

**KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BAGAS WARAS  
KLATEN**

*LOCAL PUBLIC HOSPITAL (RSUD) BAGAS WARAS KLATEN SERVICE QUALITY*

Dr. Drs. Suwardi<sup>1</sup> dan Drs. Aris Tri Haryanto<sup>2</sup>

**Abstract**

*RSUD Bagas Waras is a Local Public Hospital at Klaten. The purpose of this research is to analyze the quality of hospital services. This research is limited to outpatient services in General Poly. Parts of service that accessed by patients in obtaining services are: registration, finance, waiting room, clinic, laboratory, and drug / pharmacy installation. The service quality measurement adopts the opinion of Zeithaml, Berry and Parasuraman (1984), consisting of: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This research is an observational analytic research using cross sectional approach. The number of samples in this study was 100 respondents. The sample are withdrawn with random sampling technique. Society assessment for the six components of outpatient services at RSUD Bagas is classified as good. Respondent assessment scores totaled 7,308 with an average score of 3.05.*

*Keyword: Service quality, local public hospital, general poly*

**Intisari**

RSUD Bagas Waras adalah Rumah Sakit Umum Daerah di Klaten. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan rumah sakit. Penelitian ini terbatas pada layanan rawat jalan di Poli Umum. Bagian layanan yang diakses oleh pasien dalam memperoleh layanan meliputi: pendaftaran, keuangan, ruang tunggu, klinik, laboratorium, dan instalasi obat / farmasi. Pengukuran layanan mengadopsi pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1984), yang terdiri dari: tangible, keandalan, responsif, jaminan, empati. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik *observasional* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*.. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Penarikan sampel dengan teknik sampling acak. Penilaian masyarakat terhadap enam komponen pelayanan rawat jalan RSUD Bagas tergolong kategori baik. Skor penilaian responden berjumlah 7.308 dengan skor rata-rata 3,05.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, RSUD, Poli Klinik umum

**Pendahuluan**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bidang strategis yang harus dikelola oleh pemerintah selain persoalan, pendidikan dan pemenuhan kebutuhan pokok lainnya. Pemerintah pusat,

pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/ kota memberikan perhatian yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan. Pada level – level system pemerintahan di Indonesia tersebut memiliki lembaga yang

secara khusus pengelola bidang pelayanan kesehatan. Di Pemerintah Pusat terdapat Departemen Kesehatan; di Provinsi maupun Kabupaten/ Kota yang ada di daerah juga terdapat Dinas Kesehatan. Ujung tombak pelayanan kesehatan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah adalah rumah sakit milik pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh rumah sakit yang dimiliki pemerintah baik pusat maupun daerah merujuk pada berbagai peraturan perundang – undangan, diantaranya adalah Undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang – undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, serta berbagai peraturan pelaksanaannya. Inti dari berbagai pengaturan pelayanan public secara umum maupun secara khusus dibidang pelayanan rumah sakit dimaksudkan agar masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan minimal. Peraturan perundang – undangan tersebut men-*drive* pelayanan agar berorientasi pada pelanggannya, yaitu masyarakat.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Pasal 18). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Kesalahan dalam tindakan medis dapat

berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 1995: 68).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bagas Waras Klaten belum teralumni lama beroperasi di Resmikan oleh Bupati Sunarna ketika itu di tahun 2014. Sebelumnya layanan rumah sakit di Kabupaten Klaten dilayani oleh RSU Pusat dan RSU milik swasta lainnya. Sebagai RSU milik pemerintah daerah RSUD klaten diharapkan memiliki tatakelo yang baik sehingga dapat memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat Kabupaten Klaten pada khususnya. Kualitas pelayanan rumah sakit yang baik di kabupaten Klaten ini salah satu bentuk implementasi dan tujuan dari desentralisasi bidang kesehatan.

Ketersediaan pelayanan rumah sakit yang cukup beragam pilihan tersebut memaksa penyedia pelayanan berorientasi pada pelanggan agar tetap eksis. Kemampuan rumah sakit untuk memenuhi harapan, aspirasi, tuntutan dan keinginan pelanggan menjadi kunci utama rumah sakit dapat berkembang. Kontek hubungan antara penyedia layanan (*provider*) dan pelanggan (*customer*) berada pada posisi seimbang. Customer memiliki posisi tawar yang kuat dihadapan provider. Posisi tawar customer akan semakin kuat bila penyedia layanan berada pada situasi *competitiveness* (Sahin; 2007). Karena itu *provider* menempatkan pelanggan sebagai *center of bussiness* (Kolter; 2000).

RSUD Bagas Waras Klaten sebagai rumah sakit terbesar milik Pemerintah Kabupaten Klaten pada saat penelitian ini dilangsungkan merupakan rumah sakit tipe

C. Dalam menjalankan fungsi pelayanan kesehatan bagi masyarakat RSUD Bagas Waras membangun pelayanannya berorientasi pada pelanggan, bukan sekedar perintah undang – undang, tetapi lebih karena aspek *bussinness* menuntut demikian. Situasi kompetitif dibidang layanan rumah sakit yang ada menjadi tantangan bagi RSUD Bagas Waras untuk tetap eksis. Pasien sebagai pelanggan memiliki loyalitas, menjadikan RSUD Bagas Waras sebagai rujukan utama ketika sedang menderita gangguan kesehatan. Loyalitas pelanggan dibangun melalui persepsi positif atas pelayanan yang diselenggarakan (Carman; 1990). Dengan demikian persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam memberikan layanan publik termasuk layanan rumah sakit.

Batasan ruang lingkup penelitian ini adalah persepsi pasien atas kualitas pelayanan rawat jalan di di poliklinik umum RSUD Bagas Waras. Sasaran penelitian kualitas pelayanan pada enam komponen pelayanan yaitu: (1) pelayanan pendaftaran; (2) pelayanan pembayaran/keuangan; (3) pelayanan menunggu; (4) pelayanan pemeriksaan di poliklinik; (5) pelayanan laboratorium; (6) pelayanan instalasi obat/opotik

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bagas Waras Klaten. Tujuan penelitian dijabarkan kedalam bagian – bagian pelayanan yang diakses oleh pasien rawat inap atau poli umum, yaitu (1) pelayanan pendaftaran; (2) pelayanan keuangan; (3) pelayanan ruang

tunggu; (4) pelayanan poliklinik; (5) pelayanan laboratorium; dan (6) pelayanan instalasi obat/opotik.

### **Metode Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bagas Waras Klaten. Populasi Sasaran penelitian ini adalah pasien yang berkunjung dan mendapat pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bagas Waras Klaten. Populasi Sumber penelitian ini adalah pasien yang berkunjung dan mendapat pelayanan di 4 poliklinik umum. Data RSUD Sumber Waras Klaten rata – rata per bulan kunjungan pasien poli umum selama tahun 2017 adalah 3.560. Besaran sampel penelitian ini di dasarkan pada perhitungan Solvin (Riduwan,2005:65) berjumlah 100 responden. Teknik sampling dilakukan secara acak (*simple random sampling*) terhadap pasien yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di empat poli umum. Pengambilan data dilakukan selama sepuluh hari kerja, sehingga satu hari peneliti menentukan sebanyak kurang lebih 10 responden sebagai sampel penelitian. Penentuan responden untuk dijadikan sampel mendasarkan diri pada nomor urut pendaftaran, dilakukan pengacakan dengan menggunakan program *software* komputer *random.org*.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Penelitian ini membagi pelayanan poli klinis RSUD Bagas Waras Klaten menjadi enam jenis pelayanan. Hasil penelitian terhadap enam jenis pelayanan rawat inap tabel 1, sebagai berikut: (1) Pelayanan pendaftaran diapresiasi positif jumlah skor 913 dengan rata – rata skor

3,04. Kategori baik; (2) Pelayanan keuangan diapresiasi positif jumlah skor 948 dengan rata – rata skor 3,16. Kategori baik; (3) Pelayanan ruang tunggu diapresiasi positif jumlah skor 913 dengan rata – rata skor 3,04. Kategori baik; (4) Pelayanan poli klinik diapresiasi positif jumlah skor 2.509

dengan rata – rata skor 3,14. Kategori baik; (5) Pelayanan laboratorium diapresiasi positif jumlah skor 913 dengan rata – rata skor 3,04. Kategori baik; dan (6) Pelayanan instalasi obat / apotik diapresiasi positif jumlah skor 1.178 dengan rata – rata skor 3,05. Kategori baik

Tabel 1  
Distribusi skor penilaian responden terhadap kualitas  
Pelayanan RSUD Bagas Waras Klaten

Komponen Kelompok Pelayanan	Jumlah Skor	Rata - Rata Skor	Kategori
Pendaftaran	913	3,04	BAIK
Keuangan	910	3,03	BAIK
Ruang tunggu	948	3,16	BAIK
Poliklinik	2509	3,14	BAIK
Laboratorium	913	3,04	BAIK
Instalasi Obat/Apotik	1178	2,95	KURANG
SKOR	7308	3,05	BAIK

Sumber: Data primer, 2018

Enam komponen pelayanan RSUD Bagas Waras, yaitu pelayanan pendaftaran, keuangan, ruang tunggu, poliklinik, laboratorium dan instalasi obat/ apotik. Keseluruhankomponen pelayanan tersebut diapresiasi positif oleh masyarakat. Skor penilaian responden berjumlah 7.308 dengan rata – rata skor 3.05. Penilaian masyarakat terhadap enam komponen pelayanan rawat jalan RSUD Bagas pemeriksaan poli klinik dalam kategori baik.

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (Permenpan RB) nomer 14 Tahun 2017 indikator pelayanan terdiri dari sembilan komponen, yaitu: (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme dan prosedur, (3) waktu penyelesaian; (4) biaya, tarif; (5) produk spesifikasi dan jenis pelayanan; (6) kompetensi pelaksana; (7)

perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan (9) sarana dan prasarana.

Sembilan komponen pelayanan yang ada di Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tersebut, komponen pelayanan waktu pelayanan memperoleh apresiasi negatif. Indikator pelayanan yang menanyakan waktu pelayanan ada pada pelayanan semua jenis pelayanan rawat inap RSUD Bagas Waras: (1) Pendaftaran rata – rata skor 2,99; (2) Pembayaran rata – rata skor 2,93; (3) Lama menunggu diperiksa 2,57; (4) Laboratorium rata – rata skor 2,95; (5) Penebusan obat rata – skor 2,65. Data ini mengindikasikan bahwa waktu masyarakat merasakan penyelesaian pelayanan menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Bagas waras. Jenis pelayanan dengan persepsi waktu paling

lama ada di waktu menunggu giliran diperiksa dokter di poli klinik dan pelayanan penebusan obat di instalasi obat/ apotik. Dugaan sementara mengapa indikator waktu pelayanan yang ada di RSUD Bagas Waras kurang diapresiasi masyarakat adalah karena rasio pelayanan yang ada dengan jumlah pasien yang mengakses pelayanan.

### Penutup

Pihak manajemen pengelola RSUD perlu memikirkan kebijakan untuk memotong waktu tunggu pasien untuk mengakses pelayanan pada komponen pelayanan pendaftaran, pembayaran/keuangan, menunggu giliran diperiksa, menunggu giliran di cek laborat, dan antrian pelayanan obat. Hasil penelitian ini perlu ditindaklanjuti dengan penelitian lebih mendalam untuk menghitung standart lama waktu mengakses pelayanan

### Daftar Pustaka

- Husein, Umar, 2000. Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jacobalis, S. 1995. Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- Aditama, Tjanda Yoga. 2002. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi Kedua. UI Press. Jakarta.
- Alamsyah, Dedi. 2011. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: NuhaMedika
- Arkunto, Suharsimi, 1993. Prosedur Penelitian, Jakarta: PT RinekaCipta.
- Azwar, Azrul, 2001, Pengantar Administrasi Kesehatan, Bina Rupa Aksara Publisir, Tangerang.

- Batinggi, A & Badu Ahmad, 2013, Menejemen Pelayanan Publik, CV ANDI OFFSET, Yogyakarta,
- Dwiyanto, Agus, 2014, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik :cetakan keempat, Gadjha Mada University Press, Yogyakarta,.
- Moenir, Drs, H, A, S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta BumiAksara
- Paul. 2001. Kualitas Pelayanan Publik. Copyright oleh Komisi Hukum Nasional RI. Website Pentasoft. www.goggle.co.id. Akses 2 januari 2015
- Rahayu, A.,S. 1997, Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality, dalam Bisnis dan Birokrasi No. 1/Vol. III/April/1997. Jakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013, Manajemen Pelayanan ;cetakan X, Pustaka Pelajar,.
- Sinambela, Lijian Poltak, 2006, Reformasi Pelayanan PUBLIK, BumiAksara, Jakarta,.
- Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Administrasi. Bandung :Alfabeta
- Tjiptono dan chandra. 2005. Service Quality and Satisfaction. Edisi 2. Andi, Yogyakarta
- Zulian Yamit. 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonisia, Jakarta
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat Terhadap Pelayanan  
Publik.  
Peraturan Prseiden Republik Indonesia  
Nomor 77 Tahun 2015 tentang  
Organisasi Rumah Sakit.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik