

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN PASIEN POLIKLINIK RUMAH SAKIT ABDUL RIVAI DI KABUPATEN BERAU

Submitted : 9 Desember 2015

Edited : 17 Mei 2016

Accepted : 25 Mei 2016

Maya Dasia

STIE Muhammadiyah Tanjung Redeb
Email : darmonos4@yahoo.co.id

ABSTRACT

The aim of the study was to determine the quality of service provided by Abdul Rivai hospital in District Berau. The benefit of the research is as an input for Abdul Rivai hospital to maintain the quality of service. In this study, the assessment of service quality is divided into five categories: Manners of employees, employee communication ability, speed of service, hospital facilities, and employee performance. All categories show that consumer's perception of services provided by hospital has been quite satisfactory. The calculation of average weighted values for the five categories used are manners of employees, employee communication ability, speed of service, hospital facilities, and employee performance are 3,126.

Keywords : *Abdul Rivai hospital, service quality, patient satisfactory*

PENDAHULUAN

Setiap kehidupan manusia akan menghadapi suatu resiko sakit, dimana resiko merupakan suatu peristiwa yang belum dapat dipastikan terjadinya dan bilamana terjadi dapat menimbulkan kerugian ekonomi bagi dirinya sendiri. Untuk mengatasi masalah kesehatan tersebut, maka didirikan Rumah Sakit yang bertujuan memberikan pelayanan kesehatan.

Kebutuhan jasa Rumah Sakit di Kabupaten Berau terus meningkat sejalan dengan pertumbuhan jumlah penduduk. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai merupakan satu-satunya rumah sakit umum di Kabupaten Berau yang saat ini semakin berkembang, hal ini memberi pengaruh positif bagi jumlah pasien yang dilayani.

Dalam menghadapi tantangan yang semakin berat terutama semakin banyaknya jenis penyakit maka Pelayanan Jasa Rumah Sakit Abdul Rivai dituntut untuk selalu meningkat dengan menempatkan kwalitas jasanya semakin unggul guna menarik konsumen sebagai pasien dan mempertahankan peranannya sebagai satu-satunya Rumah Sakit di Kabupaten Berau.

Menurut James F.Engel, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard yang dikutip oleh Basu Swastha, bahwa : Perilaku konsumen adalah suatu tindakan yang langsung dalam mendapatkan, mengkonsumsi, serta menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan tersebut⁽¹⁾. Menurut pendapat tersebut, bahwa prilaku konsumen merupakan

kegiatan yang dilaksanakan oleh seorang konsumen dalam kaitannya dengan kegiatan konsumsi suatu produk, yang dimulai dari usaha untuk mendapatkan produk sampai menghabiskan nilai produk. Pendapat lain dikemukakan oleh Sofjan Assauri, bahwa: Perilaku konsumen adalah tindakan seseorang atau individu yang langsung menyangkut pencapaian dan penggunaan produk (barang atau jasa) termasuk proses keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan tersebut⁽²⁾.

Prilaku konsumen lebih menunjukkan kegiatan-kegiatan individu-individu secara langsung terlibat dalam pertukaran uang atau kekayaan lain dengan barang-barang dan jasa-jasa serta dalam proses pengambilan keputusan yang menentukan kegiatan pertukaran tersebut.

Seseorang dalam menggunakan jasa rumah sakit bukanlah hanya sekedar untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya saja, melainkan mengharapkan adanya suatu nilai kepuasan yang dapat memberikan manfaat bagi pasien. Banyak alasan yang dapat dikemukakan pihak pasien dalam menentukan perusahaan rumah sakit antara lain dengan memperhatikan brand image, faktor pelayanan, lokasi dan kepercayaan terhadap perusahaan.

Rumah sakit juga harus meningkatkan kwalitas layanan yang biasa dilakukan dengan cara penerapan service exellence/pelayanan yang unggul yang harus dilaksanakan oleh seluruh karyawan baik front office maupun back office untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hal itu karena, salah satu syarat agar suatu produk dapat diterima oleh pasar yaitu kwalitas, dimana menurut Purwadarminto bahwa yang dimaksud dengan kwalitas : Kwalitas adalah baik buruknya suatu benda⁽³⁾.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka kwalitas mempunyai arti yang relative, karena akan berbeda untuk setiap produk pada setiap orang dan pada waktu yang

berbeda. Selanjutnya definisi mengenai kepuasan antara lain yang dikemukakan oleh beberapa ahli, seperti Tse Wilton yang dikutip oleh Fandy Ciptono, bahwa : Kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak puasan yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk⁽⁴⁾.

Menurut pendapat tersebut bahwa untuk memperoleh kepuasan maka konsumen harus melakukan konsumsi terhadap suatu produk, selanjutnya setelah merasakan produk tersebut mereka akan merasa puas atau dan kecewa, jika produk sesuai dengan yang diharapkan maka mereka akan merasa puas dan sebaliknya apabila produk tersebut tidak sesuai dengan persepsi maka mereka akan merasa kecewa dan tidak puas.

Strategi pelayanan rumah sakit untuk tetap dapat unggul dalam bersaing adalah secara konsisten memberikan pelayanan produk jasanya sesuai dengan kwalitas yang dia janjikan kepada pasien. Hal itu karena harapan pasien dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh rumah sakit, kemudian dibandingkannya dengan hasil kinerja yang diterimanya. Kwalitas jasa yang diberikan dapat ditingkatkan melalui unsur kwalitas jasa. ada lima dimensi pokok yang menentukan kwalitas jasa yaitu : Keandalan (reliability), Keresponsipan atau kesigapan (responsiveness), Kepastian atau kepercayaan (assurance), Empati (emphaty), dan Berwujud (tangibles).

Dalam bidang usaha rumah sakit, kwalitas pelayanan biasanya memberikan dampak yang lebih positif dibandingkan dengan pemberian discount yang besar, perkembangan sosial budaya yang disebabkan oleh perubahan global dalam teknologi informasi dan komunikasi

menimbulkan nilai-nilai dan kebutuhan baru bagi masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai di Kabupaten Berau dalam menarik minat masyarakat menggunakan berbagai produk jasa kesehatan yaitu dengan jalan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya secara optimal. Tetapi apakah dengan memberikan pelayanan yang optimal tersebut masyarakat akan merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan. Sampai saat ini belum dilakukan penelitian dan belum diketahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dirumah sakit ini. Terutama dalam pemberian pelayanan terhadap Pasien Poliklinik Rumah Sakit Abdul Rivai, hal ini karena pelayanan Pasien Poliklinik Rumah Sakit Abdul Rivai merupakan pelayanan umum dan rawat jalan sesuai jenis penyakit pasien. Pelayanan yang optimal pada produk jasa Poliklinik akan mencegah berkembangnya penyakit pasien sehingga tidak menjadi pasien rawat inap, dengan demikian pelayanan yang optimal pada pasien Poliklinik sangat berperan penting bagi pasien.

Berdasarkan atas permasalahan tersebut, maka penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian dan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan judul penelitian: Analisis Tingkat Pelayanan Pasien Poliklinik Rumah Sakit Abdul Rivai di Kabupaten Berau. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah tingkat pelayanan pasien Poliklinik RSUD. Abdul Rivai sudah memberikan kepuasan kepada pasien.

METODE

Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan Poliklinik RSUD. Abdul Rivai, dengan mengajukan pertanyaan melalui kuesioner kepada para pasien yang dipilih secara acak/random sebanyak 20% dari rata-rata pasien per bulan.

Dalam penelitian ini alat analisis yang digunakan untuk menganalisis dan membuktikan hipotesis yang telah diajukan yaitu dengan menggunakan nilai faktor tertimbang dengan formulasi sebagai berikut :

$$N = \sum_{j=1}^n T_j F_{1j}$$

Penilaian kriteria tingkat pelayanan untuk menentukan tingkat kepuasan didasarkan pada jawaban dari hasil kuesioner yang berupa data kualitatif dirubah menjadi kuantitatif dengan menggunakan skor dengan skala : Sangat puas = 5, Puas = 4, Cukup puas = 3, Kurang puas = 2, Sangat tidak puas = 1.

Sedangkan nilai faktor tertimbang dari indikator tingkat kepuasan pasien yang akan digunakan nanti adalah : Tata krama karyawan, Kemampuan komunikasi karyawan, Kecepatan pelayanan, Fasilitas dan penampilan karyawan.

Selanjutnya untuk membuktikan diterima atau tidaknya hipotesis yang telah penulis ajukan. Apabila diperoleh tingkat kepuasan Pasien Poliklinik lebih kecil dari pada 3 ($N < 3$), maka hipotesis yang diajukan penulis ditolak. Sebaliknya apabila tingkat kepuasan pasien sama dengan atau lebih besar dari 3 ($N \geq 3$), maka hipotesis yang diajukan penulis diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai satu-satunya rumah sakit yang berada di kabupaten berau, maka sejak didirikan maka RSUD Abdul Rivai selalu dijadikan sebagai alternatif utama dalam berobat bagi masyarakat Kabupaten Berau.

Hasil Koesioner

Dari pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden pasien Poliklinik RSUD. Abdul

Rivai diperoleh data sesuai dengan klasifikasi responden sebagai berikut :

1. Klasifikasi responden berdasarkan umur

Tujuan pengumpulan data ini untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan kelompok umur responden. Rincian data jumlah responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah responden berdasarkan kelompok umur

No.	Kelompok Umur (tahun)	Jumlah
1	Kurang dari 14	3
2	15 – 25	17
3	26 – 35	14
4	36 – 45	9
5	46 – 55	7
6	55 +	-
Jumlah		50

2. Klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan

Berikut klasifikasi berdasarkan tingkat pendidikan dari 50 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Tabel 2. Klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	4
2	SLTP	13
3	SLTA	19
4	D3/Sarjana	14
Jumlah		50

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari jumlah 50 responden yang dijadikan sampel 4 orang berpendidikan SD, 13 orang berpendidikan SLTP, 19 orang berpendidikan SLTA. Kemudian 14 responden berpendidikan D3 atau Sarjana. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar pelanggan berasal dari kalangan terpelajar yang biasanya kritis terhadap penilaian suatu pelayanan.

3. Klasifikasi responden berdasarkan jenis pekerjaan

Dari pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden diperoleh data responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah
1	Pegawai Negeri	11
2	Pegawai swasta	17
3	Wiraswasta	7
4	Lain-lain	15
Jumlah		50

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa dari jumlah 50 responden yang dijadikan sampel, 11 responden adalah pegawai negeri, 17 responden pegawai swasta, 7 responden mempunyai pekerjaan swasta dan 15 responden lain-lain selain pegawai negeri, pegawai swasta dan wiraswasta.

Tabel 4. Rekapitulasi Penilaian Responden Tentang Pelayanan pasien poli RSUD. Abdul Rivai di Tanjung Redeb

No.	Indikator	SP	Penilaian responden				Total Responden
			P	CP	KP	SKP	
1	Tata krama karyawan	3	14	21	7	5	50
2	Kemampuan komunikasi karyawan	6	10	23	9	2	50
3	Kecepatan pelayanan	4	17	15	9	5	50
4	Fasilitas pelayanan	5	11	25	7	2	50
5	Penampilan karyawan	4	11	24	9	2	50

Tingkat Pelayanan

Dalam penelitian ini terdapat lima indikator yang dijadikan acuan tingkat pelayanan pasien poli RSUD. Abdul Rivai kepada para pelanggannya, yaitu meliputi: Tata krama karyawan, Kemampuan komunikasi karyawan, Kecepatan pelayanan, Fasilitas pelayanan dan Penampilan karyawan

Untuk melakukan analisis maka peneliti menetapkan nilai tertimbang bagi masing-masing indikator berdasarkan hasil wawancara penilaian dari responden. Nilai Indikator variabel tingkat pelayanan yang dimaksudkan yaitu :

1. Tata krama karyawan dengan nilai tertimbang 30%
2. Kemampuan komunikasi karyawan dengan nilai tertimbang 20%
3. Kecepatan pelayanan dengan nilai tertimbang 20%
4. Fasilitas pelayanan dengan nilai tertimbang 15%
5. Penampilan karyawan dengan nilai tertimbang 15%

Berdasarkan penilaian responden melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini sebagaimana telah diuraikan dalam bab sebelumnya, dibawah ini dapat dilihat dalam bentuk rekapitulasi dari semua indikator pelayanan yang merupakan hasil penilaian responden

terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien poli RSUD. Abdul Rivai.

Selanjutnya perhitungan tingkat pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai di Tanjung Redeb kepada pasien poli, digunakan alat analisis dengan menggunakan metode rata-rata nilai tertimbang, sebagai berikut :

$$N = \frac{n}{\sum_{j=1}^m f_j}$$

Berdasarkan formulasi tersebut, selanjutnya tingkat pelayanan yang diberikan dihitung secara parsial pada masing-masing indikator pelayanan, yaitu :

1. Tata krama karyawan

a Sangat Puas	: $3 \times 5 \times 0,30 = 4,5$
b Puas	: $4 \times 4 \times 0,30 = 16,8$
c Cukup Puas	: $21 \times 3 \times 0,30 = 18,9$
d Kurang Puas	: $7 \times 2 \times 0,30 = 4,2$
e Sangat Kurang Puas	: $5 \times 1 \times 0,30 = 1,5$
Total Nilai	
= 45,9	

Nilai rata-rata : $45,9 / 50 = 0,918$

Berdasarkan pada hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel Tata krama karyawan memberikan nilai 0,918 atau mendekati

1. Dengan demikian untuk variabel ini pasien poli merasa sangat puas terhadap

pelayanan yang diberikan oleh pasien poli RSUD. Abdul Rivai.

2. Kemampuan komunikasi karyawan

a Sangat Puas	: $6 \times 5 \times 0,20 =$	6,0
b Puas	: $10 \times 4 \times 0,20 =$	8,0
c Cukup Puas	: $23 \times 3 \times 0,20 =$	13,8
d Kurang Puas	: $9 \times 2 \times 0,20 =$	3,6
e Sangat Kurang Puas	: $2 \times 1 \times 0,20 =$	0,4
Total Nilai	=	31,8

Nilai rata-rata : $31,8 / 50 = 0,636$

Berdasarkan variabel ini nilai rata-rata tertimbang 0,636 sehingga menunjukkan bahwa pasien poli cukup puas dengan pelayanan RSUD. Abdul Rivai di Tanjung Redeb. Dengan nilai tersebut maka RSUD. Abdul Rivai di Tanjung Redeb sebaiknya meningkatkan kemampuan karyawan dalam hal berkomunikasi, menambah daya tanggap terhadap keluhanan pasien dan informasi produk yang lebih terinci.

3. Kecepatan pelayanan

a Sangat Puas	: $4 \times 5 \times 0,20 =$	4,0
b Puas	: $17 \times 4 \times 0,20 =$	13,6
c Cukup Puas	: $15 \times 3 \times 0,20 =$	9,0
d Kurang Puas	: $9 \times 2 \times 0,20 =$	3,6
e Sangat Kurang Puas	: $5 \times 1 \times 0,20 =$	1,0
Total Nilai	=	31,20

Nilai rata-rata : $31,20 / 50 = 0,624$

Berdasarkan hasil perhitungan untuk Kecepatan pelayanan yang dikenakan oleh RSUD. Abdul Rivai di Tanjung Redeb menunjukkan nilai 0,624. Dengan nilai tersebut maka pasien merasa kurang puas dengan Kecepatan pelayanan polis asuransi yang dikenakan kepada pasien, sehingga proses pelayanan pada RSUD. Abdul Rivai di Tanjung Redeb sebaiknya bisa dipercepat dengan

menekan waktu kerja dan tahapan pelayanan yang kurang berguna agar pasien merasa puas dengan Kecepatan pelayanan yang ditawarkan.

4. Fasilitas Pelayanan

a Sangat Puas	: $5 \times 5 \times 0,15 =$	3,75
b Puas	: $11 \times 4 \times 0,15 =$	6,6
c Cukup Puas	: $25 \times 3 \times 0,15 =$	11,25
d Kurang Puas	: $7 \times 2 \times 0,15 =$	2,1
e Sangat Kurang Puas	: $2 \times 1 \times 0,15 =$	0,3
Total Nilai	=	24,0

Nilai rata-rata : $24,0 / 50 = 0,480$

Untuk faktor Fasilitas Pelayanan, pasien poli menilai dengan angka rata-rata tertimbang sebesar 0,480. Nilai tersebut sangat rendah sehingga pasien selama ini merasa fasilitas pelayanan yang disediakan RSUD. Abdul Rivai belum maksimal, sehingga masih perlu peningkatan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam melayani pasien.

5. Penampilan karyawan

a Sangat Puas	: $4 \times 5 \times 0,15 =$	3,0
b Puas	: $11 \times 4 \times 0,15 =$	6,6
c Cukup Puas	: $24 \times 3 \times 0,15 =$	10,8
d Kurang Puas	: $9 \times 2 \times 0,15 =$	2,7
e Sangat Kurang Puas	: $2 \times 1 \times 0,15 =$	0,3
Total Nilai	=	23,4

Nilai rata-rata : $23,4 / 50 = 0,468$

Fasilitas dan penampilan karyawan dinilai oleh pelanggan sebesar 0,468 hal ini menunjukkan bahwa pelayanan RSUD. Abdul Rivai dalam hal penampilan karyawan belum maksimal sehingga RSUD. Abdul Rivai perlu meninjau kembali metode pelayanan karyawan kepada pasiennya baik dari segi cara bicara, pakaian dan intonasi sehingga pelanggan merasa puas dengan penampilan karyawan RSUD. Abdul Rivai.

Tabel 5. Perhitungan Rata-rata Tertimbang Tentang Pelayanan Pasien Poli pada RSUD Abdul Rivai

No.	Indikator	Penilaian responden					Total Nilai	Rata-rata Nilai
		SP	P	CP	KP	SKP		
1	Tata krama karyawan	3	14	21	7	5	45,9	0,918
2	Kemampuan komunikasi karyawan	6	10	23	9	2	31,8	0,636
3	Kecepatan pelayanan polis asuransi	4	17	15	9	5	31,2	0,624
4	Kecepatan pembayaran klaim	5	11	25	7	2	24,0	0,480
5	Fasilitas dan penampilan karyawan	4	11	24	9	2	23,4	0,468
Jumlah							3,126	

Dari hasil perhitungan tersebut, maka penilaian responden terhadap pelayanan RSUD. Abdul Rivai menunjukkan rata-rata nilai atau angka indeks (N_i) sebesar 3,126. Sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis menunjukkan bahwa $N_i = 3,126 > 3$, artinya bahwa pelayanan pasien Poliklinik yang diberikan oleh RSUD. Abdul Rivai menurut pasien sudah cukup memuaskan.

Namun demikian jika dilihat sepintas terdapat beberapa kategori yang menurut penilaian responden kurang memuaskan dan sangat tidak memuaskan, sehingga pihak manajemen RSUD. Abdul Rivai di Tanjung Redeb harus segera mengantisipasi terhadap hasil penilaian responden tersebut. Hal itu disebabkan karena apabila tidak segera diantisipasi maka untuk masa yang akan datang dapat mengakibatkan hal-hal yang kurang baik bagi perkembangan RSUD. Abdul Rivai.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa kualitas

pelayanan pasien Poliklinik yang diberikan oleh RSUD. Abdul Rivai cukup memuaskan, hal ini dapat dilihat dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar $3,126 > 3$, sehingga hipotesis yang menyatakan diduga kualitas pelayanan RSUD. Abdul Rivai sudah memuaskan diterima. Namun demikian penilaian pasien sebagai responden terhadap kualitas pelayanan RSUD. Abdul Rivai ditinjau dari indikator Fasilitas Pelayanan dan penampilan karyawan relatif rendah, sehingga perlu skala prioritas dari manajemen RSUD untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan pada kedua faktor tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

1. Basu Swastha, 1982, Manajemen pemasaran, Analisa Konsumen, Liberty, Yogyakarta
2. Sofjan Assauri, 1996, Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep dan Strategis, Edisi I, Cetakan kelima, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
3. Poerwadarminta, 2003, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.
4. Fandy Ciptono, 2007, Pemasaran Jasa, Penerbit Bayu Media Publishing, Jakarta