

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN
(PADA PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK)**

Abdurahman, Junaidi, Aminuyati

Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNTAN, Pontianak

Email : acek.ahong.aa@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa kesehatan (studi kasus pasien rawat inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak). Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, Sampel sebanyak 12 orang dari kelas perawatan yang berbeda dengan ketentuan pasien yang beumur di atas 17 tahun dan pernah menginap minimal 1 hari. Untuk melihat kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit, digunakan lima fokus kualitas jasa (*Service Quality*), yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Hasil dari kelima fokus tersebut pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak suah baik hanya pada fokus Berwujud (*Tangible*) pada indikator *layout* atau letak rumah sakit kurang baik.

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

Abstract : This study aims to determine how the quality of health services (a case study of inpatients Tanjungpura University Teaching Hospital Pontianak). This research is a Qualitative research, sample of 12 people from different treatment classes with the provisions beumur patients over 17 years and stayed minima 1 day. To see the quality of service that has been provided by the hospital, used five focus of service quality (*Service Quality*), namely *Tangible* (*Tangible*), *Reliability* (*Reliability*), *Responsiveness* (*Responsiveness*), *Security and Assurance* (*Assurance*), and *Empathy* (*Empathy*). The results of the focus of the five services Tanjungpura University Teaching Hospital Pontianak good suah focus only on *Tangible* (*Tangible*) on indicators of *layout* or location of the hospital is not good.

Key words : *Quality Services, Inpatient.*

Pembangunan di bidang kesehatan adalah merupakan bagian dari keseluruhan pembangunan nasional. Sebagaimana yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas manusia dan kesehatan masyarakat, maka pembangunan di bidang kesehatan merupakan satu diantara yang dapat mendasari pembangunan di bidang lainnya. Dengan demikian, diantara satu cermin dari suksesnya pembangunan adalah meningkatkan status kesehatan. Hal ini sesuai dengan tujuan pembangunan kesehatan yaitu terciptanya kemampuan untuk hidup sehat bagi masyarakat agar dapat diwujudkan derajat kesehatan yang optimal.

Rumah sakit merupakan satu diantara lembaga dalam pemberian jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit dapat dikategorikan sebagai suatu instansi pelayanan kesehatan yang kompleks, sehingga diharapkan mampu melaksanakan peningkatan (*promotif*), pencegahan (*preventif*), pengobatan (*kuratif*), dan pemulihan (*rehabilitatif*).

Dari waktu ke waktu jumlah rumah sakit di Indonesia terus bertambah. Sebagaimana diketahui bahwa Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak merupakan satu diantara rumah sakit umum yang terdapat di kota Pontianak-Kalimantan Barat, yang memberikan pelayanan atau jasa berupa pemeriksaan, pengobatan, perawatan dan pemulihan. Dalam hal ini, dokter, perawat dan karyawan pada rumah sakit berhubungan langsung dengan pasien, sehingga pihak rumah sakit harus memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

Rumah Sakit merupakan kegiatan pelayanan jasa kesehatan yang satu diantaranya berdasarkan atas azas kepercayaan, sehingga masalah kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan menjadi faktor yang sangat menentukan. Satu diantara faktor yang berpengaruh adalah sumberdaya manusianya, artinya peranan manusia (dokter, perawat dan karyawan) yang melayani pasien merupakan faktor utama, karena hanya dengan dokter, perawat dan karyawan pasien dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang dalam proses pelayanan. Demikian pula dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Pasien adalah pihak yang menggunakan jasa rumah sakit, baik itu pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Pasien telah pandai memilah-milah dan memilih rumah sakit mana yang memberikan kemudahan yang lebih serta pelayanan jasa yang memuaskan. Pasien rawat inap (*opname*) adalah istilah yang berarti proses perawatan pasien oleh dokter dan perawat sebagai tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu, di mana pasien di inapkan di suatu ruangan di rumah sakit. Dalam hal ini, pasien rawat inap tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari pihak rumah sakit. Baik itu merupakan pelayanan dari dokter, perawat, dan petugas lainnya yang berada di rumah sakit. Pasien yang dirawat inap di rumah sakit tentu menginginkan suasana yang nyaman saat dirawat di rumah sakit, seperti sapa, salam, seyum, kebersihan, kerapian dan ketenangan kamar perawatan, fasilitas yang ada di dalam kamar, jenis makanan yang disajikan dan faktor-faktor lainnya.

Menciptakan suasana aman dan nyaman bagi pasien merupakan tugas pihak rumah sakit untuk memuaskan pasien, khususnya pasien rawat inap. Apabila pasien telah merasa nyaman akan sikap petugas, fasilitas yang tersedia, serta perawat dan dokter dan perawat yang manangani, maka kepuasan dari pasien akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan.

Menurut Goestsh dan David (dalam Irine Diana Sari, 2008: 52), kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas jasa (*Service Quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima/peroleh (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan (*expected*

service). Kualitas dapat didefinisikan sebagai “Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima” (Pasuraman, dkk., dalam Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2006: 181).

Menurut Kotler dan Amstrong (2001: 13), “Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai, relatif terhadap harapan pelanggan.” Jika kinerja produk jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, maka pelanggan tidak terpuaskan. Jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan terpuaskan dan jika kinerja melebihi yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (Jasa) yang diterima dan diharapkan “ (Kotler, 1997).

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas organisasi (Jhon Sviokla) adalah “Kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan”. Keberhasilan organisasi dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan (Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2006: 181).

Satu diantara pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Dalam hubungannya dengan pencapaian nilai kepuasan bagi pelanggan, Zeitman, Parasuraman, dan Berry (dalam Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2006: 182) “Mengemukakan terdapat lima dimensi yang menjadi fokus pada kualitas jasa (*Sevice Quality*), antara lain: Berwujud (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan dan kepastian (*assurance*), dan Empati (*empathy*).”

Berdasarkan hasil pra riset penelitian yang telah dilakukan pada beberapa pasien rawat inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak peneliti menemukan informasi dari pasien bahwa ada kekhawatiran pasien atas pelayanan yang kurang maksimal karena Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak yang masih tergolong rumah sakit yang baru yang ada di kota pontianak. Rumah sakit yang berada di lingkungan Universitas Tanjungpura juga membuat pasien khawatir mereka mendapatkan pelayanan dari mahasiswa kedokteran yang peraktek, bukan dari tenaga ahlinya. Letak rumah sakit yang sulit juga mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui adanya rumah sakit di Universitas Tanjungpura Pontianak.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, sangat menarik bagi peneliti untuk menjadikan rumah sakit sebagai bahan penelitian skripsi. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa rumah sakit merupakan salah satu kebutuhan masyarakat dalam hal kesehatan, dengan menggunakan salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model

SERVQUAL (*Service Quality*). Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak).”

METODE

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa kesehatan (studi kasus pasien rawat inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak). Berdasarkan tujuan tersebut, maka metode yang sesuai dengan penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Hadari Nawawi (2012: 67) menyatakan bahwa, Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/ melukiskan keadaan subyek/ obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Subjek dalam penelitian ini adalah Pasien Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura yang beumur di atas 17 tahun dan pernah menginap minimal 1 hari. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak, Jalan Prof.Dr.H.Hadari Nawawi, Bansir Laut, Pontianak Tenggara, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 78115, Indonesia. Sumber data penelitian ini terdiri dari sumber data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara yang telah dilakukan antara peneliti dan informan dan sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik observasi langsung, Teknik komunikasi langsung dan Teknik studi documenter. Berdasarkan teknik pengumpulan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa rencana alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar observasi, pedoman wawancara, dan lembar catatan. Instrumen penelitian di validasi oleh dua orang dosen pembimbing skripsi dengan hasil validasi bahwa instrumen yang digunakan valid. Teknik analisis data pada penelitian ini meliputi **Reduksi Data (*data reduction*)**

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasaan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Pada penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak data lapangan dituangkan dalam uraian laporan secara terperinci dan lengkap. Data dan laporan yang telah didapat dari laporan kemudian direduksi, dirangkum, kemudian dipilah-pilah hal yang pokok, difokuskan untuk dipilih yang terpenting kemudian dicari tema atau polanya mengenai analisis kualitas pelayanan rumah sakit. Reduksi data dilakukan terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Pada tahapan ini, setelah data dipilih kemudian disederhanakan, data yang tidak diperlukan disortir agar memberi kemudahan kepada peneliti dalam menampilkan, menyajikan dan menarik kesimpulan sementara penelitian.

Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data dimaksudkan agar lebih mempermudah peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu data penelitian mengenai kemampuan kualitas pelayanan rumah sakit. Hal ini merupakan pengorganisasian data kedalam suatu bentuk tertentu sehingga kelihatan jelas dan semakin mudah dipahami. Data tersebut kemudian dipilah-pilah dan disisikan untuk disortir menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data direduksi.

Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Pada penelitian kualitatif, verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan, sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan mengenai kualitas pelayanan rumah sakit dan peneliti mengambil kesimpulan dari data yang di dapat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun yang menjadi fokus pada kualitas jasa pada penelitian ini yaitu : Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Yang masing-masing fokus tersebut terbagi lagi menjadi beberapa indikator :

1. Berwujud (*Tangible*)

Dari hasil wawancara kepada 12 informan pertanyaan ke 1 tentang kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perawatan, ditemukan bahwa 11 orang / 91,66% menyatakan baik pada kualitas pelayanan jasa dari segi kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perawatan. Karena Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak merupakan Rumah Sakit yang masih tergolong baru dan petugas kebersihan yang selalu memperhatikan kebersihan ruangan dan are rumah sakit, kenyamanan dan kerapian ruang perawatan juga selalu di perhatikan setiap harinya oleh petugas rumah sakit bagian kebersihan. dan 1 orang / 8,33% menyatakan kurang baik. Karena masih belum terlihat sesuatu yang menampakan kalau kebersihan yang sangat baik , serta nyaman ruang perawatan tidak begitu puas karena AC yang begitu dingin dan tidak dapat dikontrol sesuai apa yang diinginkan pasien, sehingga mengakibatkan pasien susah untuk beristirahat.

Pertanyaan ke 2 tentang kelengkapan alat kesehatan , ditemukan bahwa 10 orang / 83,33% menyatakan baik pada kualitas kelengkapan alat kesehatan. Karena pasien tersebut sudah merasakan kelengkapan alat alat yang tersedia dan tidak merasakan adanya kekurangan atau kelemahan di kelengkapan alat kesehatan pada Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak bahkan rumah sakit memberikan opsi untuk pasien tersebut dalam melakukan pemeriksaan dengan berbagai alat kesehatan tersebut. 2 orang / 16,66% menyatakan kurang baik pada kualitas kelengkapan alat rumah sakit. Karena pasien merasakan kekurangan dalam ketersediaan alat di rumah sakit, sehingga pasien tersebut dirujuk ke rumah sakit lain. selain itu rumah sakit yang dapat

dikatakan rumah sakit yang tergolong baru kurangnya alat kesehatan untuk menangani penyakit yang dideritanya sehingga pasien tersebut tidak bisa merasakan kelengkapan alat kesehatan pada Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak.

Pertanyaan ke 3 tentang kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan, ditemukan bahwa 1 orang / 8,33% menyatakan bahwa sangat baik, karena pasien merasakan fasilitas yang sudah lebih dari apa yang pasien harapkan sehingga bersifat berlebihan. 11 orang / 91,66% menyatakan baik, karena pasien sudah merasakan fasilitas ruangan yang baik seperti tempat tidur pasien yang nyaman dan di setiap ruangan di berikan fasilitas yang memadai untuk keluarga yang menjenguk atau keluarga yang mengurus administrasi seperti tersedianya kursi untuk keluarga yang menunggu ataupun yang sedang mengurus administrasi, tersedianya AC di setiap ruangnya.

Pertanyaan ke 4 tentang penampilan fisik gedung rumah sakit, ditemukan bahwa 4 orang / 33,33% menyatakan sangat baik, karena gedung rumah sakit yang sangat baik dalam desain bangunannya dan pemilihan warna yang sangat baik di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak. 8 orang / 66,66% menyatakan baik, karena Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak yang masih tergolong rumah sakit yang baru mempunyai bangunan yang menarik dan menjadi sesuatu yang baru pula di kalangan masyarakat pada umumnya, dengan model yang sudah baik dari segi pembangunannya.

Pertanyaan ke 5 tentang *layout* atau letak rumah sakit, ditemukan bahwa 3 orang / 25% menyatakan baik, karena pasien merasakan *layout* atau letak rumah sakit yang sudah baik dengan susunan ruangan yang sistematis dan sudah di fikirkan terlebih dahulu penempatan-penempatan ruangan tersebut. dan 9 orang / 75% menyatakan kurang baik, karena *layout* atau letak rumah sakit yang kurang baik menurut pasien tersebut dan penempatan rumah sakit yang tidak strategis, karena Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terletak di dalam kawasan Universitas Tanjungpura yang luas, sehingga membingungkan pasien / keluarga pasien untuk mengetahui Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak dan kurangnya petunjuk arah menuju rumah sakit juga menjadi sebab kurang baiknya letak rumah sakit tersebut.

Pertanyaan ke 6 tentang penampilan karyawan, ditemukan bahwa 1 orang / 8,33% menyatakan sangat baik, karena penampilan karyawan sudah melebihi dari apa yang diharapkan pada pasien, karyawan yang tidak hanya rapi ,melainkan mereka juga mempunyai seragam yang sangat baik, serta selalu memperhatikan penampilannya termasuk dandanan wajah maupun parfum. 11 orang / 91,66% menyatakan baik, karena karyawan yang memiliki seragam kerja baik perawatnya *clining servicenya* maupun bagian administrasinya sudah baik penampilannya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Pertanyaan ke 7 tentang kemudahan proses administrasi pasien, ditemukan bahwa 1 orang / 8,33% menyatakan sangat baik, karena pasien merasakan proses administrasi yang sangat baik yang sudah diberikan oleh pihak administrasi rumah sakit dan memberikan informasi yang sangat baik serta sangat jelas.

dengan kemudahan administrasinya yang begitu cepat. 10 orang / 58,33% menyatakan baik, karena administrasinya sudah baik dan tidak menyulitkan dalam proses administrasi. 1 orang menyatakan kurang baik, karena bagi pasien sebagai pengguna BPJS kebingungan dengan administrasi yang harus dilakukan.

Pertanyaan ke 8 tentang ketepatan diagnosa atas penyakit pasien, ditemukan bahwa 11 orang menyatakan baik, karena dokter telah memberikan informasi yang sangat jelas tentang penyakit yang diderita dan sudah sangat tepat penanganannya serta ketepatan diagnosa penyakit yang telah diderita. 1 orang menyatakan kurang baik, karena diagnosa penyakit yang berubah-ubah membuat pasien tidak mendapatkan kepastian yang kuat terhadap penyakit yang dialaminya.

Pertanyaan ke 9 tentang ketepatan jadwal pemeriksaan dokter dan perawat, ditemukan bahwa 10 orang / 83,33% menyatakan baik, karena jadwal pemeriksaan yang selalu rutin dilakukan oleh pihak rumah sakit dan perawat yang selalu ada di depan ruangan ketika diperlukan. 2 orang / 16,66% menyatakan kurang baik, karena jadwal yang tepat tidak diiringi dengan keberadaan dokter spesialis yang menanganinya karena kesibukan atau ada kegiatan lainnya.

Pertanyaan ke 10 tentang kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien, ditemukan bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik, karena dokter dan perawat sudah sangat mampu menangani keluhan pasien dengan tanggap, serta sudah mampu mengatasi keluhan yang di keluhkan pasien.

3. Ketanggapan (*Resposiveness*)

Pertanyaan ke 11 tentang kecepatan dan daya tangkap dokter dan perawat dalam menangani pasien, ditemukan bahwa 11 orang / 91,66% menyatakan baik, karena ketanggapan yang diberikan pasien kepada dokter sudah bisa di andalkan demikian juga dengan perawat rumah sakit yang selalu memberikan tanggapan yang cepat jika dibutuhkan. 1 orang / 8,33% menyatakan kurang baik, karena pasien merasakan daya tanggap yang kurang dilakukan oleh dokter dan perawat, karena dokter dan perawat rumah sakit, tidak merespon dengan cepat pasien tersebut.

Pertanyaan ke 12 tentang kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, ditemukan bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik, karena karyawan sudah sangat mampu memberikan informasi yang jelas kepada pasien, seperti informasi tentang langkah pengurusan administrasi dan informasi tersebut sangat jelas dan dapat dimengerti.

Pertanyaan ke 13 tentang keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan, ditemukan bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik, karena keberadaan dokter dan perawat yang selalu ada di rumah sakit di meja bagian depan ruangan sangat mempermudah pasien untuk mencari dokter atau perawat apabila dibutuhkan, apabila dokter spesialis yang menangani penyakit tersebut berhalangan atau tidak ada di tempat, maka dokter jaga selalu ada untuk menggantikan.

Pertanyaan ke 14 tentang kesanggupan perawat dalam menanggapi permintaan pasien, ditemukan bahwa 2 orang / 16,66% menyatakan sangat baik, karena perawat rumah sakit sudah sangat mampu untuk menanggapi permintaan pasien, dengan sangat baik. Dan 10 orang / 83,33% menyatakan baik, karena

perawat rumah sakit sudah baik dalam menangani permintaan pasien, dengan sifat yang tidak berlebihan.

4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Pertanyaan ke 15 tentang kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien, ditemukan bahwa 2 orang / 16,66% menyatakan sangat baik, karena dokter dan perawat sudah sangat mampu meyakinkan pasien karena dokter dan perawat selalu diberikan penjelasan dan arahan dengan sangat baik, serta memberikan penjelasan yang detail, selalu membicarakan hal tersebut tidak hanya dengan pasien bahkan dengan keluarga pasien, sehingga pasien sangat yakin dengan keadaannya. 10 orang / 83,33% menyatakan baik, karena dokter dan perawat hanya memberikan informasi tentang keadaan pasien tidak secara mendetail (secukupnya), hanya seperti biasanya dan tidak berlebihan.

Pertanyaan ke 16 tentang keamanan dan keselamatan pasien ketika menjalani perawatan, ditemukan bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik, karena keamanan dan keselamatan ketika menjalani perawatan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak sudah baik, seperti tersedianya penjagaan malam dan selalu adanya petugas/ satpam di area rumah sakit terutama di malam hari.

Pertanyaan ke 17 tentang keramahan dan kesopanan karyawan, ditemukan bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik, karena karyawan sudah mampu memberikan keramahan dan bersifat sopan, dengan memberikan sapaan dan senyuman, bahkan petugas juga menanyakan apa yang bisa mereka bantu, dan karyawan tidak segan untuk membantu.

Pertanyaan ke 18 tentang kemampuan karyawan dalam menjawab keluhan pasien, ditemukan bahwa 11 orang / 91,66% menyatakan baik, karena karyawan sudah bisa menyelesaikan apa yang dikeluhkan oleh pasien dan 1 orang / 8,33% menyatakan kurang karena pasien merasakan bahwa ada karyawan yang tidak bisa menangani atau menjawab keluhan pasien dengan baik.

Pertanyaan ke 19 tentang Pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani pasien, ditemukan bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik, karena pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menangani berbagai permasalahan atau keluhan pasien, dengan kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki dokter sangat bisa meyakinkan pasien dalam menanggapi berbagai keluhan pasien.

5. Empati (*Empathy*)

Pertanyaan ke 20 tentang perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien, ditemukan bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik, karena dokter dan perawat sudah setiap hari memberikan perhatian secara individual dengan cara berbincang-bincang, memotivasi, memberikan masukan dan saran yang terbaik kepada pasien serta selalu memperhatikan pasien setiap harinya.

Pertanyaan ke 21 tentang kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien, ditemukan bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik, karena kepedulian dokter dan perawat sudah diberikan kepada pasien baik itu dengan cara

menyuruh istirahat yang cukup atau makan makanan yang dapat memulihkan kondisi (bergizi).

Pertanyaan ke 22 Kepedulian karyawan untuk melayani tanpa memandang status, ditemukan bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik, karena karyawan pada Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak melayani tanpa memandang status, dan itu sudah menjadi komitmen Rumah Sakit, baik itu pasien UMUM ataupun BPJS mereka akan melayani dengan sebaik-baiknya.

Pertanyaan ke 23 Perhatian dokter dengan mengenal pasien dengan baik dan mengingat masalah pasien, ditemukan bahwa 4 orang / 33,33% menyatakan sangat baik, karena dokter sangat mengenal dan mengingat masalah pasien dengan sangat baik tanpa melihat history / catatan penyakit pasien pada saat jam periksa dokter, dengan perhatian yang sangat maksimal kepada pasien tersebut. 8 orang / 66,66% menyatakan baik karena dokter mengenal pasien dengan baik selalu mengingat masalah pasien dengan catatan yang selalu di bawa saat periksa dokter, dan mencatat kembali perkembangan kondisi pasien.

Pembahasan

Pada bagian ini akan dijelaskan tentang pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak, dapat diketahui dengan menggunakan dengan 5 fokus penelitian yang terdiri dari beberapa indikator yang di anggap penting dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

1. Berwujud (*Tangible*)

Berwujud (*Tangible*) dalam penelitian adalah kemampuan Rumah Sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan fasilitas sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Hal ini meliputi fasilitas fisik. Seperti: Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan ruang perawatan, kelengkapan alat kesehatan, kelengkapan fasilitas di setiap ruangan, penampilan fisik gedung rumah sakit, layout atau letak rumah sakit serta penampilan karyawan.

a. Penilaian pasien terhadap kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perawatan

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat bahwa sebanyak 11 orang / 91,66% menyatakan baik dan 1 orang / 8,33% menyatakan kurang baik terhadap kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perawatan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian pasien terhadap kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perawatan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak sudah baik. Meskipun demikian masih ada pasien yang merasakan kurang baik terhadap kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perawatan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak, hal ini dikarenakan AC yang begitu dingin dan tidak dapat dikontrol sesuai apa yang diinginkan pasien, sehingga mengakibatkan pasien susah untuk beristirahat. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kebersihan pada Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak sudah bersih, kerapian dan kenyamanan ruang perawatan di rumah

sakit juga sudah sangat baik. Akan tetapi di ruangan ber AC / ruangan pasien, suhu AC tidak dapat di atur oleh pasien, karena tidak ada alat kontrol untuk mengatur suhu ruangan, sehingga banyak pasien yang merasa keinginannya., Seseorang yang sakit tentunya menginginkan tempat yang rapi serta suasana yang nyaman untuk bersitirahat. Hal ini sesuai dengan pendapat Gde Muninjaya (2004:239) bahwa “Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pengguna jasa pelayanan kesehatan yaitu penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangible*).

b. Penilaian pasien terhadap kelengkapan alat kesehatan

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat bahwa sebanyak 10 orang / 83,33% menyatakan baik dan 2 orang / 16,66 % menyatakan kurang baik terhadap kelengkapan kelengkapan alat kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian pasien terhadap kelengkapan alat kesehatan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak sudah baik. Meskipun ada yang menyatakan kurang baik, hal ini disebabkan oleh kurangnya ketersediaan alat rumah sakit. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kelengkapan alat kesehatan pada Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak pada umumnya sudah memadai dan bisa dikatakan lengkap. Kelengkapan alat kesehatan akan mempermudah proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Vincent Gaspers (2006:67) bahwa “ Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam pelayanan adalah kelengkapan yang mencakup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya”

c. Penilaian pasien terhadap kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat bahwa 1 orang / 8,33% menyatakan sangat baik dan 11 orang / 91,66 % menyatakan baik terhadap kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan sudah baik. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kelengkapan fasilitas di setiap ruangan sudah lengkap seperti AC, Termat Tidur, Kamar Mandi . Akan tetapi masih kurang adanya Televisi. Kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Vincent Gaspers (2006:67) bahwa “ Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam pelayanan adalah kelengkapan yang mencakup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya”.

d. Penilaian pasien terhadap penampilan fisik gedung rumah sakit

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat bahwa sebanyak 4 orang / 33,33% menyatakan sangai baik dan 8 orang / 66,66% menyatakan baik. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap penampilan fisik gedung rumah sakit sudah baik. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan penampilan fisik gedung Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak sangat bagus akan tetapi banyak lumut di area siku pada bangunannya karena terkena hujan dan tetesan air. Masih ada atap yang bocor sehingga jika

hujan, ritikan airnya dapat masuk ke dalam dan membasahi lantai rumah sakit terutama di bagian jalan menuju ke lantai atas. Penampilan fisik gedung rumah sakit menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pengguna jasa pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan pendapat Gde Muninjaya (2004:239) bahwa “Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah penampilan fisik (*Tangible*).

e. Penilaian pasien terhadap *layout* atau letak rumah sakit

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat bahwa 3 orang / 25% menyatakan baik dan 9 orang / 75% menyatakan kurang baik berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa *layout* atau tata letak rumah sakit kurang baik. Hal ini disebabkan oleh penempatan rumah sakit yang tidak strategis, karena Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terletak di dalam kawasan Universitas Tanjungpura yang luas, sehingga membingungkan informan / keluarga informan untuk mengetahui Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak dan kurangnya petunjuk arah menuju rumah sakit juga menjadi sebab kurang baiknya letak rumah sakit tersebut. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan *Layout* rumah sakit bisa dikatakan rapi di setiap ruangan-ruang yang sudah di atur secara strategis agar tidak membingungkan pada pasien ataupun orang yang berobat di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak. Untuk letak rumah sakitnya, bisa dikatakan kurang strategis karena posisi rumah sakit yang masuk lagi ke dalam Universitas Tanjungpura dan petunjuk untuk ke rumah sakit hanya di bagian gerbang Universitas Tanjungpura, selebihnya pas di tikungan tidak ada petunjuk lagi sehingga masih banyak orang yang kebingungan. *Layout* atau letak rumah sakit merupakan salah satu unsur pelayanan rumah sakit karena penataan ruangan baik interior maupun eksterior mampu mempercepat proses pelayanan terhadap konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Linda M. Lish (2000:31) bahwa “salah satu unsur dalam pelayanan adalah fasilitas fisik yang meliputi penataan ruangan baik interior maupun eksterior”.

f. Penilaian pasien terhadap penampilan karyawan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 1 orang / 8,33% menyatakan sangat baik dan 11 orang / 91,66% menyatakan baik. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap penampilan karyawan sudah baik. Hal ini terjadi karena karyawan yang memiliki seragam kerja baik perawatnya *clining servicenya* maupun bagian administrasinya sudah baik penampilannya. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan penampilan karyawan sudah dapat dikatakan rapi dan sopan karena mereka menggunakan seragam perawat dan seragam lainnya sesuai dengan profesinya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) dalam penelitian adalah kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Seperti: Kemudahan proses

administrasi, Ketepatan diagnose atas penyakit pasien, Ketepatan jadwal pemeriksaan dokter dan perawat, Kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien.

a. Penilaian pasien terhadap kemudahan proses administrasi pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 1 orang / 8,33% menyatakan sangat baik, 10 orang / 83,33% menyatakan baik dan 1 orang / 8,33% menyatakan kurang baik. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap kemudahan proses administrasi sudah baik. Namun masih ada pasien yang merasakan kurang baik terhadap pelayanan proses administrasi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak karena sebagai pengguna BPJS kebingungan / berbelit-belit dengan administrasi yang harus dilakukan. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan proses administrasinya bisa dikatakan mudah dan teratur, tidak menyusahkan pihak yang sedang mengurus administrasinya, akan tetapi pengurusan administrasi pasien BPJS agak berbeda dengan pasien yang Umum akan tetapi kemudahan yang diberikan sama tanpa memandang status pasien. Kemudahan dalam proses administrasi merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Vincent Gaspertz (2002:67) bahwa “Adapun faktor yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan adalah kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses pelayanan”.

b. Penilaian pasien terhadap ketepatan diagnosa atas penyakit pasien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 11 orang / 91,66% menyatakan baik dan 1 orang / 8,33% menyatakan kurang baik. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap ketepatan diagnosa atas penyakit pasien sudah baik, akan tetapi masih ada pasien yang menyatakan kurang baik hal ini terjadi karena diagnosa penyakit yang berubah-ubah membuat informan tidak mendapatkan kepastian yang kuat terhadap penyakit yang dialaminya. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan ketepatan diagnosa penyakit sudah di tangani oleh dokter-dokter spesialis yang berarti dapat menjamin ketepatan penyakit yang diderita pasien. Ketepatan diagnosa atas penyakit pasien merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan hal ini sesuai dengan pendapat Vincent Gaspertz (2002:67) bahwa “Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan adalah akurasi pelayanan, dalam hal ini berkaitan dengan reliabilitas pelayanan”

c. Penilaian pasien terhadap jadwal pemeriksaan dokter dan perawat

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat 10 orang / 83,33% menyatakan baik dan 2 orang / 16,66% menyatakan kurang baik terhadap jadwal pemeriksaan dokter dan perawat Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap jadwal pemeriksaan dokter dan perawat sudah baik, meskipun masih terdapat pasien yang menyatakan kurang baik hal ini terjadi karena jadwal yang tepat tidak diiringi dengan keberadaan dokter spesialis yang menanganinya karena kesibukan

atau ada kegiatan lainnya. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan jadwal pemeriksaan rutin di lakukan sesuai jadwal yang di atur rumah sakit, akan tetapi jika dokter spesialis berhalangan hadir maka yang menggantikan dokter jaga. Ketepatan jadwal pemeriksaan dokter dan perawat merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler dan Amstrong (2001:376) bahwa “terkait dengan karakteristik jasa, salah satunya adalah tidak tahan lama (*perishability*). Gde Muninjaya (2004 : 238) menjelaskan bahwa “Waktu tunggu pemeriksaan dokter dan perawat tidak dimanfaatkan oleh pasien akan hilang begitu jasa, karena jasa tidak dapat disimpan”. Selain itu Vincent Gaspertz (2002:67) juga menegaskan bahwa “Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan adalah ketepatan waktu layanan”.

d. Penilaian pasien terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien. Hal ini disebabkan karena dokter dan perawat sudah sangat mampu menangani keluhan pasien dengan tanggap, serta sudah mampu mengatasi keluhan yang di keluhkan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan sudah cukup baik dokter dan perawatnya dalam menangani keluhan pasien, dengan memberikan respon yang baik apa yang sudah di keluhkan oleh si pasien tersebut. Kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2008:34) bahwa “Salah satu ciri pelayanan yang baik adalah memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik”. Kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien akan menciptakan suatu kepercayaan bagi pasien dan keluarga pasien.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) dalam penelitian adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Seperti: Kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien, Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan dan Kesanggupan petugas dalam menanggapi permintaan pasien .

a. Penilaian pasien terhadap kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa 11 orang / 91,66% menyatakan baik dan 1 orang / 8,33% menyatakan kurang baik terhadap kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien sudah baik, meskipun ada pasien yang menyatakan kurang baik hal ini terjadi karena pasien merasakan daya tanggap yang kurang

dilakukan oleh perawat dan dokter, (lama jika diperlukan) karena dokter / perawat rumah sakit, tidak merespon dengan cepat pasien tersebut. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien sudah sangat baik, dan dilakukan dengan sangat disiplin serta berhati-hati. Kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2008:34) bahwa “Salah satu ciri pelayanan yang baik adalah mampu melayani secara cepat dan tepat”.

b. Penilaian pasien terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 12 orang /100% menyatakan baik terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sudah baik. Hal ini disebabkan oleh karyawan sudah sangat mampu memberikan informasi yang jelas kepada pasien, seperti informasi tentang langkah pengurusan administrasi dan informasi tersebut sangat jelas dan dapat dimengerti. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan karyawan sudah mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada orang yang bertanya kepadanya. Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti merupakan salah satu unsur dalam pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Linda M.Lash (2000:31) bahwa “Salah satu unsur pelayanan adalah penanganan informasi, yaitu meliputi penyampaian yang jelas dan akurat kepada konsumen serta penanganan keluhan yang disampaikan kepada konsumen secara cepat dan tepat”.

c. Penilaian pasien terhadap keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan

Berdasarkan hasil penelitian hasil penelitian dapat dilihat bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik terhadap keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan sudah baik, hal ini disebabkan oleh keberadaan dokter dan perawat yang selalu ada di rumah sakit di meja bagian depan ruangan sangat mempermudah pasien untuk mencari dokter atau perawat apabila dibutuhkan, apabila dokter spesialis yang menangani penyakit tersebut berhalangan atau tidak ada di tempat, maka dokter jaga selalu ada untuk menggantikan. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan keberadaan dokter jaga atau perawat selalu ada jika diperlukan, akan tetapi untuk keberadaan dokter spesialis biasanya menunggu jam periksa dokter. Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2008:34) Mengatakan bahwa “Salah satu ciri pelayanan yang baik adalah yang mampu melayani secara cepat dan tepat”.

d. Penilaian pasien terhadap kesanggupan karyawan dalam menanggapi permintaan pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 2 orang / 16,66% menyatakan sangat baik dan 10 orang / 83,33% menyatakan baik terhadap kesanggupan karyawan dalam menanggapi permintaan pasien. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap kesanggupan karyawan dalam menanggapi permintaan pasien sudah baik, hal ini disebabkan oleh karyawan rumah sakit sudah sangat mampu untuk menanggapi permintaan pasien, dengan sangat baik. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan karyawan sudah cukup sanggup untuk menanggapi permintaan pasien. Kesanggupan petugas dalam menanggapi permintaan pasien merupakan salah satu ciri pelayanan yang baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2008:34) mengatakan bahwa “Salah satu ciri pelayanan yang baik adalah berusaha memahami kebutuhan pelanggan”.

4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Jaminan dan kepastian (*assurance*) dalam penelitian adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan rumah sakit untuk menumbuhkan, membantu dan memberikan rasa percaya para pasien kepada rumah sakit. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*) kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Seperti: Kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien, Keamanan dan keselamatan pasien ketika menjalani perawatan, Keramahan dan kesopanan karyawan terhadap pasien, Kemampuan petugas dalam menjawab keluhan pasien dan Pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani pasien.

a. Penilaian pasien terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien

Berdasar hasil penelitian dapat dilihat bahwa 2 orang / 16,66% menyatakan sangat baik dan 10 orang / 83,33% menyatakan baik terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien sudah baik, hal ini disebabkan oleh dokter dan perawat hanya memberikan informasi tentang keadaan pasien tidak secara mendetail (secukupnya) , hanya seperti biasanya dan tidak berlebihan. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan dokter dan perawat sudah cukup mampu untuk meyakinkan pasien dengan penyakit yang dideritanya. Dokter dan perawat juga harus menumbuhkan rasa percaya pasien dan keluarga pasien dengan meyakinkan pasien karena apabila pelayanan dokter dan perawat sudah mampu untuk meyakinkan pasien dengan baik maka akan menimbulkan sebuah kepercayaan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kasmir (2008:34) yang menyatakan bahwa “Karyawan harus mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan”.

b. Penilaian pasien terhadap keamanan dan keselamatan pasien ketika menjalani perawatan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 12 orang / 100% menyatakan bahwa sudah baik terhadap keamanan dan keselamatan pasien ketika menjalani perawatan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap keamanan dan keselamatan pasien ketika menjalani perawatan sudah baik. hal ini disebabkan oleh keamanan dan keselamatan ketika menjalani perawatan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak sudah baik, seperti tersedianya penjagaan malam dan selalu adanya petugas/ satpam di are rumah sakit terutama di malam hari. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan keamanan pada Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak ada masuk sudah cukup baik karna disetiap pintu masuk ada satpam yang menjaga, dan untuk keselamatan pasien juga baik karena setiap 3 jam sekali satpam bergantian untuk berkeliling rumah sakit. Keamanan dan keselamat pasien menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Gde Muninjaya (2004:239) yang mengatakan bahwa “Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah jaminan kewanaman yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*) oleh karena itu pihak rumah sakit harus dapat meningkatkan kewanaman dan keselamatan terhadap pasien maupun keluarga pasien saat menjalani perawatan.

c. Penilaian pasien terhadap keramahan dan kesopanan karyawan terhadap pasien

Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik terhadap keramahan dan kesopanan karyawan terhadap pasien. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap keramahan dan kesopanan karyawan terhadap pasien sudah baik. hal ini disebabkan oleh karyawan sudah mampu memberikan keramahan dan bersifat sopan, dengan memberikan sapaan dan senyuman, bahkan karyawan juga menanyakan apa yang bisa mereka bantu, dan karyawan tidak segan untuk membantu. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan keramahan dan kesopanan petugas Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak sudah baik, tak segan karyawan menyapa bahkan menanyakan apa saja yang bisa mereka bantu. Dan jika mereka dapat membantu, mereka pasti membantu dengan ramah. Keramahan dan kesopanan merupakan salah satu ciri pelayanan yang baik dan sesuai dengan pendapat Kasmir (2008:34) bahwa “Salah satu ciri pelayanan yang baik yakni tersedianya karyawan yang ramah, sopan dan menarik disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar”. Oleh karena itu diharapkan petugas dan rumah sakit dapat melayani pasien dengan keramahan dan sopan dikarenakan pasien yang sedang sakit terkadang mempunyai perasaan yang sensitif sehingga pasien tentu akan merasa senang apabila dilayani dengan ramah dan sopan.

d. Penilaian pasien terhadap kemampuan karyawan dalam menjawab keluhan pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 11 orang / 91,66% menyatakan baik dan 1 orang / 8,33% menyatakan kurang baik terhadap kemampuan karyawan dalam menjawab keluhan pasien. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap kemampuan karyawan dalam menjawab keluhan pasien sudah baik. meskipun ada pasien yang mengatakan kurang baik hal ini disebabkan oleh merasakan bahwa karyawan yang tidak bisa menangani atau menjawab keluhan pasien dengan baik. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kemampuan karyawan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak dalam menjawab keluhan pasien sudah dilakukan oleh karyawan, tapi tidak semua petugas dapat menjawab keluhan pasien karena setiap petugas memiliki bidangnya masing-masing. Kemampuan petugas merupakan salah satu unsur pelayanan yang baik hal ini sejalan dengan pendapat Linda M. Lash (2000:31) bahwa “Salah satu unsur pelayanan adalah penanganan informasi meliputi penyampaian yang jelas dan akurat pada konsumen serta penanganan keluhan yang disampaikan kepada pasien secara cepat dan tepat.

e. Penilaian pasien terhadap pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik terhadap pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani pasien. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani pasien sudah baik. hal ini terjadi karena pengetahuan dan kemampuan dokter sudah sangat di lihatkan dalam menangani berbagai permasalahan atau keluhan pasien, dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dokter sangat bisa meyakinkan pasien dalam menanggapi berbagai keluhan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani pasien sudah sangat baik hal ini terjadi karena dokter dan perawat yang sudah menempuh pendidikan sesuai bidangnya, ilmu yang sudah di dapatkan mereka terapkan dengan cara menangani pasien dengan baik. Pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani pasien merupakan ciri pelayanan yang baik hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2008:34) yang menyatakan bahwa “Salah satu ciri pelayanan yang baik adalah memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik”. untuk dapat melayani pelanggan karyawan harus di didik khusus mengenai pengetahuan dan kemampuannya.

5. Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) dalam penelitian adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu rumah sakit diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan

pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien. Seperti: Perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien, Kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien, Kepedulian karyawan untuk melayani tanpa memandang status dan Perhatian dokter dengan mengenal pasien dengan baik dan mengingat masalah pasien.

a. Penilaian pasien terhadap perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 12 orang / 100% mengatakan baik terhadap perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien sudah baik. hal ini dikarenakan dokter dan perawat sudah setiap hari memberikan perhatian secara individual dengan cara berbincang-bincang , memotivasi, memberikan masukan serta saran yang terbaik kepada pasien dan selalu memperhatikan pasien setiap harinya. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan perhatian dokter secara individual sudah dilakukan dengan cara memberikan masukan nasehat, motivasi kepada pasien itu sendiri agar pasien merasakan perhatian yang telah diberikan serta pasien juga merasa termotivasi sehingga merasa nyaman kepada dokter ataupun pasien tersebut. Perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien merupakan salah satu perasaan empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Hal ini sesuai dengan pendapat Gde Muninjaya (2004:239) menyatakan bahwa “Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah rasa empati atau sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan”.

b. Penilaian pasien terhadap kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 12 orang / 100% mengatakan baik terhadap kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien sudah baik. hal ini terjadi karena kepedulian dokter dan perawat sudah diberikan kepada pasien baik itu dengan cara menyuruh istirahat yang cukup atau makan makanan yang dapat memulihkan kondisi (bergizi). Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien sudah diberikan, karena kepedulian tersebut merupakan hal yang wajib dilakukan oleh dokter dan perawat dalam menangani pasien yang mengeluh akan penyakitnya atau kenyamanannya di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak. Rasa empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat adalah peduli dengan apa yang dikeluhkan oleh pasien hal ini sejalan dengan pendapat Gde Muninjaya (2004:239) yang menyatakan bahwa “Salah satu faktor kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah sikap peduli (empati) dari petugas kesehatan”.

c. Penilaian pasien terhadap kepedulian karyawan untuk melayani tanpa memandang status

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 12 orang / 100% menyatakan baik terhadap kepedulian karyawan untuk melayani tanpa memandang status. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap kepedulian karyawan untuk melayani tanpa memandang status sudah baik. hal ini terjadi karena karyawan pada Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak melayani tanpa memandang status, dan itu sudah menjadi komitmen Rumah Sakit, baik itu pasien UMUM ataupun BPJS mereka akan melayani dengan sebaik-baiknya. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kepedulian karyawan untuk melayani tanpa memandang status sudah dilakukan oleh karyawan, karyawan rumah sakit menjalani perannya / tugasnya dengan sebaik-baiknya tanpa memandang status baik itu pasien UMUM ataupun BPJS maupun Pasien yang tergolong mampu atau tidak mampu. Kepedulian karyawan yang melayani tanpa memandang status pasien adalah salah satu sikap empati yang ditunjukkan oleh karyawan hal ini sejalan dengan pendapat menurut Gde Muninjaya (2004:238) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah empati yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan”. Salah satunya adalah melayani dengan tanpa memandang status pasien.

d. Penilaian pasien terhadap perhatian dokter dengan mengenal pasien dengan baik dan mengingat masalah pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 4 orang / 33,33% menyatakan sangat baik dan 8 orang / 66,66% menyatakan baik terhadap perhatian dokter dengan mengenal pasien dengan baik dan mengingat masalah pasien. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap perhatian dokter dengan mengenal pasien dengan baik dan mengingat masalah pasien sudah baik. hal ini terjadi karena dokter mengenal pasien dengan baik selalu mengingat masalah pasien dengan catatan yang selalu di bawa saat pemeriksaan dokter, serta mencatat kembali perkembangan kondisi pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan perhatian dokter dengan mengenal pasien dan masalah pasien tersebut sudah dilakukan oleh dokter spesialis pada bidangnya masing masing sesuai tanggung jawab dokter itu sendiri. Dokter yang selalu mencatat dan memberikan perhatian secara individual tentunya akan berdampak keakraban dan kenyamanan pasien itu tersendiri, dan bagi dokter yang menangani dokter pasi mengingat dengan baik masalah pasien tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat Gde Muninjaya (2004:239) bahwa “Empati atau sikap peduli yang diberikan oleh dokter dapat menyentuh emosi pasien”.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penellitan tentang Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan

Universitas Tanjungpura Pontianak). Pada latar belakang ada kekhawatiran pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak yang masih tergolong rumah sakit yang baru berdiri maka pembahasan dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang diterapkan pada Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak dari fokus penelitian: (1) Berwujud (*Tangible*) Berdasarkan temuan penelitian dapat diketahui bahwa fokus berwujud (*tangible*) dengan indikator kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perawatan, kelengkapan alat kesehatan, kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan, penampilan fisik gedung dan penampilan karyawan sudah baik. Sedangkan *layout* atau tata letak rumah sakit kurang baik. (2) Keandalan (*Reliability*) Berdasarkan temuan penelitian dapat diketahui bahwa fokus keandalan (*reliability*) dengan indikator kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien, kemudahan proses administrasi, ketepatan diagnosa atas penyakit pasien dan ketepatan jadwal pemeriksaan dokter pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura sudah baik. (3) Ketanggapan (*Responsiveness*) Berdasarkan temuan penelitian dapat diketahui bahwa fokus ketanggapan (*responsiveness*) dengan indikator kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, kesanggupan petugas dalam menanggapi permintaan pasien, kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien dan keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan pada Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura sudah baik. (4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) Berdasarkan temuan penelitian dapat diketahui bahwa fokus jaminan dan kepastian (*assurance*) dengan indikator keramahan dan kesopanan petugas terhadap pasien, kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien, keselamatan pasien ketika menjalani perawatan, kemampuan petugas dalam menjawab keluhan pasien dan pengetahuan dan keterampilan dokter dan perawat dalam menangani pasien di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura sudah baik. (5) Empati (*Empathy*) Berdasarkan temuan penelitian dapat diketahui bahwa fokus empati (*empathy*) dengan indikator perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien, kepedulian dokter dan perawat melayani tanpa memandang status, perhatian dokter mengenal pasien dengan baik dan memngingat masalah pasien dan kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura sudah baik.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak sebagai berikut : (1) Pihak rumah sakit hendaknya memberikan petunjuk arah menuju rumah sakit agar lebih mudah untuk masyarakat menemukan Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak atau memberikan sosialisasi kepada masyarakat kalau Universitas Tanjungpura sudah membuka rumah sakit umum yang menerima pasien BPJS. (2) Pihak rumah sakit sebaiknya menggunakan AC pada ruangan pasien yang dapat di atur sendiri suhunya oleh pasien, agar pasien dapat beristirahat dengan baik. (3) Pihak rumah sakit sebaiknya lebih memperhatikan kebersihan disaat hujan, agar air yang menetes masuk di lantai yang berdampak licin pada rumah sakit tidak berbahaya

untuk pasien ataupun orang yang ada di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak. (4) Hendaknya dokter lebih memperhatikan dan meningkatkan ketepatan jadwal pemeriksaan terhadap pasien dan keberadaan dokter dan perawat sangat diperlukan oleh pasien. (5) Pihak rumah sakit hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang sudah pasien anggap baik dan selalu berusaha untuk meningkatkannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, akan tercapai suatu citra yang baik terhadap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak.

DAFTAR RUJUKAN

- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2011). **Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Desi Sandra. (2007). **Pengertian Jasa dan Pelayanan**. (Online). (<http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=17356>, diakses tanggal 24 April 2012).
- Fandi Tjiptono. (2000). **Manajemen Jasa**. Yogyakarta: Andi Offset.
- FKIP Universitas Tanjungpura. (2007). **Pedoman Penulisan Karya Ilmiah**. Pontianak: FKIP Untan.
- Gde Muninjaya. (2004). **Manajemen Kesehatan**. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.
- Hadari Nawawi. (2007). **Metode Penelitian Bidang Sosial**. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ika Yuni Pratiwi. (2011). **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Parindu PT.Perkebunan Nusantara XIII (Persero) di Kabupaten Sanggau**. Pontianak.: Fakultas Ekonomi UNTAN.
- Irine Diana sari. (2008). **Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan**. Jogjakarta: Mitra Cendikia Press.
- Johanes Supranto. (2006). **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kasmir. (2008). **Etika Customer Service**. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Philip Kotler. (1996). **Manajemen Pemasaran**. (Penterjemah: Drs. Jaka Wasana, MSM.). Jakarta: PT. Penerbit Erlangga.
- Philip Kotler & Gary Amstronng. (2001). **Prinsip-prinsip Pemasaran**. (Penterjemah: Damos Sihombing, M.B.A). Jakarta: PT.Penerbit Erlangga.

Rambat Lupiyoadi & A.Hamdani. (2006). **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat.

Soekidjo Notoatmodjo. (2007). **Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku**. Jakarta: Rineka Cipta. .

Sugiyono. (2011). **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D**. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (1989). **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta: Bina Aksara.

Wahid Iqbal Mubarak & Nurul Chayatin. (2009). **Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktik**. Jakarta: Salemba Medika.

Pengertian Pasien Rawat Inap. (Online).
(http://id.wikipedia.org/wiki/Rawat_inap, diakses tanggal 1 Oktober 2016).

Tinjauan Umum Rumah Sakit. (Online).
(<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/18308/4/Chapter%20II.pdf>, diakses tanggal 1 Oktober 2016).