



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN RSUD RAJA AHMAD THABIB PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Okky Rizki Azizi¹

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji¹

Penulis Korespondensi: okkyrizkiazizi@umrah.ac.id

Informasi Artikel

Article History;

Submitted: 04-08-2023

Accepted: 07-08-2023

Published: 09-08-2023

Kata Kunci;

Kualitas Pelayanan;
Pelayanan Publik; Rumah
Sakit.

Abstrak

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan berdasarkan faktor materiil, melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan ini menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia, dan termasuk di dalamnya adalah pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit. Rumah sakit, sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan, menyediakan layanan rawat jalan sebagai sarana pelayanan medis untuk pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan layanan kesehatan lainnya tanpa memerlukan rawat inap. Namun, meskipun penting, terdapat tantangan terkait kualitas pelayanan di RSUD Raja Ahmad Thabib, Provinsi Kepulauan Riau. Oleh karena itu, dilakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor penghambat kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan rumah sakit tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subjek penelitian meliputi Kepala Bidang Pelayanan Medik dan pasien Unit Rawat Jalan. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Raja Ahmad Thabib belum optimal dan perlu ditingkatkan. Terdapat beberapa aspek yang menjadi penghambat kualitas pelayanan yang masih perlu diselesaikan agar visi dan misi rumah sakit dapat tercapai. Diharapkan temuan ini memberikan masukan berharga untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di rumah sakit tersebut.

Abstract

Public service is an activity carried out by individuals or groups based on material factors, through certain systems, procedures, and methods to meet the needs of others according to their rights. These services are an integral part of human life and include health services provided by hospitals. As one of the providers of public services in the health sector, the hospital provides outpatient services as a means of medical services for observation, diagnosis, treatment, rehabilitation, and other health services without the need for hospitalization. However, although important, there are challenges related to the quality of service at Raja Ahmad Thabib Hospital, Riau Archipelago Province. Therefore, a study was conducted with the aim of analyzing and identifying the inhibiting factors for the quality of service in the hospital's Outpatient Unit. This study used a qualitative approach with a descriptive research type. The research subjects included the Head of Medical Services and Outpatient Unit patients. Data was collected through interviews and documentation. The results showed that the quality of service in the Outpatient Unit of Raja Ahmad Thabib Hospital was not

Keyword;

Service Quality; Public Service; Hospital.

optimal and needed to be improved. There are several aspects that hinder the quality of service that still need to be resolved so that the vision and mission of the hospital can be achieved. It is hoped that these findings will provide valuable input for improving the quality of public services at the hospital.

PENDAHULUAN

Pembangunan di Indonesia bertujuan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dengan mengacu pada konsep dasar yang tertuang dalam UUD 1945, mencakup memajukan kesejahteraan umum. Saat ini, Indonesia sedang giat melaksanakan pembangunan di berbagai sektor, terutama dalam bidang kesehatan. Pelayanan publik berperan memberikan manfaat bagi pihak lain dengan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang sesuai haknya. Pelayanan publik di sektor kesehatan disediakan oleh pemerintah dan swasta dengan beragam bentuk, salah satunya adalah pelayanan Kesehatan. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin tinggi, sehingga pemerintah harus lebih proaktif dalam meningkatkan pelayanan di bidang Kesehatan. Seiring perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan sosial ekonomi masyarakat, pelayanan kesehatan terus beragam, termasuk yang disediakan oleh rumah sakit. Rumah sakit berperan sebagai pusat pelayanan medis dengan berbagai tingkatan kelas pelayanan. Peneliti memilih mengambil lokasi penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang, yang merupakan rumah sakit kelas B dan menjadi rumah sakit rujukan di Provinsi Kepulauan Riau.

Pengertian pelayanan menurut Moenir (2015:16-17), “aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra, dan anggota seluruh badan tanpa bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Proses yang diberikan dari para pelaku pelayanan itu sendiri hendaknya menggunakan kepekaan serta ketanggapan dalam melayani sehingga dapat membuat para konsumen, pasien ataupun pelanggan menjadi merasa terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan para pelaku pelayanan itu sendiri. Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/ 7/ 2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” (Ratminto dan Winarsih, 2012:26). kegiatan pelayanan publik juga memiliki kepentingan diantaranya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, juga melaksanakan program pemerintah sebagai penyedia layanan publik kepada masyarakat dan untuk mencapai tujuan negara yaitu untuk mensejahterakan seluruh rakyat Indonesia.

Pelayanan kesehatan menurut Pohan (2007:28) merupakan suatu alat organisasi untuk menjabarkan mutu layanan kesehatan kedalam terminologi operasional, sehingga semua orang yang terlibat dalam layanan kesehatan akan terikat dalam suatu sistem, baik pasien, penyedia layanan kesehatan, penunjang layanan kesehatan ataupun manajemen organisasi layanan kesehatan, dan akan bertanggung gugat dalam melaksanakan tugas dan perannya masing-masing. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitasi (pemulihan) kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat, lingkungan. Indikator utama untuk mengetahui kualitas pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut berkualitas baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat jalan

yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien.

Pada artikel ini lebih menekankan kepada konsep kualitas pelayanan. Sebab, kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan Pasien. “Kualitas/mutu pelayanan” adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pada umumnya kualitas dapat dirinci, dalam perspektif TQM (Total Quality Management) kualitas dapat dipandang secara lebih luas karena tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini tampak jelas dalam definisi kualitas yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono Fandy (2008:38) yaitu “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan”. Menurut itu Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2015:273) juga menjelaskan bahwa “Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkatan kepentingan relatifnya diantaranya adalah Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Yang kedua adalah reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Empati (*emphaty*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Sarwoto (2010:120) menyebutkan bahwa “Pelayanan yang efisien selain harus memenuhi persyaratan bahwa pelayanan tersebut dihasilkan dengan cara (tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja) yang efisien (termudah, paling ringan, tercepat, terhemat dan terpendek jaraknya) haruslah memenuhi persyaratan bahwa pelayanan itu merupakan pelayanan yang berdaya hasil (efektivitas) yaitu bahwa pelayanan itu baik corak maupun kegunaannya benar-benar sesuai dengan kebutuhan kegiatan dalam mencapai tujuan. Yang kedua adalah dapat dipertanggungjawabkan (*validity service*) yaitu bahwa pelayanan telah diolah atau disusun atas dasar data, fakta, angka ataupun ketentuan yang berlaku hingga dapat dipertanggungjawabkan. Sehat (*sound service*) yaitu pelayanan disampaikan melalui hirarki dan tata hubungan yang telah ditetapkan dalam suasana komunikasi yang baik. Memuaskan (*Satisfactory service*) yaitu pelayanan itu diberikan dengan cepat, tepat pada waktunya, rapi, serta tanpa kesalahan teknis. Aplikasi dari kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk layanan adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh layanan tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan, pasien atau konsumen pengguna layanan tersebut. Melalui pengertian-pengertian kualitas ini terlihat bahwa suatu barang ataupun jasa akan terbukti berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan konsumen akan nilai produk pelayanan yang diberikan, dapat memuaskan pelanggan. Artinya, kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan ataupun konsumen dalam menerima pelayanan.

Melihat dari kepuasan pelanggan itu sendiri sangat berpengaruh dalam terbentuknya kualitas

dalam pelayanan, memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pasien. Kepuasan pasien atas suatu pelayanan yang dirasakan atas pelayanan tersebut. Jika kinerja pelayanan lebih tinggi dari harapan pasien maka pasien akan merasakan kepuasan dalam pelayanan, kepuasan inilah yang menjadi tolak ukur dalam kualitas pelayanan kepada pasien.

Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh Indarjati (2001:34) yang menyebutkan adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan, jika harapan dan kebutuhan sama layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa. Kepuasan pasien atau konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh jasa yang dihasilkan oleh suatu rumah sakit semata, tetapi juga dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit baik dokter, perawat, dan karyawan-karyawan lainnya. Berdasarkan pandangan beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pada pasien adalah Sikap pendekatan staf kepada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang ke rumah sakit, kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita dan kelangsungan perawatan pasien selama berada dirumah sakit dan prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampai keluar rumah sakit.d) Fasilitas-fasilitas yang disediakan rumah sakit yaitu fasilitas ruang tunggu, kualitas makanan atau kios-kios penjual makanan yang terjamin kesehatannya, privasi pasien. Disamping itu terdapat delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin (Tjiptono,2015:76-77), dan dapat digunakan sebagai perencanaan strategi dan analisis, Dimensi-dimensi tersebut adalah Kinerja (*performance*), karakteristik pokok dari produk inti. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki, penanganan keluhan yang memuaskan. Estetika (*aesthetics*), yaitu daya tarik produk terhadap panca indra. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk atau jasa serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Meskipun beberapa dimensi diatas dapat diterapkan pada bisnis jasa, tetapi sebagian besar dimensi tersebut dikembangkan berdasarkan pengalaman dan penelitian terhadap perusahaan manufaktur. Sementara itu ada beberapa pakar pemasaran, seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2011: 196) :1) Reliability, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*).2) Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan

untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.3)Competence, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.4)Access, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.5)Courtesy, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personnel (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).6)Communication, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.7)Credibility yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi (contact personnel), dan interaksi dengan pelanggan.8)Security, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (physical safety), keamanan finansial (financial security), dan kerahasiaan (confidentiality).9)Understanding/Knowing the Customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.10)Tangibles, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (mis: kartu kredit plastik).

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan kerangka berpikir dalam artikel ini. Kegunaannya untuk menganalisis hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Penelitian yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan sudah ada dilakukan beberapa diantaranya adalah sebagai berikut: Penelitian yang dilakukan oleh Siti Kusmiati (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta), Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Adapun teori yang dijadikan definisi operasional dalam penelitian tersebut berdasarkan pendapat Parasuraman, Zethmal, dan Berry dalam Aritonang, 2005:25), menjelaskan bahwa: Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : 1). Bukti Langsung. 2). Keandalan. 3). Daya Tanggap. 4). Jaminan dan 5). Empati. Sementara penelitian yang dilakukan oleh (Vinda, 2012) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Starbucks Semarang), Universitas Diponegoro. Adapun teori yang dijadikan definisi operasional dalam penelitian tersebut berdasarkan pendapat Parasuraman et, al (1988) mengidentifikasi lima dimensi pokok tentang : 1). Wujud Fisik 2). Keandalan 3). Daya Tanggap 4). Jaminan dan 5). Empati.

Menurut penulis berdasarkan pengamatan terdapat faktor penghambat dari berbagai keluhan pasien seperti kurangnya keramahan, keterlambatan dan keterbatasan pelayanan, serta kurangnya tanggap dan sigapnya tenaga medis dan masalah terkait kesalahan dalam proses perawatan serta kasus kasus yang masih menjadi polemik yang masih banyak dijumpai. Berikut adalah dua polemik yang menjadi sorotan terkait pelayanan di rumah sakit tersebut:

1. Pada 29 Juni 2017, Fara melaporkan dari sumber (batampos) bahwa pasien mengeluhkan tentang pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Detail dari keluhan tersebut tidak disebutkan, namun hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan dari sebagian pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.
2. Pada 3 November 2017, Redaksi melaporkan dari sumber (harian memokepri) tentang adanya pasien yang mengalami kejadian pasca operasi di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Pasca operasi, alat pencuci darah ternyata tertinggal dalam tubuh pasien, yang mencerminkan masalah serius dalam proses perawatan dan penanganan pasien.

Berdasarkan polemik yang terjadi menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan untuk meningkatkan dan memperbaiki sistem pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau agar lebih efektif dan dapat memenuhi harapan serta kebutuhan pasien dengan lebih baik. Dengan demikian, diharapkan pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pasien.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif hal ini bermaksud untuk mengumpulkan data tentang Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau, kemudian hasilnya dideskripsikan atau digambarkan secara jelas sebagaimana kenyataan dilapangan. Informan merupakan sumber data primer yang nantinya sebagai dasar untuk dianalisa sesuai dengan thema penelitian, penulis menetapkan pasien unit rawat jalan sebagai informan dengan menggunakan teknik sampling aksidental dengan tujuan agar sampel informan penelitian ini menjawab variabel penelitian yang berkaitan langsung dengan design penelitian ini dengan Key Informan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki, memahami situasi dan kondisi adalah Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat dalam bentuk observasi dengan menggunakan daftar checklist dan pedoman wawancara. Analisis data dilakukan untuk menganalisa data-data yang didapat dari penelitian ini adalah Analisis Kualitatif, dengan menggunakan teknik triangulasi. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan mulai bulan januari hingga maret 2018.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang didisain sebagai rumah sakit kelas B non pendidikan, merupakan rumah sakit rujukan dari Kabupaten/ Kota se-Provinsi Kepulauan Riau dan sebagai upaya antisipasi perkembangan Provinsi Kepulauan Riau yang sangat pesat dalam tiga tahun terakhir dan pada dekade yang akan datang sebagai daerah industri pariwisata dan pusat pemerintahan. Dalam rangka mendukung terwujudnya visi Provinsi Kepulauan Riau yaitu *“Terwujudnya Kepulauan Riau sebagai bunda tanah melayu yang sejahtera, berakhlak mulia, ramah lingkungan dan unggul di bidang maritim”*, maka dalam konteks pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang diperlukan sistem yang kuat, handal dan professional dalam melayani, maka Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang menetapkan visi : *“Menjadi pusat rujukan pelayanan kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau”*. Dalam melaksanakan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang, senantiasa berpedoman pada motto: *“Melayani dengan akhlak mulia”*, yang bermakna bahwa seluruh pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang baik pelayanan kuratif, preventif, rehabilitatif dan konsultatif serta pelayanan manajemen diberikan dengan mengutamakan akhlak yang mulia dan memperhatikan nilai-nilai yang menjadi tolak ukur utama perilaku seluruh jajaran manajemen, staf fungsional dan pendukung lainnya. Dalam penelitian ini peneliti lebih berfokus ke Instalasi rawat jalan yang merupakan salah satu unit pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang yang berfungsi melayani pasien yang memerlukan pelayanan kesehatan untuk rawat jalan (tidak rawat inap). Selanjutnya, dilakukan wawancara dengan responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan, maka dilakukan analisis mengenai kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut:

Tangible

Tangible atau bukti langsung dalam kualitas pelayanan menampilkan sub indikator:1)perawat yang memadai; berdasarkan observasi dan analisa peneliti di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau mengenai jumlah perawat yang memadai atau tidak, didapati hasilnya sama dengan jawaban dari responden dan *key informan* dengan hasil sebagai berikut: Mengenai permasalahan jumlah perawat di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat ditarik benang merah bahwa penyebab perawat tidak memadai, pasien lama mengantri/menunggu untuk dilayani adalah tupoksi perawat Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib

Provinsi Kepulauan Riau yang belum jelas”2)kelengkapan obat-obatan: berdasarkan observasi dan analisa peneliti di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau mengenai ketersediaan obat-obatan hasilnya sebagai berikut: ketersediaan obat-obatan di apotik didapati kendalanya seperti obat-obatan yang paten sering habis, padahal masyarakat sendiri siap membayar lebih untuk kembali sehat.3)ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi; ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*); ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet; ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan; mengenai sub indikator tersebut telah tersedia dengan baik sehingga memberikan dampak positif dalam pelayanan kesehatan, secara psikologis mereka akan merasa nyaman dalam menunggu antrian untuk dilayani.4)kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan; Mengenai sub indicator ini sudah berjalan dengan sangat baik sehingga dapat memberikan dampak positif dalam pelayanan kesehatan.

Reliability

Dalam melayani pasien dengan sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan pasien tidak bisa terlepas dari kehandalan atau reliability dari rumah sakit dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga pasien merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk atau jasa dari rumah sakit. *Reliability* atau kehandalan adalah kualitas pelayanan yang menampilkan sub indicator pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; Pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; dan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. berdasarkan observasi dan analisa peneliti Mengenai sub indicator ini berjalan dengan buruk sehingga dapat memberikan dampak negatif dalam hal pelayanan kesehatan, oleh sebab itu dibutuhkan perbaikan secara keseluruhan.

Responsiveness

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono (2015:273) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon rumah sakit terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan pasien. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kualitas pelayanan yang menampilkan sub indicator kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara professional tidak ada tebang pilih. berdasarkan observasi dan analisa peneliti Mengenai sub idikator ini berjalan dengan buruk sehingga dapat memberikan dampak negatif dalam hal pelayanan kesehatan hal ini sebenarnya telah menjadi penyakit di negeri ini, oleh sebab itu dibutuhkan perbaikan secara keseluruhan.

Assurance

Assurance sendiri menurut Tjiptono (2015:273) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. *Assurance* adalah kualitas pelayanan yang menampilkan pengetahuan dan wawasan para pelaku pelayanan dalam menangani setiap keluhan pasien; pelayanan yang sopan dan ramah; serta jaminan keamanan pelayanan dan mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pasien sehingga menimbulkan rasa percaya dan aman serta nyaman terhadap pelayanan yang diberikan; petugas dapat memberikan solusi jika terjadi masalah dalam pelayanan. berdasarkan observasi dan analisa peneliti terkait sub indicator in isudah berjalan dengan baik , para pelaku pelayanan munguasai pengetahuan, bersikap sopan,ramah, menumbuhkan rasa kepercayaan, serta dapat memberikan solusi Mengenai Adanya kesopanan dalam memberikan pelayanan, Adanya keramah-tamahan dalam menghadapi keluhan dari masyarakat dan dapat memberikan solusi jika ada keluhan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Mengingat pelayanan merupakan suatu proses yaitu interaksi antara dilayani (pasien) dan pelayan (para pelaku pelayanan) yang meliputi berbagai bentuk, supaya berbagai bentuk pelayanan tersebut diketahui dan menarik perhatian pasien untuk memilikinya,

maka pelayanan tersebut perlu ditawarkan kepada pasien. Pelayanan yang ditawarkan merupakan “janji” dari pemberi pelayanan kepada pasien yang wajib diketahui, agar pasien puas. Artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus dijadikan sebagai fokus utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan kepentingan pemerintah dan penyedia layanan sebagai fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti selama ini terjadi, bergeser menjadi masyarakat/pengguna layanan sebagai fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Sehingga sikap sopan santun serta ramah tamah dan mampu memberikan solusi ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan tersebut dapat dijadikan tolok ukur atau bahkan pembanding dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari bagi petugas dan tim medis di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau sehingga ada upaya peningkatan kinerja yang lebih optimal melalui pelayanan yang sesuai dengan standar operasional pelayanan publik saat ini, dimana terjadi pergeseran paradigma birokrasi yang mana aparat pemerintah saat ini benar-benar menjalankan fungsi pemerintahan yakni melayani dan bukan dilayani layaknya zaman orde baru dulu dan hal itulah yang merupakan suatu komitmen penyelenggaraan pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu, sesuai dengan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

Emphaty

Dalam setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran empati terhadap segala hal didalamnya. Ketika pasien membutuhkan pelayanan apapun dari rumah sakit maka rumah sakit memberikan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Sedangkan pasien yang meminta dilayani juga seharusnya memahami dan mengerti dengan berbagai kondisi yang ada di rumah sakit dengan tidak memaksakan kehendak yang berlebihan sehingga tercipta hubungan yang saling mengerti antara rumah sakit dengan pasien.

Emphaty adalah kualitas pelayanan yang menampilkan sub indikator pelayanan yang memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien; perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, berdasarkan observasi dan analisa peneliti mengenai pemberian perhatian kepada setiap pasien dan memberikan perhatian kepada pasien yang membutuhkan, merupakan kewajiban yang seutuhnya untuk dijalani bagi setiap individu di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau, karena petugas dan tim medis adalah para pelaku pelayanan. Jika sifat terpuji ini telah terpatriti dan dibiasakan untuk di implementasikan maka akan berdampak baik terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Dengan motto Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau yaitu “melayani dengan akhlak mulia” seyogyanya menjadi cambuk untuk petugas dan tim medis untuk melayani dengan baik .

Hambatan- Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau

1. Sub Indikator perawat yang tidak memadai dalam indikator *Tangible*

Berdasarkan hasil wawancara dengan *key informan* (Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) dan didapati hasilnya sebagai berikut:

“Mengenai hal tersebut, saya menerima keluhan dari pasien terkait permasalahan jumlah perawat yang memadai, tidak memadainya perawat dikarenakan kadang ada perawat yang bertugas mengambil status pasien dari bagian pendaftaran ke unit rawat jalan, kemudian untuk ada pula permasalahan perawat yang mengantar dan membantu pasien yang membutuhkan, nanti akan kita berikan tupoksi yang jelas sehingga dengan tupoksi yang berjalan dengan baik akan tercapai kualitas pelayanan yang lebih baik”(Hari Rabu, Tanggal 06-Juni 2018).

Mengenai perawat yang memadai menjadi sumber permasalahan hanya dikarenakan tidak diberikan tupoksi yang jelas dari atasan, permasalahan terjadi dengan tumpang tindihnya pelayanan, seharusnya pimpinan memberikan tupoksi kepada perawat dengan pembagian tupoksi seperti: perawat yang siap melayani keluhan pasien, perawat yang bertugas untuk membantu pasien yang membutuhkan (menemani pasien yang tidak mempunyai keluarga untuk membantu mereka (mendorong kursi roda)), mendistribusikan status pasien dari pendaftaran ke pendaftaran di unit rawat jalan dan sebagainya.

2. Sub Indikator ketersediaan obat-obatan dalam indikator *Tangible*

Berdasarkan hasil wawancara dengan *key informan* (Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) dan didapati hasilnya sebagai berikut:

“Dalam permasalahan ketersediaan obat-obatan baik generik maupun paten sebenarnya kita selalu mengontrol sesuai banyak permintaan namun kadang stok obat yang paten itu yang sering terlambat diperiksa oleh pejabat pemeriksa barang, untuk kedepannya akan kita koordinasikan kembali dengan pejabat pemeriksa barang apa kendalanya, sementara untuk permasalahan obat paten yang diberikan kepada masyarakat menengah ke bawah ya itu saran yang baik, akan coba kita usulkan kepada atasan nantinya”. (Hari Rabu, Tanggal 06 Juni 2012).

Ketersediaan obat-obatan menjadi permasalahan pasien, keluhan mereka seperti membutuhkan obat yang disarankan oleh dokter dan tim medis akan tetapi obat yang dibutuhkan tidak tersedia di apotik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau, hal ini membuat mereka harus membeli keluar Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau seharusnya mengontrol ketersediaan obat-obatan secara berkala karena Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau adalah rumah sakit rujukan di Provinsi Kepulauan Riau.

3. Sub Indikator pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan dan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dalam indikator *Reliability*. Berdasarkan hasil wawancara dengan *key informan* (Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) dan didapati hasilnya sebagai berikut:

“Mengenai masalah pemeriksaan, pengobatan dan perawatan memang cukup baik walau ada beberapa kali kelalaian tim medis yang berakibat fatal namun hal itu sudah kita benahi dengan memberi peringatan kepada para medis yang bertanggung jawab atas beban kerja yang diberikan agar jangan lalai karena kita mengobati manusia bukan robot, kemudian untuk permasalahan pasien lama menunggu di unit rawat jalan dan prosedur pendaftaran yang ribet dan berbelit-belit akan kita benahi dengan memanggil pihak-pihak yang bersangkutan seperti bagian pendaftaran dan unit rawat jalan agar melaksanakan tugas seirama dan senada”. (Hari Rabu, Tanggal 06 Juni 2018).

Mengenai permasalahan pasien menunggu lama untuk rawat jalan dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit merupakan permasalahan yang sering terjadi dalam hal pelayanan, namun alangkah lebih baiknya dan sudah seharusnya untuk selalu dilakukan evaluasi kinerja agar pelayanan menjadi lebih baik.

4. Sub Indikator pelayanan dilakukan secara profesional tidak ada istilah tebang pilih dalam indikator *Responsiveness*, berdasarkan hasil wawancara dengan *key informan* (Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) dan didapati hasilnya sebagai berikut:

“Mengenai ketanggapan dan kecepatan petugas/tim medis dalam memberikan solusi dan informasi sangat baik akan tetapi tercoreng dengan permasalahan diskriminatif, untuk permasalahan ini akan coba saya sarankan kepada pimpinan agar mengingatkan petugas dan tim medis untuk tidak melakukan sifat negatif tersebut”. (Hari Rabu, Tanggal 06 Juni 2018).

Mengenai pelayanan dilakukan secara profesional tidak ada istilah tebang pilih hanyalah mitos belaka, sebenarnya permasalahan ini adalah penyakit yang sudah menjadi kebiasaan di negeri ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, dengan key informan, dan mengamati langsung Analisis Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib, Provinsi Kepulauan Riau, terungkap bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal dan memerlukan peningkatan. Kendala-kendala yang menghalangi pencapaian visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau juga teridentifikasi dari temuan tersebut. Beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam analisis kualitas pelayanan termasuk: kurangnya perawat yang memadai dalam indikator "Tangible", ketersediaan obat-obatan yang terbatas dalam indikator "Tangible", waktu tunggu pasien yang belum optimal dan kompleksitas prosedur pelayanan dalam indikator "Reliability", serta perlunya profesionalisme dalam pelayanan dan menghindari diskriminasi dalam indikator "Responsiveness". Secara keseluruhan, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa kinerja belum optimal sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh peneliti dalam pengamatan langsung.

Melalui penelitian ini Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib perlu Instruksi diberikan kepada Kepala Bidang Pelayanan Medik untuk mengatasi kekurangan perawat. Ini melibatkan merancang alur kerja yang jelas dan mensosialisasikannya kepada seluruh staf perawat. tujuannya adalah memastikan setiap perawat memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, sehingga kualitas pelayanan kepada pasien dapat ditingkatkan. Melakukan komunikasi yang baik antara pemeriksa barang dan pejabat pelaksana teknis terkait ketersediaan obat di apotik rumah sakit. tujuannya adalah memastikan ketersediaan obat yang memadai di apotik, yang akan membawa kemudahan bagi pasien. perlu mengatasi permasalahan prosedur pelayanan kompleks dan waktu tunggu pasien yang lama. Selanjutnya, diperlukan partisipasi pejabat struktural dan fungsional rumah sakit untuk merancang tata kelola yang lebih efisien.

Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau perlu menangani permasalahan pelayanan yang diskriminatif. Langkah ini melibatkan pejabat struktural dan fungsional rumah sakit untuk mengambil tindakan tegas terhadap petugas medis dan non-medis yang memberikan pelayanan dengan diskriminatif. Dengan penyelesaian masalah ini, diharapkan akan memberikan dampak positif bagi rumah sakit serta meningkatkan kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dan Kepala pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau atas kemudahan dan pemenuhan data serta terimakasih kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau yang bersedia menjadi informan dalam penelitian, sehingga mendukung kelancaran penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, dan Ratminto(2012), Manajemen Pelayanan, Cetakan IX, Yogyakarta, Pustaka Belajar.
- Indariati, A. (2001),Kepuasan Konsumen, Jakarta, Pranata No. 1 Th IV.
- Moenir, (2015),Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Cetakan Kesebelas, Jakarta, Bumi Aksara.
- Pohan, I.(2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC
- Sarwoto, Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen, (2010) Jakarta, cetakan keenambelas, Ghalia Indonesia.
- Tjiptono F, (2008), Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga, Yogyakarta, Andi
- Tjiptono F, (2011), Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Tjiptono F, (2015), Strategi Pemasaran, Edisi Keempat, Yogyakarta, Andi
- Vinda, L. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Starbucks Semarang). Universitas Diponegoro, 1–13.
- Kusmiati, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta). Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- KEMENPAN RI Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- PERMENKES RI Nomor 1045/ Menkes/ PER/ XI/ 2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit di Lingkungan Departemen Kesehatan.
- Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
- Batampos. (2017, Juni 29). Pasien Keluhkan Pelayanan RSUP Kepulauan Riau. from <https://batampos.co.id/2017/06/29/pasien-keluhkan-pelayanan-rsup-kepri/>.
- Harian Memo Kepri. (2017, November 03). RSUP Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepri di duga teledor pasca operasi alat pencuci darah tertinggal dalam tubuh pasien. from <https://www.harianmemokepri.com/rsup-raja-ahmad-tabib-provinsi-kepri-diduga-teledor-pasca-operasi-alat-pencuci-darah-tertinggal-dalam-tubuh-pasien/>.