dan meningkatkan transparansi status pelayanan. Sistem penjadwalan yang lebih fleksibel juga dapat dipertimbangkan untuk memenuhi kebutuhan individu. Dengan fokus pada kedua unit ini, RSND diharapkan dapat meningkatkan empati dalam pelayanan sekaligus memperkuat citra positifnya sebagai rumah sakit yang peduli dan responsif terhadap pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2022). Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 138-153.

- Deriba, B. S., Geleta, T. A., Beyane, R. S., Mohammed, A., Tesema, M., & Jemal, K. (2020). Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa health care facilities. *Patient preference and adherence*, 1923-1934.
- Hermes, S., Riasanow, T., Clemons, E. K., Böhm, M., & Krčmar, H. (2020). The digital transformation of the healthcare industry: exploring the rise of emerging platform ecosystems and their influence on the role of patients. *Business Research*, 13(3), 1033-1069.
- Lapuente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *GOVERNANCE*, 33(3), 461-475.
- Latupeirissa, J. J. P., & Suryawan, I. M. Y. (2021). The Role of Inspectorate to Implementation of The Government Internal Control System (SPIP). *Journal of Humanities, Social Science, Public Administration and Management (HUSOCPUMENT)*, 1(1), 1-7.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. *Penerbit Tahta Media*.
- Sasmita, N. C., & Fitrananda, C. A. (2020). Effectiveness of Organizational Work in Public Administration. *JEES: Journal of Economic Empowerment Strategy*, 3(2), 50-56.
- Semarang, B. K. (2023). Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin (Jiwa), 2021-2023. <https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/78/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin.html>
- Sheikh, A., Anderson, M., Albala, S., Casadei, B., Franklin, B. D., Richards, M., . Mossialos, E. (2021). Health information technology and digital innovation for national learning health and care systems. *The Lancet Digital Health*, 3(6), e383-e396.
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Widyaningtyas, A., Rahman, A. Z., & Astuti, R. S. (2023). DIMENSI E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY (E-GOVQUAL) PADA SITUS https://sibooky.semarangkota.go.id/DI_KOTA_SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 757-771.