

KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA RSUD KABUPATEN SORONG

Muhammad Ridha Suaib¹, Nirmala²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sorong

Email: muhammadridhasuaib@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Sorong. Teknik pengumpulan data yang digunakan seperti; observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan RSUD Kabupaten Sorong dalam menangani keluhan pasien rawat inap telah berjalan dengan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan. Hal ini ditinjau dari berbagai keluhan yang masih disampaikan oleh pihak informan, terkait jumlah tenaga medis, kualitas kenyamanan, maupun kebersihan rumah sakit. Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Kabupaten Sorong dalam menangani keluhan pasien diambil peneliti dari 2 sumber karakteristik informan. Hambatan yang dirasakan oleh pihak pegawai ditandai dengan kurangnya kesadaran masyarakat dalam memahami pentingnya lingkungan bersih dan nyaman.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Pasien Rawat Inap.*

PENDAHULUAN

Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengembang tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh suatu tim multi disiplin termasuk tim keperawatan. Tim keperawatan merupakan anggota tim kesehatan yang menghadapi masalah kesehatan pasien selama 24 jam secara terus-menerus. Tim pelayanan keperawatan memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan. Hal ini ditujukan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Kepuasan pasien merupakan suatu situasi dimana pasien dan keluarga menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya. Mereka merasa pelayanan yang diberikan merupakan penghargaan terhadap diri dan kehormatan yang dimilikinya. Selain itu mereka merasakan manfaat lain setelah dirawat yaitu pengetahuan tentang penyakit dan dirinya menjadi bertambah. Namun sebaliknya, pasien jarang untuk mencoba mempertimbangkan apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu merupakan upaya yang efektif dan efisien dilihat dari segi waktu, tenaga, dan sumber daya yang digunakan. Kepuasan pasien adalah hal utama yang perlu diprioritaskan oleh rumah sakit agar dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada. Oleh karena itu rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan bernilai atau bermutu tinggi bagi pasien mereka. Untuk mengetahui kualitas pelayanan keperawatan tersebut perlu dievaluasi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan yang mereka terima.

Salah satu permasalahan yang terjadi adalah pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat

diketahui dari penampilan professional personi rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan: Pelayanan admisi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit. Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan di Rumah Sakit, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan Rumah Sakit.

Pelayanan jasa merupakan sebuah pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh rumah sakit kepada konsumen. Pelayanan tersebut tidak dapat dilihat, akan tetapi pelayanan jasa tersebut hanya dapat dirasakan manfaatnya oleh setiap konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Salah satu pelayanan jasa yang tentunya tidak lepas dari kehidupan kita sehari-hari ialah pelayanan jasa yang diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan atau instansi yang memberikan pelayanan jasa tidak hanya orang-orang tertentu, melainkan

untuk dinikmati semua orang. Pelayanan jasa yang diberikan oleh rumah sakit banyak macamnya, salah satunya pelayanan rawat inap.

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsive sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini. Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang layanan kesehatan.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA RSUD KABUPATEN SORONG”.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Goetsh dan Davis, dalam Fandy Tjiptono, 2008: 51). Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang

perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan (Rangkuti, 2009: 124).

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan (Gilbert dkk, 2004: 73). Kualitas adalah suatu tujuan yang sulit dipahami, sebab harapan dari konsumen akan selalu berubah. Setiap ada standar baru yang baik ditemukan, maka konsumen akan menuntut lagi agar diperoleh lagi standar baru yang lebih baru dan lebih baik lagi. Dalam pandangan ini maka kualitas merupakan suatu proses dan bukan merupakan suatu hasil akhir (Kadir, 2001: 19).

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan berlangsung secara rutin dan

berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2008: 198). Berdasarkan pengertian tersebut bahwa suatu pelayanan itu yang dilakukan oleh suatu instansi dalam melayani masyarakatnya untuk menjalankan kewajibannya dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut Widodo (2001: 274) mengemukakan kualitas pelayanan umumnya menggunakan 5 dimensi, antara lain sebagai berikut :

a. **Bukti langsung (Tangibles)** merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* perusahaan.

b. **Kehandalan (Reliability)** merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa

yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. **Ketanggapan (Responsiveness)** merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani

- pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.
- d. *Jaminan (Assurance)* merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain
- e. *Empati (Emphaty)* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan

konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan didalam penelitian ini adalah dengan pendekatan analisis deskritif kualitatif, dimana deskriptif kualitatif adalah upaya menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau digeneralisasikan (Sugiyono, 2013).

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan. Dimana penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting bagi peneliti karena berhubungan dengan objek dan tujuan yang

sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Adapun lokasi didalam penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sorong.

Teknik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data dilakukan dengan; observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan dari lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, spesifikasi, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2009).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan RSUD Kabupaten Sorong Dalam Menangani Keluhan Pasien Rawat Inap.

Dalam menjawab rumusan masalah pertama terkait kualitas pelayanan, peneliti

hanya akan menujukan kepada para informan yang berasal dari kalangan masyarakat yang dalam hal ini adalah pengguna jasa pelayanan rawat inap yang ditemui peneliti selama periode waktu penelitian. Hal ini berdasarkan asumsi peneliti, bahwa didalam mengukur kualitas pelayanan, maka informan yang relevan untuk menjawab adalah dari kalangan pengguna jasa pelayanan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Dengan demikian, peneliti akan dengan mudah untuk menarik kesimpulan terkait sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh pihak RSUD Kabupaten Sorong terhadap keluhan pasien. Adapun wawancara pertama ditujukan peneliti kepada Ibu Nurlela (29 tahun) selaku kerabat pasien rawat inap pada RSUD Kabupaten Sorong. Dimana dalam merespon kualitas pelayanan keluhan pasien, informan selanjutnya mengatakan bahwa :

“.....Menurut saya sih, sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD selama 2 hari merawat keluarga saya, saya merasa para

perawatnya cukup baik dan cepat dalam memberikan respon terkait keluhan-keluhan yang kami minta, seperti pelayanan pada saat kerabat saya mengalami pusing, mual dan lain-lain, para perawat sudah cukup cegatan dalam melayani keluhan-keluhan kami. Hanya saja, terkadang untuk pelayanan dimalam hari khususnya pada tengah malam, terkadang agak lambat, entah karena kurangnya petugas, atau karena waktu malam hari yang mungkin sebagian perawat sedang beristirahat sejenak.” (Wawancara pada 04 Oktober, 2018)

Berdasarkan hasil wawancara penelitian diatas, dapat peneliti simpulkan bahwasanya informan mengakui pelayanan penanganan keluhan pasien yang ditunjukkan oleh para perawat pada RSUD Kabupaten Sorong telah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dilihat dari pernyataan informan yang mengakui bahwa adanya jaminan pelayanan yang diberikan dengan baik, kehandalan pegawai yang juga bersifat responsif, serta pelayanan langsung yang dirasakan juga diakui cukup baik oleh informan. Hanya saja, teruntuk pelayanan pasien diwaktu pertengahan malam,

dianggap masih sedikit lamban untuk direspon dengan cepat oleh perawat yang sedang bertugas.

Wawancara kedua, selanjutnya ditujukan peneliti kepada informan yakni Ibu Since (21 tahun), yang juga memberikan respon terkait rumusan masalah penelitian diatas mengenai kualitas pelayanan penanganan keluhan pasien pada RSUD Kabupaten Sorong, dengan rincian hasil wawancara sebagai berikut :

“.....Sejauh ini menurut saya pelayanan yang diberikan dalam menangani keluhan keluarga kami yang sedang dirawat, ada negatif maupun positifnya. Kalau positifnya sih, saya rasa mereka cukup handal dan kompeten sebagai perawat maupun dokter, ya kamipun percaya bahwa mereka memang sudah professional dalam memberikan pelayanan, terus mereka juga cukup tanggap ketika melayani secara langsung. Namun, hal yang menurut saya masih sedikit kurang adalah keramahan yang ditunjukkan, entah para pekerja sudah capek begadang atau gimana, menurut saya namanya kerja profesionalitas harus selalu bisa tampil prima dan ramah dalam melayani pasien. Nah hal itulah yang menurut saya masih sedikit kurang dari para pekerjanya.

(Wawancara pada 07 Oktober, 2018).

Berdasarkan pendapat informan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwasanya secara keseluruhan pelayanan keluhan pasien yang ditunjukkan oleh para pegawai pada RSUD Kabupaten Sorong sejauh ini telah berjalan dengan cukup baik, hanya saja masih terdapat beberapa kekurangan. Dimana menurut para informan, untuk indikator Empati, masih dianggap menjadi hal yang kurang maksimal ditunjukkan bagi para pegawai, baik dokter maupun perawat yang melayani. Dengan demikian, indikator *Emphaty* yang diharapkan dalam suatu pelayanan public yang maksimal, masih belum diterapkan sepenuhnya oleh pihak RSUD Kabupaten Sorong. Jika dikaitkan dengan konsep pelayanan public yang dikemukakan oleh Widodo (2011), dimana dikatakan bahwa pelayanan public yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan, harus meliputi rasa Empati kepada pengguna jasa, karena pelayanan

public yang baik harus mampu memahami kebutuhan pelanggan maupun dalam menunjukkan kepedulian dan keramahan pada pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien yang sedang dilayani.

B. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan di RSUD Kabupaten Sorong dalam menangani keluhan pasien rawat inap.

Indikator kenyamanan dan kebersihan merupakan hal yang paling sering dikeluhkan oleh para pasien, sehingga kerjasama yang baik dari para kerabat keluarga maupun pengunjung merupakan indikator penting agar menciptakan pelayanan yang bersih dan nyaman bagi keseluruhan pasien khususnya rawat inap pada RSUD Kabupaten Sorong. Indikator selanjutnya yang menjadi penghambat, adalah sarana dan prasarana medis yang masih perlu ditingkatkan. Dengan banyaknya pasien yang tidak menentu, juga dengan pembaharuan peralatan medis,

merupakan salah satu solusi guna menekan hambatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal bagi para pasien.

Sementara untuk indikator profesionalitas maupun tanggung jawab pegawai, baik dari pihak dokter maupun perawat, diakui informan telah memenuhi standar pelayanan kesehatan yang diamanatkan oleh Kementerian Kesehatan. Juga berdasarkan pengalaman kerja para pegawai, diyakini masih memberikan jaminan pelayanan kesehatan yang maksimal bagi para pasien. Perbandingan rasio tenaga kesehatan dengan jumlah pasien rawat inap pada RSUD Kabupaten Sorong merupakan hal yang penting untuk ditingkatkan, sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Azwar (2000), dimana pelayanan terhadap pasien harus meliputi tenaga dan peralatan kesehatan yang memadai. Dengan demikian, pihak RSUD perlu memperhatikan rasio perbandingan pasien rawat inap dengan tenaga kesehatan

yang ditugaskan untuk melayani pasien rawat inap tersebut.

SIMPULAN

1. Kualitas pelayanan RSUD Kabupaten Sorong dalam menangani keluhan pasien rawat inap telah berjalan dengan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan. Hal ini ditinjau dari berbagai keluhan yang masih disampaikan oleh pihak informan, terkait jumlah tenaga medis, kualitas kenyamanan, maupun kebersihan rumah sakit.
2. Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Kabupaten Sorong dalam menangani keluhan pasien diambil peneliti dari 2 sumber karakteristik informan. Hambatan yang dirasakan oleh pihak pegawai ditandai dengan kurangnya kesadaran masyarakat dalam memahami pentingnya lingkungan bersih dan nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar,2001. Pengantar Administrasi Kesehatan, Bina Rupa Aksara Publiser : Tangerang.
- Ainur Rohman, Ahmad & dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Averroes Press.
- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta:Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Bandung:Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rahmayanty, Nina.2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan Poltak & dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta:Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono.2009. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabetika.

PROFIL SINGKAT

Dr. Muhammad Ridha Suaib, M.Si.

Adalah seorang penulis senior dan pakar kebijakan publik. Penulis merupakan Dekan FISIP Universitas Muhammadiyah Sorong dan merupakan Alumni Program Doktor Administrasi Publik Universitas Hasanuddin. Selain mengajar, penulis aktif sebagai peneliti, pengamat politik. Penulis merupakan Direktur The Papua Institute. Fokus kajian penelitian penulis yakni tata kelola pemerintahan dan kebijakan publik.