

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RSUD KETILENG KOTA SEMARANG**

Arief Rahmat Obisadik , Ida Hayu , Tri Yuniningsih

Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl.Prof Soedharto SH, Kampus Tembalang , Semarang

Email : [ariefracmat1610@gmail.com](mailto:ariefracmat1610@gmail.com)

## **Abstract**

*Health services is a concept that used in providing health services to the community. Regional Public Hospital Ketileng Semarang as a government agency in charge of providing health services is always required to work optimally in serving the community. The service is called quality if it has met the indicators that used as a barometer of the extent to which the service has done well. This study aims to determine the quality of health services in Regional Public Hospital Ketileng Semarang through service activities, inhibiting factors of service, and the driving factors of service from internal customer's perspective (staffs) as well as through the five dimensions of service quality ( ServQual ) from Parasuraman*

*In this study, the researcher use a qualitative method with descriptive approach. A qualitative approach with in-depth interviews toward 6 informants with election technique by accidental sampling. The results showed that from the five dimensions of service quality that described by Parasuraman, that is tangible, realibility, responsiveness, assurance, and empathy, only assurance dimension that can be said to have been carried out properly*

*The advice that given is (1 ) increasing the number of employees in serving ( 2 ) closer scrutiny for employees ( 3 ) provide information as simple as possible in order to be understood by all patients ( 4 ) time of service is adapted with the patient visits.*

**Keyword : medical service, service quality, obstruction factor**

## 1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah Ketileng Kota Semarang merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan. Tetapi dalam pelayanan yang diberikan masih terdapat masalah. Tidak seimbangnya jumlah tenaga pelayan dengan jumlah pasien yang datang, ruang tunggu yang ada di RSUD Ketileng belum mencukupi, dan tempat parkir untuk kendaraan roda dua masih sempit dan kurang luas.

Berdasarkan beberapa gejala permasalahan tersebut penulis merasa perlu dilakukan suatu kajian tentang Analisis kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Ketileng Kota Semarang. Penelitian Analisis kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Ketileng Kota Semarang ini untuk mengetahui dan menganalisis proses pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Ketileng serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan kesehatan RSUD Ketileng, yang harapannya dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dan diharapkan dapat dijadikan referensi yang nantinya akan menjadikan solusi untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada sistem yang sudah berjalan dan diberlakukan di Rumah Sakit Umum Ketileng Semarang.

Berdasarkan pertanyaan dan tujuan penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan dari Parasuraman yang mengacu pada lima dimensi yang mengukur bagaimana kualitas pelayanan itu dilakukan. Lima dimensi tersebut dilihat dari *tangible* (bukti fisik), *realibel* (kehandalan), *responsiv* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (empati). Sedangkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Ketileng Kota Semarang dilihat berdasarkan teori Albrecht dan Zemke yakni sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Ketileng Kota Semarang merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Dengan demikian melalui penelitian deskriptif kualitatif ini hanya berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada. Adapun fokus dari penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan yang diberikan pada Rumah Sakit Umum Ketileng kota Semarang. Pemilihan informan atas dasar teknik Accidental Sampling, yaitu dimana metode yang prosesnya dilakukan dengan cara mewawancarai pasien yang

kebetulan dijumpai dan bila dipandang peneliti yang dijumpai itu cocok sebagai sumber data hingga jumlah yang diinginkan terpenuhi.

Setelah informan ditentukan maka langkah selanjutnya adalah menentukan sumber data dan teknik pengumpulan data yang dilakukan. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu : data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pegawai dan pasien di Rumah Sakit Umum Ketileng Semarang. Sedangkan data sekunder yakni data yang dibutuhkan untuk melengkapi dan menumpang data primer dalam penelitian ini. Data ini diperoleh dari literatur-literatur, dokumen-dokumen secara tidak langsung dari obyek penelitian. Dalam hal ini, peneliti memanfaatkan data dan komentar langsung dari pasien yang diperoleh di Rumah Sakit Umum Ketileng Semarang.

Data yang sudah dikumpulkan kemudian dilakukan analisis dan interpretasi data yaitu melalui reduksi data yani data yang diperoleh dipilah sesuai dengan kebutuhan, kemudian data yang sudah dipilah disajikan yang pada akhirnya ditarik kesimpulan atas jawaban-jawaban yang diberikan informan dengan menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi

### **3. PEMBAHASAN**

#### **3.1 Kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Ketileng Kota Semarang**

##### **1. *Tangible* (Bukti Fisik)**

*Tangible* atau bukti fisik, meliputi penampilan fisik berkenaan, perlengkapan, dan material yang digunakan oleh penyedia layanan. Dilihat dari aspek *tangible*, indikator perlengkapan peralatan medis sudah bagus karena sudah modern dan canggih, indikator kenyamanan ruang pemeriksaan medis masih kurang karena masih sempit jika dilihat dari banyaknya kunjungan pasien, dan dari indikator kenyamanan lahan parkir masih kurang baik, karena lahan parkir yang disediakan tidak cukup luas dan belum terdapat atap sehingga mengganggu kenyamanan pasien yang datang.

##### **2. *Realibility* (kehandalan)**

Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat dan konsisten. tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan yang dijanjikan. Pada indikator kemampuan untuk menepati janji masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Para petugas memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Sedangkan pada indikator konsistensi kerja masyarakat belum puas. Masih terdapat kesalahan-kesalahan petugas dalam memberikan pelayanan.

### 3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap berkenaan dengan keinginan atau kesiapan pegawai dalam menyediakan pelayanan, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan pelayanan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat. Daya tanggap pegawai RSUD Ketileng Semarang sudah tinggi, baik itu dalam melakukan pelayanan maupun dalam mendengarkan keluhan kesah pasien yang sedang berobat. Pegawai telah menanggapi keluhan pasien dengan sikap yang baik agar masyarakat sebagai pasien dapat terpuaskan. Sayangnya, dalam aspek *responsiv* ini, para petugas pelayanan kurang dalam hal kecepatan pelayanan. Pelayanan yang dilakukan itu tidak dapat diselesaikan dengan cepat, mulai dari pendaftaran diloket, antrian pemeriksaan hingga antrian pengambilan obat, pasien di haruskan menunggu dengan waktu yang tidak sebentar untuk melakukan satu kali pemeriksaan. Pelayanan yang lambat juga akan menghambat pelayanan yang diberikan oleh RSUD Ketileng.

### 4. *Assurance* (jaminan)

Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Keadilan yang diberikan pegawai RSUD ketileng sudah baik sesuai dengan cara memberi pelayanan sesuai dengan nomor antrian sehingga para pasien merasa adil, puas dan nyaman. Tidak ada perbedaan dalam melakukan pelayanan, semua pelayanan yang diberikan pegawai itu sama. Kesopanan yang diberikan petugas dalam melayani juga sudah baik, itu terlihat dari perlakuan pegawai yang sering menyapa dan berbicara halus dalam melayani dan menanggapi para pasien. Indikator-indikator yang telah dilakukan dengan baik tersebut menjadikan pelayanan berjalan dengan lancar karena sikap ramah dan sopan yang diberikan pegawai dapat membuat rasa aman kepada pasien

### 5. *Empathy* (empati)

Perhatian pegawai dalam hal ini adalah kesadaran diri pegawai untuk berempati kepada pasien yang mengalami kesulitan dalam berobat. Petugas RSUD Ketileng sudah cukup baik dalam memperhatikan pasien, jika pasien mengeluh tentang penyakitnya. Petugas RSUD Ketileng langsung memberikan resep obat. Keluhan yang dialami pasien tentang penyakit yang dialami selalu ditanggapi oleh para petugas dan dengan sigap petugas memberikan tindakan. Lain halnya dalam hal kenyamanan waktu pelayanan. Masyarakat banyak yang mengeluhkan ketidaknyamanan pada waktu pelayanan yang sering tutup sebelum

waktunya dan juga waktunya yang sangat pendek sementara pemeriksaan yang diberikan membutuhkan waktu yang tidak sebentar sehingga banyak masyarakat yang harus bolos pada jam kerja

### **3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Ketileng Kota Semarang**

#### **1. Pelanggan**

Di dalam meningkatkan suatu mutu pelayanan, kepuasan pelanggan merupakan aspek penting yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan sendiri dapat dilihat melalui aspek harapan konsumen ketika menerima pelayanan. Pemahaman pasien di RSUD Ketileng mengenai prosedur masih kurang, masih terdapat pasien yang tidak paham prosedur pelayanan, dan pasien seringkali tidak bertanya kepada petugas kesehatan sehingga petugas kesehatan di RSUD tidak mengetahui keluhan pasien yang sedang membutuhkan bantuan. Selain itu, terdapat indikator keluhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan merupakan salah satu ekspresi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien yang mendapatkan pelayanan di RSUD memiliki beberapa keluhan antara lain, lahan parkir yang sempit, terdapat antrian yang panjang, dan ruang periksa yang sempit.

#### **2. Strategi pelayanan**

Untuk dapat menyusun strategi yang baik dibutuhkan pemahaman yang cukup terhadap tujuan dari organisasi, berarti petugas RSUD Ketileng harus paham mengenai tugasnya dan tau mengenai tujuan dari RSUD Ketileng, hal ini dapat diamati melalui, petugas mengetahui tugasnya dan pemahaman petugas mengenai aturan. Pada aspek ini, petugas kesehatan di RSUD Ketileng sudah dapat menjelaskan tugas dan fungsinya secara jelas. Petugas Kesehatan yang melayani pasien di RSUD Ketileng sudah tau mengenai aturan tentang pelayanan kesehatan di RSUD Ketileng. Aturan ini seperti mekanisme pelayanan, SOP, retribusi, dan aturan lainnya.

### 3. Sistem

Sistem berarti prosedur metode dan proses komunikasi yang baik yang membantu petugas RSUD Ketileng dalam pencapaian pelayanan yang prima. Dengan kata lain, sistem haruslah mendukung pegawai dalam usahanya menciptakan kepuasan bagi pelanggan, hal ini dapat dilihat dari aspek keramahan petugas dan informasi mengenai pelayanan yang diberikan. Petugas RSUD Ketileng sudah memberikan pelayanan dengan rapi, ramah, dan sopan, kepada setiap pasien maupun anggota keluarga pasien yang datang untuk berobat maupun mengantarkan pasien. Petugas RSUD sudah menginformasikan pelayanan yang dapat diberikan di RSUD Ketileng secara jelas, petugas juga berusaha menginformasikan segala hal yang kurang di pahami oleh pasien. Hanya saja, pasien terkadang belum mengetahui caranya membaca papan informasi yang telah dipasang.

### 4. Sumber Daya manusia

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu organisasi dan memiliki peran penting di dalam mengelola suatu organisasi, untuk dapat bersaing dengan organisasi lainnya SDM harus memiliki kemampuan serta pengalaman yang memadai sehingga SDM dituntut untuk dapat mengoperasikan komputer dan memiliki pemahaman yang baik untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya secara cepat dan benar. Petugas RSUD Ketileng mampu mengoperasikan komputer. Lain halnya dengan kecepatan dalam melaksanakan tugas. Petugas Kesehatan di RSUD Ketileng mampu menyelesaikan tugas benar, di dalam hal ini kemampuan yang dimiliki oleh petugas RSUD Ketileng sudah baik, akan tetapi masih sering terdapat kendala dalam hal waktu pelayanan

## 4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ketileng Kota Semarang, Berdasarkan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, pelayanan suatu organisasi akan dikatakan berkualitas apabila kelima dimensi tersebut telah dilaksanakan dengan baik . Secara umum pelayanan yang diberikan belum berlangsung dengan maksimal karena dari 5 dimensi yang diteliti masih ada yang dikatakan kurang baik dalam pelaksanaannya. Baru pada dimensi *assurance* saja yang dapat dikatakan baik. Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Ketileng Kota Semarang belum dikatakan baik
2. Dalam penelitian ini, peneliti melihat bahwa pelanggan dan sumber daya manusia merupakan faktor yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Ketileng Kota Semarang. Karena pada dua aspek tersebut, RSUD Ketileng belum melaksanakan kedua aspek tersebut

dengan baik. Sedangkan strategi pelayanan dan sistem merupakan dua faktor yang mendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Ketileng Kota Semarang, karena RSUD telah melaksanakan kedua aspek tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan

#### Rekomendasi

1. Menambah fasilitas-fasilitas fisik seperti perluasan lahan parkir dan ruang tunggu sehingga dapat menambah kenyamanan pada pasien yang berkunjung
2. Memerlukan pengawasan yang lebih kepada petugas agar pekerjaan yang dilakukan dapat konsisten dengan waktu yang lama
3. Menambah jumlah petugas pada bagian-bagian yang membutuhkan, seperti pada loket pendaftaran sehingga dapat mengurangi antrian panjang yang kerap sering terjadi
4. Dalam penyampaian informasi kepada pasien agar dapat memberikan sesederhana mungkin, karena pasien yang datang itu terdiri dari banyak kalangan yang tidak semua mengerti papan informasi yang sudah dipasang

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.Patra M. Zen, Jazim Hamidi, Sugeng Puji Leksono, Ahmad Alamsyah. 2006. *Pelayanan Publik bukan Untuk Publik*. Malang : Malang Corruption Watch (MCW).
- CST. Kansil, 1991, *Pengantar Hukum Kesehatan Indonesia*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Gerson, R,F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, panduan menciptakan pelayanan bermutu*, alih bahasa Hesti Widraningsih. Jakarta : PPM.
- Ismail, HM. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Stategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Program Sekolah Demokrasi*, Malang.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium 1 dan 2. Jakarta : Prenhallindo.

- Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Tarsito
- Nugroho, Riant. Public Policy. 2009. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Parasuman, Zeithami dan Berry, 2000, *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*, Journal of Marketing vol 52
- Rahim, Osman, T. Ramayah. (2010). “*Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty: A Test of Mediation*”. Journal Of International Business Research
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2005
- Tjiptono, Fandy. 2004, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_ . 2004, *Manajemen Jasa : Yogyakarta : Andi Offset*.
- Salim, Agus. 2001. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. PT Tiara Wacana. Yogya. Yogyakarta.
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*. Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi. Surabaya : Insan Cendikia..
- Jurnal manajemen & kewirausahaan, VOL. 7, NO. 1. 74-82
- Hastari, Ayu. (2010). dimensi-dan-indikator-kualitas.Jurnal.Jakarta
- Rahayu, Anita. (2005). *Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan masyarakat*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit
- <http://rsudsemarang.co.id/>.