

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI POLI UMUM  
INSTALASI RAWAT JALAN RSUD KOTA PRABUMULIH**

**Eva Nanda<sup>1</sup>, Nur Alam Fajar<sup>2</sup>, Misnaniarti<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

<sup>2</sup>Bagian K3KL Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

<sup>3</sup>Bagian AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

E-mail: vanda\_lukm4n@yahoo.co.id

**ABSTRACT**

**Background:** *The main factor will be the public distrust and don't choose a health service, is the perceived service quality that don't satisfactory. Region hospital of Prabumulih city have made good improvement in term of physical and ministry. But, the increases aren't accompanied by increased utilization. Therefore, this study aims to know service quality in how the general out-patient clinic at region hospital of Prabumulih city.*

**Method:** *This is quantitative research while the data collected is cross-sectional data. The data processed by using SPSS program and performed univariate and bivariate analysis. The sample was patients in general out-patient clinic at region hospital of Prabumulih city, from July - August 2009 with 138 people.*

**Result:** *The result showed that most respondent had good perception and very high expectation for five quality dimension; tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The result of bivariate analysis showed that total score of perceived service was lower than expected service.*

**Conclusion:** *Concluded that perceived service quality in general out-patient clinic at region hospital of Prabumulih was bad from the perspective of the patient because couldn't fulfill patient's expectation. Suggestions in this research are for region hospital of Prabumulih city, especially general out-patient clinic, they should keep the patient's condition was assessed in good, more attention and also must be sensitive to the complaints patient about perceived service and make every effort to meet patient expectation about perceived service.*

**Keywords:** *perceived service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Faktor utama ketidakpercayaan masyarakat dan tidak memilih suatu pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memuaskan. RSUD prabumulih telah melakukan peningkatan kualitas baik dari segi fisik maupun pelayanannya namun tidak diiringi dengan peningkatan pemanfaatannya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Poli Umum Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Prabumulih

**Metode:** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif sedangkan data yang dikumpulkan adalah data *cross sectional*. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan program SPSS dan dilakukan analisis univariat dan bivariat. Sampelnya adalah pasien poli umum instalasi rawat jalan RSUD kota Prabumulih bulan Juli – Agustus tahun 2009 yaitu sebanyak 138 orang.

**Hasil Penelitian:** Sebagian besar persepsi responden mengenai pelayanan yang diterimanya baik dan harapan terhadap pelayanan yang diterimanya sangat tinggi untuk kelima dimensi kualitas, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Hasil uji beda menunjukkan rata – rata skor total persepsi lebih kecil daripada harapan.

**Kesimpulan:** Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di poli umum RSUD Kota Prabumulih belum optimal dari sudut pandang pasien karena tidak memenuhi harapan pasiennya. Sarannya adalah RSUD Prabumulih terutama pihak poli umum sebaiknya tetap mempertahankan kondisi yang dinilai pasien sudah sangat baik , memperbaiki hal – hal yang membuat pasien mengeluh, harus peka terhadap keluhan pasien serta berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi harapan pasien mengenai pelayanan yang akan diterimanya

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

## PENDAHULUAN

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal adalah dengan membangun sarana pelayanan kesehatan dasar yang diikuti dengan penambahan jumlah rumah sakit. Seiring dengan terjadinya perubahan pola penyakit maka bukan hanya jumlah rumah sakit yang harus ditambah tetapi rumah sakit juga dituntut meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sistem pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini berada pada kondisi yang belum baik<sup>1</sup>. Salah satu akibatnya adalah munculnya ketidakpuasan akan kualitas pelayanan di rumah sakit. Menurut Hardiman, ketidakpuasan akan kualitas pelayanan yang diberikan terjadi karena rumah sakit belum mampu menjamin kualitas pelayanannya. Misalnya dokter sering terlambat datang, pasien harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman, belum ada kontinuitas pelayanan, belum bisa menjamin waktu penyerahan obat dan masih banyak rumah sakit yang belum berorientasi konsumen, serta belum memberikan kemudahan akses pelayanan bagi pasien<sup>2</sup>.

Masalah kualitas pelayanan di rumah sakit tidak hanya urusan profesi kesehatan yang hanya dipandang dari sudut penyedia jasa pelayanan kesehatan, akan tetapi ada aspek kemanusiaan sebagai akibat dari interaksi antara pemberi dan penerima pelayanan kesehatan artinya pasien merupakan konsumen akhir dari pelayanan kesehatan juga harus diperhatikan. Dengan demikian, kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan pasien dan tidak bisa ditetapkan oleh pihak rumah sakit semata<sup>1</sup>. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen<sup>3</sup>. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah hanya berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa pelayanan saja, melainkan berdasarkan sudut pandang konsumen atau pasien.

Faktor utama ketidakpercayaan masyarakat akan pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memuaskan dalam berbagai aspek<sup>1</sup>. Hal ini menunjukkan bahwa adanya *gap* antara harapan dan kenyataan yang mereka dapatkan dalam pelayanan kesehatan

Pasien umumnya mengharapkan apa yang didapatkannya bisa diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan.

Selain itu, persaingan yang semakin ketat juga menuntut rumah sakit untuk selalu memberikan pelayanan terbaik. Hal ini disebabkan para pasien akan mencari rumah sakit yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepadanya<sup>4</sup>.

Sehubungan dengan hal tersebut, RSUD Kota Prabumulih sebagai rumah sakit satu-satunya milik Pemerintah Daerah Kota Prabumulih dan sebagai rujukan tingkat pertama terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. RSUD Kota Prabumulih dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan<sup>5</sup>.

RSUD Kota Prabumulih telah melakukan peningkatan kualitas baik dari segi fisik maupun pelayanannya namun peningkatan tersebut tidak diiringi dengan peningkatan pemanfaatannya. Meskipun rumah sakit telah dilengkapi dengan tenaga medis, tenaga paramedis, tenaga non medis, dan sarana penunjang yang lengkap, masih juga terdengar keluhan pasien akan pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. Jika keluhan tersebut tidak tertangani dengan baik maka kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan sendirinya akan turun<sup>5</sup>. Hal ini dapat mengindikasikan adanya *gap* antara persepsi dan harapan terhadap pelayanan yang mereka terima.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan pasien mengenai pelayanan yang diterimanya sehingga dapat menentukan kualitas pelayanan di poli umum instalasi rawat jalan RSUD Kota Prabumulih tahun 2009. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei – September 2009.

## BAHAN DAN CARA PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif sedangkan data yang dikumpulkan adalah data *cross sectional*. Hal ini dikarenakan data tersebut dikumpulkan dalam periode waktu yang sama. Data yang dikumpulkan adalah data mengenai pelayanan yang diterima pasien dan pelayanan yang diharapkannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang untuk berobat di poli umum instalasi rawat jalan RSUD Kota Prabumulih bulan Juli dan Agustus tahun 2009 yang berjumlah 233 orang. Unit populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang untuk berobat di poli umum instalasi rawat jalan

RSUD kota Prabumulih bulan Juli dan Agustus tahun 2009 yang memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusinya adalah pasien berumur sama dengan atau diatas 15 tahun dan pasien minimal pernah berobat 2 kali selama 2 tahun terakhir. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah unit populasinya adalah sebanyak 138 orang.

Tehnik pengambilan sampel adalah *sampling* jenuh, yakni semua anggota dalam unit populasi dijadikan sampel<sup>6</sup>. Jadi, sampel dalam penelitian ini berjumlah 138 orang.

Data primer yang dikumpulkan adalah mengenai variabel variabel yang diteliti, yakni persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Cara pengumpulan data primer yaitu dengan wawancara dan dengan menggunakan alat bantu berupa kuesioner. Data sekunder yang dikumpulkan adalah data mengenai profil rumah sakit dan data kunjungan pasien tahun 2008 dan 2009.

Analisis data penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat bertujuan menghasilkan distribusi dan persentase persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya untuk kelima dimensi kualitas, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sedangkan analisis bivariat bertujuan mengetahui beda rata-rata skor total antara persepsi dan harapan tersebut.

**HASIL PENELITIAN**

**Analisis Univariat**

**a. Karakteristik Responden**

Berdasarkan penelitian diketahui karakteristik responden seperti berikut:

**Tabel 1**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik di Poli Umum RSUD Kota Prabumulih Bulan Juli – Agustus 2009**

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Umur (tahun)	15– 19	19	13,8
	20 – 29	40	29,0
	30 – 39	30	21,7
	40 – 49	30	21,7
	50 – 59	12	8,7
	> 60	7	5,1
Jenis Kelamin	Laki - Laki	80	58
	Perempuan	58	42
Pendidikan	Tamat SD	31	22,4
	Tamat SLTP	29	21,0
	Tamat SLTA	53	38,4
	Tamat PT	25	18,1

Didapatkan bahwa responden paling banyak berumur 20–29 tahun, yakni sebanyak 40 orang (29,0%), berjenis kelamin laki laki, yakni sebesar 80 orang (58%) dan berpendidikan tamat SLTA, yakni sebesar 53 orang (38,4%) yang dapat dilihat pada tabel 1 di atas.

**b. Perceived Service**

*Perceived service* merupakan penilaian atau persepsi responden mengenai dimensi kualitas pelayanan yang ditangkap oleh pasien, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

**Tabel 2**  
**Distribusi Responden menurut Penilaian Mereka terhadap Dimensi Kualitas di Poli Umum RSUD Kota Prabumulih Bulan Juli – Agustus Tahun 2009**

No	Dimensi Kualitas	Frekuensi	Persentase (%)
1.	<i>Tangible</i> :		
	a.Sangat Buruk	0	0
	b.Buruk	0	0
	c.Cukup	0	0
	d.Baik	61	44,2
	e.Sangat Baik	77	55,8
2.	<i>Reliability</i> :		
	a.Sangat Buruk	0	0
	b.Buruk	0	0
	c.Cukup	35	25,3
	d.Baik	63	45,7
	e.Sangat Baik	40	29,0
3.	<i>Responsiveness</i> :		
	a.Sangat Buruk	0	0
	b.Buruk	0	0
	c.Cukup	36	26,1
	d.Baik	71	51,4
	e.Sangat Baik	31	22,5
4.	<i>Assurance</i> :		
	a.Sangat Buruk	0	0
	b.Buruk	0	0
	c.Cukup	14	10,1
	d.Baik	88	63,8
	e.Sangat Baik	36	25,1
5.	<i>Empathy</i> :		
	a.Sangat Buruk	0	0
	b.Buruk	0	0
	c.Cukup	16	11,6
	d.Baik	77	55,8
	e.Sangat Baik	45	32,6

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui sebagian besar penilaian responden terhadap dimensi *tangible* di poli umum RSUD Kota Prabumulih adalah sangat baik, yakni sebanyak 77 orang (55,8%), sebanyak 63 orang (45,7%) menilai dimensi *reliability* baik, sebanyak 71 orang (51,4%) menilai dimensi

*responsiveness* baik, sebanyak 88 orang (63,8%) menilai dimensi *assurance* baik, sebanyak 77 orang (63,8%) menilai dimensi *emphaty* baik, yang dapat dilihat pada tabel 2.

**c. Expected Service**

*Expected service* merupakan harapan pasien atau responden mengenai dimensi kualitas pelayanan yang ditangkap oleh pasien, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

**Tabel 3**  
**Distribusi Responden menurut Harapan Mereka terhadap Dimensi Kualitas di Poli Umum RSUD Kota Prabumulih Bulan Juli – Agustus Tahun 2009**

No	Dimensi Kualitas	Frekuensi	Persentase (%)
1	<i>Tangible</i> :		
	a.Sangat Buruk	0	0
	b.Buruk	0	0
	c.Cukup	0	0
	d.Baik	61	44,2
e.Sangat Baik	77	55,8	
2	<i>Reliability</i> :		
	a.Sangat Buruk	0	0
	b.Buruk	0	0
	c.Cukup	35	25,3
	d.Baik	63	45,7
e.Sangat Baik	40	29,0	
3	<i>Responsiveness</i> :		
	a.Sangat Buruk	0	0
	b.Buruk	0	0
	c.Cukup	36	26,1
	d.Baik	71	51,4
e.Sangat Baik	31	22,5	
4	<i>Assurance</i> :		
	a.Sangat Buruk	0	0
	b.Buruk	0	0
	c.Cukup	14	10,1
	d.Baik	88	63,8
e.Sangat Baik	36	25,1	
5	<i>Empathy</i> :		
	a.Sangat Buruk	0	0
	b.Buruk	0	0
	c.Cukup	16	11,6
	d.Baik	131	94,9
e.Sangat Baik	47	33,8	

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, sebagian besar harapan responden terhadap dimensi *tangible* di poli umum RSUD kota Prabumulih adalah sangat tinggi, yakni sebanyak 106 orang (73,8%), sebanyak 131 orang (94,9%) memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap dimensi *reliability*, sebanyak 139 orang (93,6%) memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap dimensi

*responsiveness*, sebanyak 121 orang (87,7%) memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap dimensi *assurance*, sebanyak 121 orang (89,9%) memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap dimensi *emphaty*, yang dapat dilihat pada tabel 3 di atas.

**Analisis Bivariat**

Uji bivariat bertujuan mengetahui beda rata – rata skor total persepsi (*percieved service*) dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya (*expected service*). Uji bivariat ini berguna untuk menentukan *perceived service quality* atau kualitas yang diterima pasien di poli umum instalasi rawat jalan kota RSUD Prabumulih.

Berdasarkan hasil uji bivariat dengan menggunakan uji *wilcoxon* didapatkan hasil  $p_{value}$  (Asymp.Sig (2-tailed)) adalah sebesar 0,0 sedangkan  $\alpha$  adalah sebesar 0,05. Hal ini berarti  $p_{value} < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak. Artinya, ada beda rata rata skor total antara variabel *perceived service* (persepsi mengenai pelayanan yang diterima) dan *expected service* (harapan mengenai pelayanan yang diterima).

**PEMBAHASAN**

**1. Perceived Service**

**a. Dimensi Tangible**

Sebagian besar penilaian atau persepsi responden terhadap dimensi *tangible* adalah sangat baik. Hal ini terjadi karena RSUD Kota Prabumulih melakukan peningkatan kualitas baik dari segi sarana fisik maupun pelayanannya.

Sebagai contohnya, RSUD Kota Prabumulih membangun gedung baru yang memiliki fasilitas fisik yang jauh lebih baik dibanding dengan gedung yang lama, seperti area yang luas, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, peralatan medis yang baru, dukungan IT (SIM-RS, SMS Gateway, Hotspot, Sistem Antrian, CCTV), dan lain-lain. Selain itu, petugas poli umum diwajibkan menggunakan pakaian seragam pada hari senin sampai dengan jumat dan pakaian bebas namun tetap rapi dan sopan pada hari sabtu. Peningkatan sarana fisik dan penampilan petugas inilah yang menyebabkan penilaian sebagian besar pasien sangat baik terhadap dimensi *tangible*.

Rumah sakit biasanya sangat memperhatikan dimensi *tangible* karena dimensi *tangible* merupakan dimensi kualitas yang pertama kali diterima atau dirasakan oleh

pasien<sup>7</sup>. Hal ini berarti kesan awal yang baik terhadap rumah sakit terletak pada dimensi ini. Kesan awal inilah yang selanjutnya akan mempengaruhi citra rumah sakit dimata pasiennya, apabila pasien merasa puas maka akan memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan lebih lanjut dengan rumah sakit yang pada akhirnya akan menciptakan kesetiaan atau kelayakan terhadap rumah sakit<sup>8</sup>.

#### **b. Dimensi *Reliability***

Sebagian besar penilaian responden terhadap dimensi *reliability* adalah baik namun masih terdapat keluhan responden terhadap dimensi tersebut seperti 25,4% responden tidak setuju jadwal pelayanan dokter yang dimulai tepat waktu, 12,3% mengeluhkan prosedur penerimaan pasien yang berbelit – belit, 8% responden tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dokter, 5,8% responden tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan poli umum serta 5,1% responden mengeluh pelayanan yang diberikan dokter dan karyawan poli umum tidak sesuai dengan kebutuhan.

Dimensi *reliability* merupakan faktor yang mempunyai pengaruh terbesar yang mempengaruhi penilaian pasien terhadap penilaian terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan dan mempengaruhi pasien dalam memilih pelayanan di suatu rumah sakit. Oleh karena itu, dimensi *reliability* (ketanggapan) harus benar benar diperhatikan<sup>9</sup>.

#### **c. Dimensi *Responsiveness***

Sebagian besar responden menilai dimensi *responsiveness* baik. Hal ini dikarenakan petugas poli umum memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap setiap keluhan pasien, namun 18,8% responden mengeluhkan keberadaan dokter yang tidak selalu ada sesuai dengan jadwal rumah sakit, 10,9% responden juga mengeluhkan keberadaan karyawan poli umum yang tidak selalu ada sesuai dengan jadwal rumah sakit, 12,3% responden menyatakan kurang setuju bahwa dokter menyampaikan informasi dengan jelas dan 13% menyatakan kurang setuju bahwa karyawan poli umum menyampaikan informasi dengan jelas serta 14,5% dan 17,4% responden mengeluhkan bahwa ia tidak begitu mengerti mengenai penjelasan yang dijelaskan oleh dokter dan karyawan poli umum.

Petugas seharusnya mampu menciptakan komunikasi yang baik dan efektif dengan pasien sehingga informasi yang disampaikan dirasakan lebih jelas dan lebih dapat dimengerti oleh pasien<sup>7</sup>. Keberadaan petugas yang tidak selalu ada sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh rumah sakit, informasi yang diberikan oleh dokter dan karyawan tidak jelas dan sulit untuk dimengerti dapat menyebabkan responden cenderung memilih praktek dokter yang selalu ada sesuai dengan jadwal prakteknya dan karena pasien dapat lebih banyak berkomunikasi mengenai penyakit dan keluhannya<sup>9</sup>.

#### **d. Dimensi *Assurance***

Sebagian besar responden menilai dimensi *assurance* baik. Hal ini dikarenakan petugas bersifat ramah dan bersikap sopan selama memberikan pelayanan, kejujuran informasi yang disampaikan oleh petugas, kecakapan dalam menjalankan tugasnya dan pasien juga merasa yakin terhadap kemampuan dan keterampilan petugas dalam mengatasi penyakit yang mereka derita. Akan tetapi, pada saat pasien sedang banyak, perawat terkesan tidak lagi ramah karena buru – buru untuk melakukan pemeriksaan pada pasien lain dan pemeriksaan yang mereka lakukan terkesan asal asalan serta informasi yang mereka berikan hanya sekedarnya saja sehingga membuat 15,2% pasien menilai sikapnya kurang baik.

Seharusnya dalam keadaan apapun, setiap profesi harus menjalankan tugasnya secara profesional. Hal ini menunjukkan tanggung jawabnya terhadap tugas yang telah di amanatkan kepadanya dan setiap konsumen pasti menginginkan pelayanan yang sopan dan ramah serta selalu siap membantunya terutama tanpa memandang status sosialnya<sup>10</sup>.

#### **e. Dimensi *Empathy***

Sebagian besar responden menilai dimensi *empathy* baik. Hal ini dikarenakan petugas mempunyai waktu untuk berkomunikasi lebih dengan responden mengenai penyakitnya sehingga pasien bisa dengan jelas menyampaikan apa yang keluhan dan penyakit yang dirasakannya, petugas memberikan perhatian yang baik dan menghargai setiap keluhan responden. Akan tetapi, 12,3% responden mengeluh mengenai perbedaan pemberian pelayanan antara satu pasien dengan

pasien lainnya seperti pasien sebelumnya diperiksa lebih lama sedangkan dirinya terkesan cepat dan terburu – buru dan 17,4% responden menyatakan biasanya keluarga dari pegawai rumah sakit yang berobat di poli umum lebih didahulukan oleh karyawan poli umum daripada pasien biasa.

Sikap perhatian dan penghargaan petugas terhadap pasien beserta keluhan – keluhan mengenai penyakitnya adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi baik tidaknya penilaian pasien terhadap dimensi *empathy*. Hal ini dikarenakan pasien merasa perhatian dan penghargaan merupakan suatu bentuk kepedulian petugas terhadapnya<sup>11</sup>.

## 2. *Expected Service*

### a. *Dimensi Tangible*

Sebagian besar responden memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap pihak poli umum untuk memenuhi harapan terhadap pelayanan yang diterimanya pada dimensi *tangible*. Harapan responden yang paling tinggi adalah harapan mengenai kebersihan peralatan kedokteran yang digunakan oleh petugas, yakni sebesar 74,6% serta kebersihan dan kenyamanan ruang pemeriksaan sebesar 58,7% dan 63%.

Kebersihan merupakan faktor yang termasuk dapat dirasakan oleh pelanggan dan termasuk salah satu faktor yang sering dinilai oleh pelanggan baik kebersihan tempat maupun manusianya. Kebersihan sangat mempengaruhi dan mencerminkan citra atau *image* penyedia jasa di mata pelanggannya<sup>12</sup>.

Sebagian besar pasien sangat memperhatikan kondisi ruang pemeriksaan karena ruang pemeriksaan merupakan tempat dimana pasien mendapatkan pelayanan pemeriksaan. Apabila ruang pemeriksaannya saja tidak bersih dan jauh dari kesan nyaman, maka pasien bisa saja tidak percaya terhadap kemampuan rumah sakit dan tidak memberikan kesan awal yang baik terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, ruang pemeriksaan yang bersih dan nyaman harus benar – benar diperhatikan sebab sangat mempengaruhi penilaian pasien terhadap pelayanan yang baik<sup>11</sup>.

### b. *Dimensi Reliability*

Sebagian besar responden memiliki harapan yang sangat tinggi kepada pihak poli umum untuk memenuhi harapan terhadap

pelayanan yang diterimanya pada dimensi *reliability*. Harapan responden yang paling tinggi adalah mengenai pelayanan pengobatan yang tepat sebesar 70,3%, ketepatan jadwal pelayanan dokter sebesar 69,6% dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dokter sebesar 65,2%.

Dimensi *reliability* merupakan dimensi yang memiliki harapan yang paling tinggi jika dibandingkan dengan keempat dimensi lainnya. Akan tetapi, sulit untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik pada dimensi *reliability* karena dalam industri jasa seperti pelayanan kesehatan bergantung pada manusia yang susah untuk konsisten dan lebih sulit lagi karena jasa yang diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan<sup>13</sup>. Oleh karena itu diperlukan motivasi yang tinggi pada diri petugas kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan agar pasien memperoleh jasa yang sama.

### c. *Dimensi Responsiveness*

Sebagian besar responden memiliki harapan yang sangat tinggi kepada pihak poli umum untuk memenuhi harapan terhadap pelayanan yang diterimanya pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan). Harapan responden yang paling tinggi adalah dokter dan karyawan poli umum menyampaikan informasi yang mudah dimengerti sebesar 67,3% dan 68,8% kepada responden serta dokter memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan responden sebesar 62,3%.

Sebagian besar pasien menginginkan petugas melayaninya dengan cepat dan gesit tanpa mengabaikan ketanggapan petugas tersebut terhadap keluhan – keluhan ataupun pertanyaan – pertanyaan seputar penyakitnya. Pasien juga menginginkan suasana kekeluargaan sehingga mereka bisa berkomunikasi dengan baik dan efektif serta informasi yang diterima oleh pasien dirasakan lebih mudah dimengerti dan lebih jelas<sup>7</sup>.

### d. *Dimensi Assurance*

Sebagian besar responden memiliki harapan yang sangat tinggi kepada pihak poli umum untuk memenuhi harapan terhadap pelayanan yang diterimanya pada dimensi *assurance* (jaminan). Harapan responden yang paling tinggi adalah dokter bersifat ramah selama memberikan pelayanan, yakni sebesar 68,1%, dokter mempunyai kemampuan untuk mengatasi

perihal sakit responden dan dokter memberikan informasi yang jujur mengenai penyakitnya sebesar 56,5%.

Perilaku para dokter atau petugas kesehatan lainnya yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada para pelanggannya dapat membantu penyedia layanan menciptakan rasa aman bagi pelanggannya<sup>13</sup>. Bukan hanya memberikan kepercayaan dan keamanan, akan tetapi dokter dan karyawan lainnya juga diharapkan bisa bersikap ramah selama memberikan pelayanan karena karakteristik pelayanan yang bermutu salah satunya dicirikan dengan pribadi petugasnya yang ramah, menarik, perhatian dan bijaksana<sup>10</sup>.

#### e. Dimensi *Empathy*

Sebagian besar responden memiliki harapan yang sangat tinggi kepada pihak poli umum untuk memenuhi harapan terhadap pelayanan yang diterimanya pada dimensi *emphaty* (kepedulian). Harapan responden yang paling tinggi adalah dokter mempunyai waktu untuk berkomunikasi dengan responden, yakni sebesar 71,7%, dokter memberikan perhatian yang baik terhadap responden sebesar 71,7% dan karyawan poli umum memberikan tanggapan yang baik terhadap responden sebesar 63%.

Bentuk kepedulian petugas kesehatan terhadap pasien dapat mendorong terciptanya komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas tersebut. Dengan adanya komunikasi yang baik maka petugas kesehatan dapat mengetahui keinginan dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Bukan hanya dengan komunikasi yang baik, salah satu bentuk upaya memahami keinginan dan harapan pasien yang lain ialah dengan cara memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pasien<sup>7</sup>.

### 3. *Perceived Service Quality*

Rata - rata skor total *perceived service* (pelayanan yang diterima) lebih kecil daripada *expected service* (pelayanan yang diharapkan). Hal ini terlihat dari mean kedua variabel tersebut dimana *perceived service* (pelayanan yang diterima) memiliki mean sebesar 4,0016 dan *expected service* (pelayanan yang diharapkan) memiliki mean sebesar 4,5464. Jadi, rata – rata skor total antara *perceived service* (pelayanan

yang diterima) dan *expected service* (pelayanan yang diharapkan) memiliki perbedaan yang signifikan, yakni sebesar 0,5448.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterima pasien di poli umum RSUD kota Prabumulih belum dapat memenuhi harapan pasien. Hal ini berarti *perceived service quality* atau kualitas pelayanan yang diterima pasien di poli umum buruk dari sudut pandang pasiennya. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Parasuraman et.al (1998) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima dapat didefinisikan dengan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan atau pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan oleh pasien maka kualitas pelayanan dikatakan buruk dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih tinggi daripada pelayanan yang diharapkan oleh pasien maka kualitas pelayanan dikatakan memuaskan serta apabila pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien maka kualitas pelayanan dikatakan ideal<sup>8</sup>.

Berdasarkan data yang diperoleh hasil bahwa pelayanan yang diterima pasien lebih kecil dari pelayanan yang diharapkannya. Hal ini berarti ada harapan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya tidak bisa terpenuhi. Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan poli umum RSUD kota Prabumulih hanya mampu memenuhi 68,8% harapan responden terhadap dimensi *tangible*, 31,2% harapan responden terhadap dimensi *reliability*, 26,1% harapan responden terhadap dimensi *responsiveness*, 34% harapan responden terhadap dimensi *assurance* dan 36,2% harapan responden terhadap dimensi *emphaty*. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan poli umum RSUD kota Prabumulih belum mampu sepenuhnya memenuhi harapan pasiennya untuk setiap dimensi kualitas pelayanan.

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa persentase terendah harapan responden yang mampu dipenuhi oleh pihak poli umum RSUD kota Prabumulih adalah pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), yakni sebesar 26,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pasien,

pemberian informasi yang jelas dan tindakan yang cepat pada saat dibutuhkan masih kurang dan harus lebih ditingkatkan. Persentase tertinggi harapan responden yang mampu dipenuhi oleh pihak poli umum RSUD kota Prabumulih adalah pada dimensi *tangible* (penampilan fisik), yakni sebesar 68,8%. Hal ini dikarenakan RSUD kota Prabumulih telah melakukan peningkatan dari segi sarana fisik seperti pembangunan gedung baru yang memiliki fasilitas yang lebih baik dari sebelumnya dan peraturan rumah sakit yang mewajibkan petugasnya memakai pakaian yang rapi, sopan dan berseragam.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, RSUD kota Prabumulih perlu menyelaraskan antara persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan pasiennya. Hal ini dikarenakan baik tidaknya kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien sangat tergantung pada kemampuan rumah sakit untuk menyediakan pelayanan yang dapat memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten<sup>8</sup>.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterima pasien lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkannya. Hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di poli umum buruk dari sudut pandang pasien yang dapat dilihat dari hal – hal berikut:

1. Persepsi atau penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterimanya di poli umum instalasi rawat jalan RSUD Kota Prabumulih untuk kelima dimensi kualitas pelayanan adalah 55,8% pasien menilai dimensi *tangible* yang diterimanya di poli umum instalasi rawat jalan RSUD Kota Prabumulih adalah sangat baik, 45,7% pasien menilai dimensi *reliability* baik, 51,4% pasien menilai dimensi *responsiveness* baik, 63,8% pasien menilai dimensi *assurance* baik, 55,8% pasien menilai dimensi *emphaty* baik.
2. Harapan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya di poli umum instalasi rawat jalan RSUD Kota Prabumulih untuk kelima dimensi kualitas pelayanan adalah 76,8% pasien memiliki harapan yang sangat tinggi kepada pihak poli umum untuk memenuhi harapannya terhadap dimensi *tangible* yang diterimanya di poli umum RSUD Kota Prabumulih, 94,9% pasien memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap dimensi *reliability*, 93,5% pasien

memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap dimensi *responsiveness*, 87,7% pasien memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap dimensi *assurance*, 89,9% pasien memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap dimensi *emphaty*

3. Ada beda rata – rata antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima (*perceived service*) dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima (*expected service*). Rata – rata persepsi dan harapan tersebut memiliki perbedaan yang signifikan yakni rata – rata persepsi lebih kecil harapan sebesar 0,5448.

Disarankan:

1. RSUD Kota Prabumulih terutama pihak Poli Umum sebaiknya tetap mempertahankan kondisi yang dinilai pasien sudah sangat baik yakni kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dan pemeriksaaan serta penampilan petugas yang rapi dan sopan.
2. Pihak rumah sakit sebaiknya menjelaskan bagaimana prosedur yang ditetapkan oleh rumah sakit kepada pasien agar mereka mengerti prosedur yang seharusnya mereka lalui, misalnya dengan menempelkan poster prosedur penerimaan pasien di dekat pintu masuk rumah sakit, di dinding ruang tunggu pasien baik di poli umum maupun di registrasi sehingga mereka bisa membaca dan memahaminya.
3. Sebaiknya dokter dan petugas poli umum ada di poli umum sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh RS.
4. Sebaiknya dokter dan petugas lainnya lebih gesit dan cepat dalam melayani pasien tetapi tidak dengan asal–asalan dan terburu–buru.
5. Sebaiknya dokter dan petugas poli umum dalam memberikan informasi terutama mengenai penyakitnya harus disesuaikan dengan kondisi pasien dan setiap tindakan yang dilakukan kepada pasien dijelaskan maksudnya agar pasien mengetahui tujuan dilakukannya tindakan tersebut.
6. Pada saat pasien sedang banyak, petugas tetap profesional dan ramah dalam melayani pasien.
8. Pihak poli umum juga sebaiknya memperhatikan dan berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi harapan–harapan pasien mengenai pelayanan yang akan diterimanya terutama harapan pasien

terhadap dimensi *reliability* seperti harapan pasien mengenai pelayanan pengobatan yang tepat, ketepatan jadwal pelayanan dokter dan kepuasan terhadap pelayanan

yang diberikan dokter. Hal ini dikarenakan harapan pasien terhadap dimensi *reliability* paling tinggi.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Fauzi, Mustafa. 2009, *Perubahan Paradigma Pelayanan Kesehatan*. RSPP, Jakarta.
2. Litaunpad, Primaratni. 2005. 'Pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap citra rumah sakit dan dampaknya terhadap kepercayaan pelanggan pada rumah sakit umum di Sumatera Barat'. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Volume 6 No.2 September 2005. Surakarta, FE Universitas Sebelas Maret.
3. Kotler, Philip. 2003, *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. PT. Prenhallindo, Jakarta.
4. Wiyono, Aziz Slamet dan M. Wahyuddin. 2005. 'Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten'. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Volume 3 No.2. Mei 2005. Bandar Lampung.
5. Anonim. 2009, *Profil RSUD Kota Prabumulih*. <http://www.rs-prabumulih.org> (5 Mei 2009)
6. Suwarno, Bambang. 2009, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Alfabeta, Bandung.
7. Herlina, Netty. 2005. *Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan di Puskesmas Sosial Palembang Tahun 2004*, (Skripsi). Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya, Indralaya.
8. Karsono. 2008. 'Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Biaya Switching dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan kepada Kesetiaan Pelanggan'. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Volume 8 No.2 September 2008. Surakarta, FE Universitas Sebelas Maret.
9. Lukasyanti, Dewi. 2006, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Pekalongan*. (Skripsi). Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, Semarang.
10. Budiarti, Titi. 2005. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien ASKES di Poliklinik Penyakit Dalam Instalasi Rawat jalan RSMH Palembang Tahun 2004*. (Skripsi). Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya, Indralaya.
11. Rahmulyono, Anjar. 2008, *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok Tahun 2006*, dari <http://www.elibrary.mb.ipb.ac.id> (30 Mei 2009)
12. Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta, Jakarta
13. Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.