

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT NEGERI X DAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT SWASTA Y DI KOTA PEKANBARU

Analysis of State Hospital X Services Quality And Private Hospital Y Services Quality in City of Pekanbaru

Agus Salim¹⁾

¹⁾STIKes Awal Bros Pekanbaru
e-mail: royyansalim@yahoo.co.id

ABSTRAK

Berdasarkan kepemilikannya, UU nomor 44 tahun 2009 membedakan rumah sakit di Indonesia ke dalam dua jenis yaitu rumah sakit negeri, dan rumah sakit swasta. Rumah sakit negeri adalah rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah (termasuk pemerintah daerah) dan badan hukum lain yang bersifat nirlaba. Sedangkan rumah sakit swasta adalah rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan profit yang berbentuk perseroan terbatas atau persero. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian Observational analitik dengan pendekatan cross sectional dengan model pendekatan point time menggunakan purposive sampling. Sampel terdiri dari 30 orang pasien rawat jalan dirumah sakit negeri X dan 30 orang pasien rawat inap dirumah sakit swasta Y. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis teknis yang digunakan menggunakan metode servqual. Hasil penelitian menunjukkan Rumah Sakit Swasta Y memiliki kualitas pelayanan rawat jalan yang sudah baik berdasarkan lima dimensi (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati) khususnya pada dimensi fisik. Berbeda sedikit dengan Rumah Sakit Negeri X yang masih dinilai Cukup dalam kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan pada lima dimensi (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati).

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, rawat jalan, rumah sakit swasta, rumah sakit negeri*

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen

selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim dalam Agus, 2011).

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Menurut *American Hospital Association* rumah sakit adalah suatu organisasi melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran,

asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

Berdasarkan kepemilikannya, UU nomor 44 tahun 2009 membedakan rumah sakit di Indonesia ke dalam dua jenis yaitu rumah sakit negeri, dan rumah sakit swasta. Rumah sakit negeri adalah rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah (termasuk pemerintah daerah) dan badan hukum lain yang bersifat nirlaba. Sedangkan rumah sakit swasta adalah rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan profit yang berbentuk perseroan terbatas atau persero. (Nova, Rizqi, 2016).

Menurut Ovreveit (dalam Agus, 2011) kualitas dalam jasa kesehatan terdiri dari kualitas konsumen (yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki pasien), kualitas profesional (yang berkaitan apakah pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan yang didiagnosa oleh para profesional), dan kualitas manajemen (yang berkaitan dengan apakah jasa yang diberikan dilakukan tanpa pemborosan dan kesalahan, pada harga yang terjangkau, dan memenuhi peraturan-peraturan resmi dan peraturan lainnya).

Rumah sakit negeri X merupakan rumah sakit rujukan dalam sistem pelayanan kesehatan yang mencakup wilayah Provinsi Riau. Sebagai rumah sakit kelas C, rumah sakit negeri X juga ditunjuk sebagai rumah sakit pendidikan. Dengan beragam peran yang diembannya, saat ini rumah sakit negeri X juga menghadapi tuntutan dari masyarakat yang semakin sadar akan haknya dalam mendapatkan pelayanan yang bermutu dan komprehensif yang diberikan oleh rumah sakit sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Profil rumah sakit negeri X, 2018). Rumah sakit swasta Y adalah rumah sakit swasta kelas C. Pihak rumah sakit selalu

mengutamakan pelayanan yang baik terhadap pasien. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran, dan juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas (Profil rumah sakit swasta Y, 2018).

Peneliti terlebih dahulu melakukan pengambilan data awal untuk mengetahui kualitas pelayanan rumah sakit negeri X dengan melakukan wawancara terlebih dahulu dengan pasien rawat jalan. Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa pasien tidak menerima pelayanan yang baik karena setiap pasien bertanya kepada perawat, perawat tidak peduli dengan pertanyaan pasien, dokter yang terlambat datang, dan pengobatan yang lambat diterimanya (IS, 34 tahun). Selain itu (IH, 20 tahun) juga tidak menerima pelayanan yang baik, karena pada saat pasien berobat, pasien diperiksa beberapa kali tapi tidak ada kejelasan tentang penyakit yang diderita pasien.

Hasil survei data awal peneliti dengan pasien rawat jalan di instalasi rawat jalan rumah sakit swasta Y melalui wawancara diketahui bahwa pasien senang berobat di instalasi rawat jalan rumah sakit swasta Y. Menurut pasien walaupun pasien pengguna kartu BPJS perawat dan dokter bersikap baik dan mau mendengarkan keluhannya (RL, 24 tahun).

Penelitian terkait yang berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta diteliti oleh Nova Rizqi, Fitria Rahmi, Winbaktianur (2016) dengan Judul "Perbedaan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri Dengan Rumah Sakit Swasta Pada Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Kota Padang" menyatakan bahwa adanya penurunan kunjungan berobat ke rumah sakit pemerintah dan peningkatan kunjungan berobat di rumah sakit swasta, karena masyarakat memilih rumah sakit yang memberikan pelayanan yang memuaskan. Penelitian terkait lainnya diteliti oleh Septiadi Tri Ferdian (2011) tentang "Perbedaan mutu pelayanan

keperawatan di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta” yang menyatakan bahwa mutu pelayanan rumah sakit swasta lebih baik dari mutu pelayanan rumah sakit pemerintah.

Studi ini perlu dilakukan dalam rangka dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada instansi Rumah Sakit penyedia layanan kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien, memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja pelayanan di rumah sakit Negeri dan Swasta di Kota Pekanbaru.

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler dalam Agus, 2011).

Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan (Azwar, dalam Agus 2011).

Pengukuran kualitas jasa model *service quality* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta gap diantara keduanya pada 5 dimensi kualitas jasa (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, berwujud). Kelima dimensi tersebut dijabarkan secara rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi yang disusun dalam pertanyaan berdasarkan bobot dalam skala Likert (Supranto, Aprilia, dalam Agus 2011).

1. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung atau wujud merupakan satu

indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat.

2. *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, yang meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

3. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai atau karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan tepat.

4. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai atau karyawan.

5. *Empathy* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini akan menggunakan kelima dimensi tersebut, karena peneliti akan melakukan kajian mengenai bagaimana kualitas pelayanan rumah sakit negeri X dan kualitas pelayanan rumah sakit swasta X di Kota Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *Observational analitik* dengan pendekatan *cross sectional* dengan model pendekatan *point time* menggunakan *purposive sampling*. Sampel terdiri dari 30 orang pasien rawat jalan dirumah sakit negeri X dan 30 orang pasien rawat inap dirumah sakit swasta Y.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin :		
a. Laki-laki	56	56%
b. Perempuan	44	44%
Jumlah	100	100%
Usia :		
• Usia < 20 th	4	4%
• Usia 20–30 th	55	55%
• Usia 31–40 th	35	35%
• Usia > 40 th	6	6%
Jumlah	100	100%
Pendidikan :		
• SD	3	3%
• SLTP	7	7%
• SLTA	58	58%
• Sarjana	32	32%
Jumlah	100	100%
Pekerjaan :		
• Pelajar/Mahasiswa	14	14%
• Karyawan Swasta	27	27%
• PNS	18	18%
• TNI/POLRI	4	4%
• Wiraswasta	37	37%
Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Data (2017)

Hasil Analisis dari Tabel 1 di atas dapat dijelaskan bahwa, responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan dengan perbedaan responden laki-laki sebesar 56% dan responden perempuan sebesar 44%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki. Jika dilihat dari usia responden, sebagian besar berusia 20 tahun sampai dengan 30 tahun sebesar 55%, hal ini karena paling banyak adalah usia produktif atau usia pekerja, kemudian disusul dengan responden dengan usia 31-40 th sebanyak 35% responden dan responden yang berusia >40 th terdapat 6%. Tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah SLTA sebesar 58%, hal ini berarti bahwa dapat

dikatakan dari sisi pendidikan, mayoritas responden berada pada level pendidikan menengah ke atas. Sementara itu responden dengan pekerjaan wiraswasta merupakan responden yang terbanyak yaitu sebesar 37% kemudian disusul karyawan swasta sebesar 27%, hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang memang menuntut akan kualitas pelayanan dari rumah sakit.

Deskriptif Variabel Penelitian

Uraian variabel penelitian akan dipaparkan dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan gambaran kualitas pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Negeri X dan Rumah Sakit Swasta Y yang terdiri dari 5 indikator Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Emphaty* beserta indikator yang paling menonjol atau yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Dimensi *tangibles* mencakup berbagai bentuk dan fasilitas fisik yang dapat dilihat dan digunakan rumah sakit dalam upaya melayani pasien. Dimensi ini merujuk pada fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari personil. Dalam dimensi *tangibles* terdapat delapan pernyataan dimana responden diminta untuk memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru. Hasil analisis kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Indikator	RS. Negeri X	RS. Swasta Y
Sangat memadai	18,75%	48,33%
Cukup memadai	66,25%	44,58%

Kurang memadai	13,33%	5,83%
Tidak memadai	5,83%	1,25%
Sangat tidak memadai	0%	0%

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan rawat inap berdasarkan dimensi tangibles baik dari RS Negeri X maupun RS Swasta Y memiliki nilai yang berbeda dimana RS Negeri X mendapat penilaian yang berkaitan dengan dimensi tangibles yaitu Cukup Memadai sebesar 66%, sementara RS Swasta Y dinilai oleh responden dari dimensi tangibles yaitu Sangat Memadai sebesar 48%. Dapat kita simpulkan bahwa responden menilai RS Swasta Y memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang sangat memadai dibanding dengan RS Negeri X.

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Reliability

Dimensi *reliability* mencakup kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan apa yang telah dijanjikan oleh rumah sakit. Dimensi ini merujuk pada kemampuan menghantarkan layanan sesuai seperti yang telah dijanjikan tanpa suatu kesalahan serta akurat. Dalam dimensi *reliability* terdapat delapan pernyataan dimana responden diminta untuk memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru. Hasil analisis kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru berdasarkan dimensi *reliability* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Indikator	RS. Negeri X	RS. Swasta Y
Sangat sungguh-sungguh	34,4%	42,22%
Cukup sungguh-sungguh	40%	40%

sungguh		
Kurang sungguh-sungguh	10%	7,77%
Tidak sungguh-sungguh	13,3%	10%
Sangat tidak sungguh-sungguh	2,2%	0%

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa, kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit swasta Y sedikit lebih baik dari rumah sakit negeri X di Kota Pekanbaru. Jika dilihat dari kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* pasien di rumah sakit negeri X dalam hal perawat dengan akurat memeriksa atau mencatat kondisi pasien, waktu kunjung dokter yang sesuai dengan yang dijanjikan/ditentukan, peralatan medis yang berfungsi dengan baik, fasilitas rumah sakit yang dapat berfungsi dengan baik, dokter memberikan solusi yang tepat untuk masalah yang dihadapi pasien, perawat mencatat masukan dari dokter secara akurat dan tepat, perawat memberikan perawatan intensif dan mampu memberikan informasi mengenai obat yang diberikan pada pasien memiliki nilai yang rendah yang berarti kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit negeri X berdasarkan dimensi *reliability* belum memenuhi harapan pasien.

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* di rumah sakit swasta Y berdasarkan dimensi *reliability* dalam hal perawat dengan akurat memeriksa atau mencatat kondisi pasien, waktu kunjung dokter yang sesuai dengan yang dijanjikan/ditentukan, dokter memberikan solusi yang tepat untuk masalah yang dihadapi pasien, perawat mencatat masukan dari dokter secara akurat dan tepat, perawat memberikan perawatan intensif dan mampu memberikan

informasi mengenai obat yang diberikan pada pasien juga memiliki nilai yang rendah yang artinya belum memenuhi harapan pasien rawat inap di rumah sakit swasta Y. Sedangkan dalam hal peralatan medis yang berfungsi dengan baik, fasilitas RS yang dapat berfungsi dengan baik memiliki nilai yang cukup tinggi yang berarti kualitas pelayanan berdasarkan indikator tersebut sudah memenuhi harapan pasien rawat jalan di rumah sakit swasta Y Kota Pekanbaru.

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Responsiveness

Dimensi *responsiveness* mencakup adanya keinginan untuk membantu pasien dan sikap tanggap terhadap apa yang dibutuhkan pasien. Dalam dimensi *responsiveness* terdapat lima pernyataan dimana responden diminta penilaian tentang tentang kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru. Hasil analisis kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru berdasarkan dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Indikator	RS. Negeri X	RS. Swasta Y
Sangat respon	40,83%	41,66%
Cukup Respon	50,83%	45,83%
Kurang Respon	7,5%	10%
Tidak Respon	0%	2,5%
Sangat tidak Respon	0,83%	0%

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa, kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* baik di rumah sakit negeri X maupun rumah sakit swasta Y memiliki nilai yang sama yaitu Cukup

Respon, artinya bahwa kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi *responsiveness* dari belum memenuhi harapan pasien, walaupun harapan lebih besar dari kenyataan dan diartikan bahwa kualitas pelayanan

Rawat jalan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y berdasarkan dimensi *responsiveness* adalah Cukup.

Jika dilihat dari kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* pasien rawat jalan di rumah sakit negeri X dalam hal ketanggapan perawat untuk membantu pasien, perawat tidak mengulur-ngulur dalam memberikan perawatan kepada pasien, perawat tidak meninggalkan pasien tanpa alasan yang jelas, dokter dengan segera memberikan pelayanan kepada pasien, serta dokter tanggap terhadap perkembangan penyakit yang diderita pasien memiliki nilai Cukup yang berarti belum memenuhi harapan pasien.

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* di rumah sakit swasta Y yaitu ketanggapan perawat untuk membantu pasien, perawat tidak mengulur-ngulur dalam memberikan perawatan kepada pasien, perawat tidak meninggalkan pasien tanpa alasan yang jelas, dokter dengan segera memberikan pelayanan kepada pasien, serta dokter tanggap terhadap perkembangan penyakit yang diderita pasien memiliki nilai yang Cukup yang berarti kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* belum memenuhi harapan pasien.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit negeri X sedikit lebih baik dari rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru.

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Assurance

Dimensi *assurance* mencakup adanya rasa aman dan nyaman yang dirasakan atau diterima konsumen. Dalam dimensi *assurance* terdapat lima pernyataan dimana responden diminta untuk memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit

negeri X dan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru. Hasil analisis kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi *assurance* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Indikator	RS. Negeri X	RS. Swasta Y
Sangat Sabar	35,83%	45,83%
Cukup Sabar	54,16%	46,66%
Kurang Sabar	8,3%	7,5%
Tidak Sabar	1,6%	0%
Sangat tidak Sabar	0%	0%

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa, kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi *assurance* di rumah sakit negeri X memiliki nilai Cukup yang tinggi hampir sama dengan kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit swasta Y yang memiliki nilai Cukup yang tinggi akan tetapi pasien masih menilai kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit swasta Y Sangat Sabar dalam memberikan pelayanan yang artinya bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* dari rumah sakit swasta Y sedikit lebih baik daripada rumah sakit negeri X walaupun kualitas pelayanan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru berdasarkan dimensi *assurance* adalah Cukup yang berarti bahwa kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi *responsiveness* belum memenuhi harapan pasien.

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* di rumah sakit negeri X dalam hal pusat informasi yang melayani pasien dengan ramah dan sopan mendapat penilaian yang rendah sementara itu dokter pihak rumah sakit negeri X menjaga kerahasiaan riwayat penyakit serta identitas pasien kecuali ada permintaan khusus dengan nilai cukup dan quota

kamar rawat inap yang selalu tersedia dinilai rendah yang berarti kualitas pelayanan berdasarkan indikator tersebut belum memenuhi harapan pasien rumah sakit negeri X. Sedangkan dalam hal dokter yang menangani mempunyai latar belakang pendidikan yang sesuai dengan penyakit yang diderita pasien, rumah sakit negeri X menjaga keamanan lingkungan dinilai sudah cukup baik yang berarti kualitas pelayanan berdasarkan indikator tersebut sudah ideal menurut pasien rumah sakit negeri X.

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* di rumah sakit swasta Y seperti dokter yang menangani mempunyai latar belakang pendidikan yang sesuai dengan penyakit yang diderita pasien, bagian pusat informasi melayani pasien dengan ramah dan sopan, pihak rumah sakit swasta Y menjaga kerahasiaan riwayat penyakit serta identitas pasien kecuali ada permintaan khusus dan quota kamar rawat inap yang selalu tersedia memiliki nilai yang cukup yang berarti kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* belum memenuhi harapan pasien rumah sakit swasta Y. Sedangkan dalam hal pihak rumah sakit swasta Y menjaga keamanan lingkungan memiliki nilai baik yang berarti kualitas pelayanan berdasarkan indikator tersebut sudah sesuai harapan pasien rumah sakit swasta Y.

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Dimensi *empathy* mencakup adanya perhatian yang tulus yang diberikan kepada pasien. Dalam dimensi *empathy* terdapat lima pernyataan dimana responden diminta untuk memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y. Hasil analisis kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru berdasarkan dimensi *emphaty* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Indikator	RS. Negeri X	RS. Swasta Y
Selalu	33,33%	34,91 %
Sering	39,33%	29,58 %
Kadang-kadang	22%	21,30%
jarang	3,33%	14,20%
Tidak Pernah	2%	0%

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa, kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *empathy* di rumah sakit negeri X memiliki nilai cukup yang lebih kecil daripada rumah sakit swasta Y yang memiliki baik yang artinya bahwa kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi *empathy* dari rumah sakit swasta Y sedikit lebih baik daripada rumah sakit negeri X.

Jika dilihat dari kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *empathy* pasien rumah sakit swasta Y seperti perawat selalu siap sedia di pos pelayanan saat dibutuhkan pasien, perawat diberi kemudahan dalam menghubungi dokter saat dokter dibutuhkan, dokter mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, dokter memberikan keterangan/informasi kepada pasien dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, perawat menunjukkan perhatian yang tulus kepada pasien dan rumah sakit memberi kemudahan pasien dalam menghubungi bagian administrasi kamar untuk mengetahui quota kamar yang tersedia memiliki nilai Baik yang berarti kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *empathy* terhadap keenam indicator sudah memenuhi harapan pasien rawat jalan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru.

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *empathy* di rumah sakit negeri X seperti perawat selalu siap sedia di pos pelayanan saat dibutuhkan pasien, perawat diberi kemudahan dalam menghubungi

dokter saat dokter dibutuhkan, dokter mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, dokter memberikan keterangan/informasi kepada pasien dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, perawat menunjukkan perhatian yang tulus kepada pasien dan rumah sakit memberi kemudahan pasien dalam menghubungi bagian administrasi kamar untuk mengetahui quota kamar yang tersedia memiliki nilai yang cukup yang berarti kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *empathy* belum memenuhi harapan pasien rawat jalan rumah sakit negeri X di Kota Pekanbaru.

Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RS Negeri X dan RS Swasta Y di Kota Pekanbaru

Tabel berikut menyajikan rangkuman dari kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru berdasarkan dimensi *tengibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Dimensi	RS. Negeri X	RS. Swasta Y
<i>Tangibles</i>	Cukup memadai (66,25%)	Sangat memadai (48,33%)
<i>Reliability</i>	Cukup sungguh-sungguh (40%)	Sangat sungguh-sungguh (42,22%)
<i>Responsiveness</i>	Cukup Respon (50,83%)	Cukup Respon (45,83%)
<i>Assurance</i>	Cukup Sabar (54,16%)	Cukup Sabar (46,66%)
<i>Empathy</i>	Sering (39,33%)	Selalu (34,91%)

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa, secara rata-rata nilai kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit swasta Y lebih baik daripada rumah sakit negeri X yang artinya bahwa kualitas pelayanan

rawat jalan di rumah sakit swasta Y sudah memenuhi harapan pasien.

Jika dilihat dari masing-masing dimensi, dimensi *tangibles* pada rumah sakit swasta Y yang memiliki nilai yang Sangat Memadai, yang artinya bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibles* di rumah sakit swasta Y sudah sangat baik bagi pasien begitu juga dengan dimensi *reliability* di rumah sakit swasta Y memiliki nilai Sangat Sungguh-sungguh, yang artinya bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* di rumah sakit swasta Y sudah sangat baik bagi pasien yang berarti sudah sesuai dengan harapan pasien. Sementara dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* tidak sesuai dengan harapan pasien. Dimensi kualitas pelayanan pada rumah sakit negeri X secara keseluruhan memiliki nilai Cukup, artinya kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit negeri X masih buruk yang berarti bahwa kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit negeri X belum sesuai dengan harapan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit swasta Y dikatakan sudah melebihi harapan konsumen berdasarkan dimensi *tangibles* terlihat dari nilai Sangat Memadai menunjukkan bahwa rumah sakit swasta Y memiliki ruangan pemeriksaan yang bersih, penataan tempat tidur yang tertata rapi, memiliki peralatan medis yang memadai, perawat dilengkapi dengan tanda nama perawat, terdapat pusat informasi sedangkan dalam kenyamanan ruang pemeriksaan dilengkapi dengan tempat duduk untuk menunggu pasien dikatakan sudah memenuhi harapan pasien. Dalam dimensi *reliability* ditunjukkan dalam indikator peralatan medis yang berfungsi dengan baik dan fasilitas RS yang dapat berfungsi dengan baik menyatakan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit swasta

Y sudah memenuhi kebutuhan konsumen. Pihak RS menjaga keamanan lingkungan dari RS tersebut menunjukkan nilai yang Sangat Sungguh-sungguh. Dalam dimensi *responsiveness* kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit swasta Y belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pasien. Karena beberapa indikator menyatakan kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit swasta Y dikatakan masih Cukup karena terlihat pada penilaian pasien pada indikator ketanggapan perawat untuk membantu pasien dan ketanggapan dokter terhadap perkembangan penyakit yang diderita pasien, quota kamar yang selalu tersedia dalam dimensi *assurance*, dan indikator rumah sakit memberi kemudahan pasien dalam menghubungi bagian administrasi kamar untuk mengetahui quota kamar yang tersedia dalam dimensi *empathy*. Sehingga dalam indikator-indikator ini masih perlu dilakukan perbaikan karena masih dinilai Cukup akan tetapi secara keseluruhan kualitas pelayanan di rumah sakit swasta Y sudah memenuhi harapan pasien.

Kualitas pelayanan rumah sakit negeri X dikatakan sudah baik berdasarkan dimensi *assurance* yang sudah memenuhi harapan pasien terlihat dari nilai yang besar pada indikator dokter yang menangani mempunyai latar belakang pendidikan yang sesuai dengan penyakit yang diderita pasien, bagian pusat informasi melayani pasien dengan ramah dan sopan, dan pihak rumah sakit menjaga keamanan lingkungan dari rumah sakit tersebut. Tetapi jika dilihat dari total rata-rata masing-masing dimensi kualitas pelayanan menunjukkan nilai yang Cukup yang berarti bahwa kualitas pelayanan di rumah sakit negeri X belum memenuhi harapan pasien. Nilai Cukup yang paling besar yang harus dilakukan perbaikan secara besar-besaran adalah dari dimensi *tangibles*, dan pada dimensi *reliability* yaitu peralatan medis dan fasilitas rumah sakit yang dapat berfungsi dengan baik. Dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan di

rumah sakit negeri X ini menunjukkan nilai Cukup yang berarti bahwa kualitas pelayanan rumah sakit negeri X belum memenuhi harapan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada penyelesaian penelitian ini, peneliti merasakan betapa besarnya manfaat bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak, sehubungan dengan itu peneliti mengucapkan terimakasih pada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini, mudah-mudahan mendapat pahala dari Allah SWT, Amin.

Atas segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru.
2. Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep.,MMR, selaku Ketua Program Studi Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru.
3. Bapak dan Ibu Direktur Rumah Sakit yang sudah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
4. Seluruh keluarga yang sangat saya cintai, terima kasih peneliti ucapkan yang sebesar-besarnya telah banyak membantu peneliti baik secara moril maupun materil dan terima kasih atas kasih sayang ibu dan istri tercinta beserta anak-anak yang diberikan selama ini.

Semoga segala amal dan kebbaikannya diterima oleh Allah SWT dan mendapatkan imbalan pahala dari Allah SWT. Pada penyusunan Penelitian ini peneliti menyadari masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu peneliti sangat menghargai kritik dan saran yang membangun.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, T Yoga, 2007. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi II. UI-Press. Jakarta.

Altuntas, S., Dereli, T., Yilmaz, M. K. 2012. Multi-criteria Decision Making Methods Based Weighted SERVQUAL Scales to Measure Perceived Service Quality in Hospitals: A Case Study from Turkey. **Total Quality Management & Business Excellence**. Vol. 23, Iss. 11-12, 2012, pp: 1379–1395. <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2012.661136>

Muninjaya, A. A. G. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan*. EGC. Jakarta.

Notoatmodjo, S. (2013). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, Leonard L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. **Journal of Retailing**. Marketing Science Institute. Vol. 64, No.1, pp: 12-40.

Sugirahardja, A. D., Santoso, I., Anggarini, S. 2014. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual “Studi Kasus Pada Pusat Oleh Oleh Harum Manis. Jurusan Teknologi Industri Pertanian, FTP – Universitas Brawijaya.

Sugiyono, 2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F. 2000. *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi, Offset, Yogyakarta

Wijono, Dj. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi, dan Aplikasi*, Volume 2, Cetakan Kedua, Surabaya, Airlangga University Press.