

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP PADA
RSUD PETALA BUMI PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Bidang Ilmu Social Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**ATIKA PUTRI
NPM : 167210443**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP PADA RSUD PETALA BUMI PROVINSI RIAU

ABSTRAK

Oleh

Atika Putri

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat obyektif Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, indikator dari penelitian ini adalah Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan. tipe penelitian yang beralokasi di Kota Pekanbaru ini adalah survey Deskriptif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dan Pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Teknik sampling yang digunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk perwakilan masing-masing ke informasi dan teknik purposive sampling untuk kelompok populasi pegawai Rumah Sakit, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dan wawancara serta data sekunder menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Berdasarkan teknik Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dari hasil keseluruhan menunjukkan bahwa pendapat responden tentang Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau adalah berada pada kategori “Cukup Baik”. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan adalah dimana agar Pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Petala Bumi Provinsi Riau kepada masyarakat lebih ditingkatkan lagi, hal ini dapat dilakukan dengan kelengkapan peralatan medis, komunikasi yang baik dan daya tanggap seorang pegawai terhadap pasien tanpa membedakan pasien umum atau BPJS, dengan demikian akan menarik perhatian pasien atau masyarakat untuk dapat merasakan kualitas pelayanan yang baik di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Rawat Inap, RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF INPATIENT SERVICES AT PETALA
BUMI HOSPITAL, RIAU PROVINCE**

ABSTRAC

By

Atika Putri

This study aims to determine the objective level of Inpatient Service Quality at Petala Bumi Hospital, Riau Province, the indicators of this research are Physical Evidence, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance. This type of research which is located in Pekanbaru City is a descriptive survey. The population used in this study were inpatients at the Petala Bumi Hospital in Riau Province and employees at the Petala Bumi Hospital in Riau Province. The sampling technique used in determining the individual sample is a census technique for each representative to information and a purposive sampling technique for a population group of hospital employees, the types and techniques of data collection used in this study consist of primary data collected using questionnaires and interviews and secondary data using observation and documentation techniques. Based on the analysis technique of Inpatient Service Quality at Petala Bumi Hospital, Riau Province, the overall results show that respondents' opinions about the Quality of Inpatient Services at Petala Bumi Hospital in Riau Province are in the "Good Enough" category. Recommendations that need to be considered are where the services provided by the Petala Bumi Hospital in Riau Province to the community can be further improved, this can be done with complete medical equipment, good communication and responsiveness of an employee to patients without distinguishing general patients or BPJS, with Thus, it will attract the attention of patients or the public to be able to feel the good quality of service at the Petala Bumi Hospital, Riau Province.

Keywords: Quality of Service, Inpatient, Petala Bumi Hospital, Riau Province.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis sudah semakin tajam dan luas. Para pemasar dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk dan jasa tetapi juga kualitas pelayanan untuk bisa tampil sebagai pemenang dalam persaingan. Dimana produk-produk ataupun jasa sejenis sudah semakin tipis perbedaannya dalam hal kualitas, maka yang menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan.

Pada saat ini perusahaan mempunyai tujuan masing-masing yang berbeda satu dengan lainnya. Organisasi pemerintah didirikan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan hak-hak sipil dan ekonomi kepada masyarakat dengan adil dan merata. Organisasi perusahaan bertujuan untuk memperoleh keuntungan usaha, dan organisasi sosial didirikan dengan tujuan memberikan pengabdian kepada masyarakat.

Rumah sakit adalah salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan yang mengutamakan atau meningkatkan upaya penyembuhan dan pemulihan penyakit. Rumah sakit tidak hanya menampung orang sakit saja melainkan memerhatikan aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya, penilaian dalam rumah sakit sangat diperlukan dan sangat diutamakan, bagi pemilik rumah sakit hasil penilaian dapat memberikan informasi tentang kinerja manajemen atau

pengelola yang telah diberikan kepercayaan untuk mengelola sumber daya rumah sakit, dan bagi konsumen dapat sebagai acuan atau bahan pertimbangan kepada siapa (Rumah Sakit) mereka akan mempercayakan kesehatannya.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen atau kemampuan sebuah perusahaan atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan yang diharapkan atau yang diinginkan oleh konsumen. Kualitas merupakan strategi bisnis dasar yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata pelanggan internal dan eksternal dengan memenuhi harapan-harapan tertentu secara eksplisit maupun implisit.

Dalam upaya mencapai efisiensi penyelenggaraan rumah sakit, upaya pendayagunaan fasilitas secara lebih baik kini menjadi salah satu kegiatan pokok. Hal ini juga dilakukan oleh pihak RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yang berusaha memberikan nilai yang lebih bagi pasiennya. Pelayanan yang baik juga merupakan suatu keharusan apabila manajemen rumah sakit ingin menarik jumlah pasien yang lebih banyak lagi. Manajemen harus bisa menerapkan kebijakan serta strategi yang tepat untuk konsumen maupun pesaing dalam mempertahankan kelangsungan usahanya.

Persaingan rumah sakit yang semakin ketat menuntut peningkatan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit. Persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi peralatan kesehatan, tetapi juga dalam persaingan memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah

sakit di cerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pasien sebagai pemakai pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan instruksi Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau No Inst. 06/XII/1974 tanggal 9 Desember 1974, berdirilah pusat kesehatan masyarakat Petala Bumi Sekretariat Wilayah/Daerah Tingkat I Riau, yang selanjutnya disebut dengan HC (Health Center) Petala Bumi, Berkedudukan di jalan Petala Bumi Pekanbaru. Hc Petala Bumi Merupakan suatu Badan Usaha yang bergerak dibidang pengobatan dan pelayanan kesehatan, khusus untuk pegawai beserta keluarganya didalam Sekretariat Wilayah/Daerah Tingkat I Riau yang pada dasarnya bersifat sebagai suatu usaha sosial. Tujuan dari HC Petala Bumi ialah meningkatkan derajat kesehatan pegawai serta keluarganya dilingkungan Sekretariat Wilayah/Daerah Tingkat I Riau.

Berdasarkan Perda Provinsi Riau No 09 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, HC Petala Bumi menjadi UPTD Dinas Kesehatan provinsi Riau, Menjadi RS Petala Bumi dan pindah ke bangunan di jalan Dr. Soetomo No 65 Pekanbaru. Bangunan tersebut merupakan milik Departemen Tenaga Kerja yang semula diperuntukkan sebagai Rs khusus Tenaga Kerja. Selanjutnya diambil alih oleh Pemerintah Provinsi Riau menjadi RSUD Petala Bumi.

Pada tanggal 08 Oktober 2010 RS Petala Bumi telah teregistrasi sebagai RSU Daerah pada Kementrian Kesehatan dengan Kode Registrasi Nomor 1471091. Pada tahun 2011 RSUD Petala Bumi telah ditetapkan sebagai Rumah Sakit Kelas C melalui Keputusan Mentri Kesehatan Republik Indonesia No.

HK.03.05/I/8000/2010 tentang Penetapan Kelas RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yang mempunyai tugas dan fungsi mencangkup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan serta merupakan tempat pendidikan Institusi Pendidikan Kesehatan. RSUD Petala Bumi melalui Surat Keputusan Gubernur Riau Nomor : Kpts.66/II/2014 tanggal 18 Februari 2014, ditetapkan menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) setelah memenuhi persyaratan administrasi dan persyaratan substantif lainnya.

Kemudian sejak tanggal 01 Januari 2016 RSUD Petala Bumi mulai mengimplementasikan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK BLUD) dan telah mendapatkan akreditasi Tingkat PERDANA dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Indonesia dengan nomor KARS-SERT/116/VI/2016.

Kebijakan pengolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) didasarkan pada adanya ketidak puasan masyarakat dalam pelayanan publik Menurut Mulyono (2009) hal ini disebabkan karena: 1). Dalam memberikan pelayanan tidak cepat dan terjadi prosedur yang berbelit-belit, 2). Adanya diskriminasi pelayanan, 3). Biaya tidak transparan dan lambat, 4). Adanya budaya kerja aparatur yang belum baik, 5). Waktu penyelesaian pemberian pelayanan yang tidak jelas, serta adanya praktek pungutan liar diluar tariff layanan yang telah ditentukan.

Tujuan pembuatan BLUD adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan

berdasarkan prinsip ekonomi dan produktivitas serta penerapan praktek bisnis yang sehat.

RSUD Petala Bumi Provinsi Riau memiliki fasilitas yang lengkap antara lain: Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan Bedah, Pelayanan Gawat darurat, Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, Pelayanan Perawatan Kritis, Pelayanan Penunjang Medis, Pelayanan Ambulans, Pelayanan Apotek, Kamar/Ruang Instalasi Rawat Inap, Kamar/Ruang Inap Intensif Care Unit (ICU), Kamar/Ruang Rawat Inap Perinatologi.

Visi dan Misi RSUD Petala Bumi, Visi yaitu untuk terwujudnya Riau yang berdaya saing, sejahtera, bermartabat dan unggul di Indonesia. Misi untuk mewujudkan sumber daya manusia yang beriman, berkualitas dan berdaya saing global melalui pembangunan manusia seutuhnya, mewujudkan pembangunan infrastruktur daerah yang merata, berwawasan lingkungan dan berkelanjutan, mewujudkan pembangunan ekonomi yang inklusif, mandiri dan mengembangkan pariwisata yang berdaya saing, dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang prima berbasis teknologi informasi.

Maka untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah direncanakan, perusahaan RSUD Petala Bumi memerlukan sejumlah tenaga kerja dalam mendukung operasionalnya. Oleh sebab itu, pihak manajemen perusahaan telah memperkerjakan sejumlah sumber daya manusia yang memiliki beragam latar belakang pendidikan, bidang keahlian serta keterampilan kerja yang dimiliki sesuai kebutuhan perusahaan.

Tabel I. 1 : Jumlah Tenaga Medis di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2017-2019

No	Jabatan	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Direktur	1	1	1
2	Tenaga Medis	60	65	68
3	Tenaga Non Medis	145	82	170
Jumlah		206	148	239

Sumber : RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, 2021

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa pegawai yang ada di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2017 memiliki 206 orang pegawai, tahun 2018 memiliki 148 orang pegawai dan tahun 2019 memiliki 239 orang pegawai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing. Dari tahun 2017 sampai tahun 2019 pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mengalami kenaikan pegawai.

Sumber daya manusia rumah sakit terdiri dari tenaga medis dan non medis, Sumber daya manusia rumah sakit adalah aset rumah sakit yang sangat berharga karena manusialah yang mengendalikan seluruh kegiatan yang ada di rumah sakit. Sebagai sarana pelayanan maka rumah sakit harus mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar tercipta peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia yang setinggi-tingginya. Salah satu unsur utama pendukung kualitas pelayanan kesehatan adalah Sumber Daya Manusia (SDM).

Tabel I.2 : Jumlah Kamar/Ruang Instalasi Rawat Inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2019-2020.

Rawat Inap lantai

No	Kamar	Jumlah Kamar	Keterangan
1.	VIP	2 kamar	1 kamar isi 2 bed.
2.	Kelas 1	5 kamar	1 kamar isi 2 bed.
3.	Kelas 2	5 kamar	1 kamar anak isi 4 bed. 4 kamar dewasa isi 3 bed.
4.	Isolasi (kelas 2)	1 kamar	1 kamar isi 1 bed.

Sumber: RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Rawat Inap Penyakit Dalam Anak.

No	Kamar	Jumlah Kamar	Keterangan
1.	Kelas 1	2 kamar	1 kamar dewasa pria isi 6 bed.
2.	Kelas 2	2 kamar	1 kamar dewasa wanita isi 6 bed.
3.	Kelas 3	2 kamar	1 kamar anak isi 10 bed.

Sumber: RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Rawat Inap Bedah

No	Kamar	Jumlah Kamar	Keterangan
1.	Kelas 3	2 kamar	1 kamar pria isi 7 bed. 1 kamar wanita isi 6 bed.

Sumber: RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Rawat Inap Kebidanan

No	Kamar	Jumlah Kamar	Keterangan
1.	Kelas 1	2 kamar	1 kamar isi 2 bed.
2.	Kelas 2	2 kamar	1 kamar isi 3 bed.
3.	Kelas 3	2 kamar	1 kamar isi 4 bed.

Sumber: RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Rawat Inap Intensif Care Unit (ICU)

No	Kamar	Jumlah Kamar	Keterangan
1.	Kelas 1	2 kamar	1 kamar isi 1 bed.

Sumber: RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Rawat Inap Perinatologi

No	Kamar	Jumlah Kamar	Keterangan
1.	Kelas 1	2 kamar	1 kamar isi 1 bed incubator. 1 kamar isi 2 bed box bayi.

Sumber: RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Tabel I.3 : Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap dan rawat Jalan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2019.

No	Keterangan	Rawat Inap	Rawat Jalan
1	10 Penyakit Terbanyak	789	4.862
2	10 Penyakit Menular	526	3.185
3	10 Penyakit Tidak Menular	510	2.507
Jumlah		1.825	10.554

Sumber: RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, 2020

Berdasarkan tabel diatas dilihat dari Jumlah pasien yang paling banyak adalah pasien rawat jalan, selain disebabkan sakit yang di derita pasien kualitas kinerja pegawai yang belum sepenuhnya baik juga dapat mempengaruhi jumlah pasien rawat inap di RSUD Petala Bumi provinsi Riau.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan penulis maka fenomena-fenomena yang terjadi di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau sehubungan dengan Kualitas Pelayanan yaitu terlihat dengan masih adanya beberapa pasien yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini dikarenakan banyak sebab, bisa jadi karena kurangnya kemampuan dan kesigapan seorang pegawai dalam melayani pasien.

Perlengkapan peralatan medis serta komunikasi yang baik dan dapat memberikan jaminan kenyamanan dalam berobat juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada dirumah sakit, apabila perlengkapan medis kurang memadai

dan komunikasi yang kurang baik, hal ini tentunya tidak sesuai dengan visi misi dan harapan yang diinginkan oleh pihak RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dan fenomena-fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi yang kemudian dapat dijabarkan dalam judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dengan didasari masalah-masalah yang terjadi dan dijadikan fenomena maka dapat dirumuskan masalah penelitian **“Bagaimana Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau?”**.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian yang dilakukan nantinya, yaitu **“Untuk Menganalisis dan Menjelaskan Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau”**.

D. Manfaat Penelitian

Disamping itu tujuan penelitian yang telah di sampaikan diatas, penulis mengharapkan agar peneliti ini memberikan suatu bentuk manfaat antara lain:

1. Kegunaan Teoritis yaitu penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi Negara, khususnya manajemen profesionalisme karyawan.
2. Kegunaan Ekonomis yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi maupun referensi bagi penelitian selanjutnya pada penelitian yang sama.
3. Kegunaan Praktis yaitu penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi karyawan, dalam upaya menjalankan peran dalam pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan tenaga medis yang ada dirumah sakit ibu dan anak zainab Pekanbaru.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Administrasi berasal dari kata Yunani (Latin) yaitu *ad* dan *ministrase* yang berarti melayani atau membantu. Dalam bahasa Inggris administrasi berasal dari kata *Admnistation* yang berarti tata usaha. Dengan demikian, administrasi merupakan suatu kegiatan sedangkan administrator adalah orang yang mengepalai atau memimpin administrasi misalnya kepala bidang, dan sebagainya.

Administrasi dalam arti sempit berasal dari bahasa Belanda *Administratie* yang berarti pekerjaan ketatausahaan dan kesekretarian yakni pekerjaan yang berhubungan dengan kegiatan tulis-menulis misalnya surat-menyurat, kearsipan, dan sebagainya. Administrasi dalam arti luas ialah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Dalam pengertian yang luas administrasi mencakup dua pengertian yaitu:

- a. Administrasi sebagai proses adalah kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan yang meliputi semua kegiatan pemikiran, perencanaan, pengaturan sampai kepada pelaksanaan kerja sehingga tujuan dapat tercapai sesuai dengan harapan.
- b. Administrasi sebagai kegiatan usaha adalah kegiatan yang dilakukan secara sadar untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan kegiatan usaha antara lain:

merencanakan apa yang akan dilakukan, mengelompokkan peralatan, tugas wewenang dan tanggung jawab, melaksanakan pekerjaan, mengawasi, membimbing dan menilai serta melakukan koordinasi agar semua kegiatan dapat berjalan dengan baik sehingga tujuan dapat tercapai sesuai dengan rencana yang ditentukan.

The Liang Gie (2015:1) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tersebut. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2003:2).

Unsur-unsur yang mutlak dalam administrasi adalah:

- a. adanya dua orang manusia atau lebih.
- b. Adanya tujuan.
- c. Tugas yang hendak dilaksanakan.
- d. Memiliki sarana dan prasarana.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu bentuk kerja sama antara dua orang atau lebih yang memiliki tujuan yang sama dan ingin mewujudkannya bersama - sama.

2. Konsep Organisasi

Menurut Robbins dan Judge (dalam Andri, 2015:7) menyatakan bahwa organisasi suatu unit social yang terdiri dari dua orang atau lebih, dikoordinasikan secara sadar, dan berfungsi dalam suatu yang relative terus - menerus untuk mencapai satu atau serangkaian tujuan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka suatu organisasi memiliki unsur - unsur sebagai berikut:

- a. Organisasi merupakan suatu system social, yang terdiri dari dua orang atau lebih, sehingga terjadi interaksi antara individu.
- b. Dikoordinasikan secara sadar dan berfungsi dalam suatu dasar yang terus-menerus. Menurut Kreutner dan Kinicki (dalam Andri, 2015:7) koordinasi yang dilakukan secara sadar mencakup, koordinasi usaha, suatu tujuan bersama, pembagian tenaga kerja, dan hierarki wewenang, yang membentuk struktur organisasi.
- c. Organisasi dibentuk untuk mencapai satu atau beberapa tujuan. Ada organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan laba dan juga non profit.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu system atau alat dan wadah untuk mencapai tujuan organisasi, dimana terdapat sekelompok orang yang saling bekerja sama.

3. Konsep Manajemen

Untuk mencapai tujuan administrasi dari sebuah organisasi maka digerakkan dalam suatu proses yang dinamik dan khas. Proses yang dinamik dan khas ini disebut dengan “manajemen”. Manajemen adalah ilmu dan seni merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, mengkoordinasikan serta mengawasi tenaga manusia dengan bantuan alat-alat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen sebagai proses khas yang menggerakkan organisasi sangatlah penting, karena tanpa manajemen yang efektif tidak akan ada usaha yang berhasil cukup lama. Manajemen adalah ilmu dan seni pengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Melayu Hasibuan, 2014:2). Menurut Schermerhorn (dalam Andri, 2015:5) proses manajemen yang harus dijalankan seorang manajer, yaitu:

- a. Planning (perencanaan) meliputi pemilihan misi dan tujuan organisasi serta cara terbaik untuk mencapainya.
- b. Organizing (Organisasi) adalah proses membagi pekerjaan, mengalokasikan sumber daya, dan pengaturan serta koordinasi aktivitas anggota organisasi untuk melaksanakan rencana.
- c. Leading (Kepemimpinan) adalah memengaruhi anggota organisasi agar mereka memberikan kontribusi terhadap tujuan kelompok dan organisasi.

- d. Controlling (Pengawasan) adalah pengukuran dan pengoreksian untuk kerja individu dan organisasi.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen adalah proses kerja yang tersusun dan dijalankan berdasarkan fungsinya untuk mencapai tujuan tertentu.

4. Konsep Manajemen Pemasaran Jasa

Menurut Daryanto (2011:236) Pemasaran jasa adalah mengenai janji-janji yang dibuat kepada pelanggan dan harus dijaga. Kerangka kerja strategis diketahui sebagai service triangle yang memperkuat pentingnya orang dalam perusahaan dalam membuat janji mereka dan sukses dalam membangun customer relationship. Pemasaran jasa merupakan penghubung antar organisasi dengan konsumennya. Peran penghubung ini akan berhasil bila semua upaya pemasaran diorientasikan kepada pasar (Yazid 2008:13).

Menurut Nasution (2004:8) terdapat empat karakteristik pemasaran jasa yang perlu diketahui dalam pemasaran jasa, yaitu:

- a. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa tidak bersifat tidak berwujud, artinya tidak dapat dilihat sebelum mereka membelinya. Nilai tidak berwujud dari jasa dapat berupa kenikmatan, rasa aman, serta kepuasan, untuk mendapatkan semua itu biasanya konsumen akan mencari tahu terlebih dahulu informasi dari jasa yang akan digunakannya seperti lokasi, harga, serta bentuk pelayanan yang akan diberikan.

b. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Artinya jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan jasa yang menghasilkannya dengan konsumen yang menggunakan jasa tersebut, interaksi antara penyedia jasa dengan konsumen terjadi ketika jasa produksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka ia akan berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa.

c. Berubah-ubah (*Variability*)

Jasa yang diberikan berubah-ubah tergantung yang menyajikannya, kapan dan bagaimana penyaji jasa tersebut dilakukan. Konsumen sebelum mengambil keputusan untuk menggunakan suatu jasa biasanya akan meminta pendapat orang lain, oleh karena itu penyedia jasa akan terus berlomba-lomba menawarkan bervariasi jasa dengan kualitas yang baik guna menciptakan kepuasan dari konsumennya.

d. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang. Dalam hal ini jasa berbeda dengan barang, karena barang biasanya dapat disimpan dan digunakan berulang-ulang kali maka tidak demikian dengan jasa, apabila jasa tidak langsung digunakan maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Suatu jasa yang diberikan oleh penyedia jasa tergantung dari permintaan pasar yang berubah-ubah.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen pemasaran jasa merupakan suatu produksi yang hanya dapat digunakan saat ini dan tidak untuk digunakan didalam jangka waktu lama atau berulang-ulang.

5. Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan menciptakan cara untuk mengukur aktivitas pelayanan suatu organisasi melalui kinerja petugasnya terhadap konsumen sebagai pengguna jasa. Kualitas yang baik mutlak diberikan oleh suatu usaha jasa, munculnya perusahaan pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh konsumen maupun mempertahankan pelanggan. Konsumen yang jeli akan tentu akan memiliki produk dan jasa yang merupakan kualitas terbaik.

Menurut Zeithaml dalam Laksana (2008:88) kualitas pelayanan dapat didefinisikan: “*the extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perception*”. Dari pernyataan berikut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Kualitas pelayanan dibangun berdasarkan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya.

Hope dan Muhlemenn (1997) Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan

merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan yang diterima atau diperoleh (Goetsch dan David dalam Djiptono, 2011:164).

Dari beberapa pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk pengukuran terhadap nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa.

6. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan yang dipertimbangkan oleh konsumen menurut Kotler (2012) yaitu:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang melalui fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- b. Empati (*Empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.
- c. Keandalan (*Reliability*) adalah konsisten dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam

memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

- d. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesigapan dan kecepatan penyediaan jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- e. Jaminan (*Assurance*) yaitu apabila pembeli tidak puas atau jika barang/jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dalam masa tertentu maka penjual setuju untuk memperbaiki dengan mengganti item atau baguan yang rusak.

Pada prinsipnya, defenisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

7. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Mutu pelayanan kesehatan dilihat berdasarkan penampilan (*output*) dari pelyanan kesehatan. Secara umum disebutkan makin sempurna penempalin pelayanan kesehatan, makin sempurna pula mutunya. Karena baik atau tidaknya keluaran kualitas pelaynan kesehatan (*output*) sangat dipengaruhi oleh unsur masukan (*input*), unsur lingkungan (*environtment*), dan unsur proses (*process*). Ketiga unsur ini saling mempengaruhi yang kaitannya dengan unsur keluaran yakni yang menunjuk pada mutu pelayanan kesehatan.

a. Masukan (*input*)

Kualitas pelayanan ini menunjuk pada penampilan (*performance*) dari pelayanan kesehatan, baik atau tidaknya suatu keluaran (*output*) sangat dipengaruhi masukan (*input*). Yang dimaksud masukan adalah tenaga (tenaga medis dan non medis) dan sarana (fasilitas medis, penunjang medis, fasilitas umum).

b. Lingkungan (*environment*)

Selain masukan (*input*) yang mempengaruhi kualitas pelayanan, lingkungan (*environment*) mempengaruhi baik atau tidaknya suatu pelayanan kesehatan. Yang dimaksud lingkungan di sini adalah kebijakan, organisasi, dan manajemen.

c. Proses (*process*)

Yang dimaksud proses adalah semua tindakan yang dilakukan. Unsur proses ini dibedakan atas dua macam yaitu tindakan medis dan non medis.

8. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012:182) terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan:

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan
- b. Mengelola ekspektasi pelanggan
- c. Mengelola bukti kualitas layanan
- d. Mendidik konsumen tentang layanan
- e. Menumbuhkan budaya kualitas

- f. Menciptakan *automating quality*
- g. Menindaklanjuti layanan
- h. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

9. Pengukuran kualitas pelayanan

Mengukur kualitas pelayanan berarti mengevaluasi atau membangun kinerja suatu pelayanan dengan perangkat standar atau yang telah ditetapkan terlebih dahulu untuk model pengukuran. Parasuraman dan kawan-kawan telah membuat skala multi-item yang diberi nama SERVQUAL. Alat ini dimaksud untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan (*gap*) yang ada pada model kualitas pelayanan.

Zeitmal dalam Etta (2013:103) mengumumkan beberapa fenomena formulasi untuk mengukur kualitas pelayanan sebagai berikut:

Skor kualitas = skor kinerja – skor harapan.

- a. Skor kualitas pelayanan = skor derajat kepentingan x (skor kinerja – skor harapan).
- b. Skor kualitas pelayanan = skor kinerja.
- c. Skor kualitas pelayanan = skor derajat kepentingan x skor kinerja.

10. Penelitian terdahulu

Tabel II.I : Penelitian Tedahulu

Penelitian	Judul	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
Delladari Mayefis (2017).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang.	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Pasien (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi obat yang sudah ada masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, akan tetapi pelayanan yang diberikan sudah baik.
Angelina Pangala (2014).	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Apotek Desa Catur Tunggal, Depok Sleman.	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Pelanggan (Y)	Analisis Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang ada di apotek desa Catur Tunggal Depok Sleman sangat baik dan memberikan tingkat kepuasan pada pelanggan.
I Nyoman Nurcaya (2008).	Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali.	Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antar kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit dengan yang diharapkan pasien. Kesenjangan terjadi pada semua rumah sakit dan untuk kelima dimensi kualitas pelayanan.
Kamalina Din Jannah (2001).	Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk Mewujudkan Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit "Siti Khodijah" Kualitas Pekalongan.	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Pasien (Y)	Kuantitatif	hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara unsur masukan, unsur lingkungan dan unsur proses terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Ina Ratnami (2013)	Analisis Kualitas Layanan pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Di Bandung	Kualitas Pelayanan	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan rumah sakit relative sudah baik. Namun, terdapat keluhan yang cukup signifikan mengenai kurangnya waktu yang disediakan dokter, rumah sakit tidak secara kontinyu memberikan informasi mengenai penyakit pasien dan kurangnya kebijakan rumah sakit dalam melatih dan menjelaskan tentang cara menangani rasa sakit.
--------------------	---	--------------------	------------	--

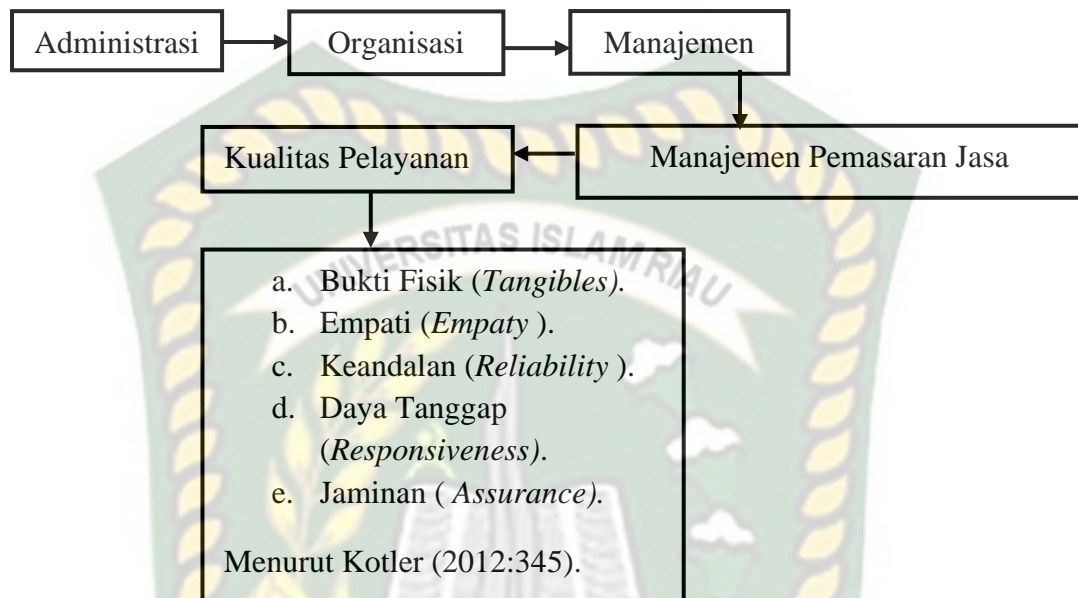
Sumber: Data Olahan Penelitian 2021.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan penjabaran baik secara lisan maupun tulisan runtutan logika (alur cerita dan cara pandang) seseorang tentang keterkaitan atau hubungan atau pengaruh salah satu atau sejumlah aspek dengan satu kondisi fenomena tertentu yang sedang dan dijadikan objek pengamatan sehubungan dengan analisis kualitas pelayanan pada apotek, untuk memenuhi maksud ini maka selalu dipergunakan sebagai pedoman utama penjabaran kerangka pemikiran ini adalah tingkat pemahaman terhadap kepustakaan dan teori objek pengamatan.

Sehubungan dengan hal yang akan dibahas dalam penelitian analisis kualitas pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, maka kerangka pikirnya dapat dilihat pada gambar berikut:

Tabel II.2 : Kerangka Pikir Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.



Sumber : Data Olahan Penulis 2021.

C. Konsep Operasional

Untuk memberikan kesatuan pendapat maka perlu kiranya penulis mengemukakan konsep operasional yang merupakan konsep yang dipakai dalam proses penelitian yang dimaksud untuk menterjemahkan konsep teoritis yang ada sehingga tercipta suatu pengertian dalam penelitian ini, adapun konsep-konsepnya sebagai berikut:

1. Administrasi merupakan kegiatan tulis menulis, mengirim, menyimpan keterangan secara intensif (Mulyono, 2016:42).
2. Organisasi adalah kumpulan dua orang atau lebih yang membentuk kerja sama dalam suatu wadah untuk mencapai, visi, misi dan tujuan secara efektif dan efisien (Mulyono, 2016:72).
3. Manajemen merupakan kegiatan mengelola usaha, kepengurusan, ketatalaksanaan, pengembangan sumber daya manusia dan sumber daya alam secara efektif untuk mencapai sasaran organisasi yang diinginkan (Mulyono, 2016:18).

4. Pemasaran jasa merupakan penghubung antar organisasi dengan konsumennya. Peran penghubung ini akan berhasil bila semua upaya pemasaran diorientasikan kepada pasar (Yazid 2008:13).
5. Kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung, Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012:157).
6. Bukti Fisik (*Tangible*) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang melalui fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
7. Empati (*Empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.
8. Keandalan (*Reliability*) adalah konsisten dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera,akurat dan memuaskan.
9. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesigapan dan kecepatan penyediaan jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
10. Jaminan (*Assurance*) yaitu apabila pembeli tidak puas atau jika barang/jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dalam masa tertentu maka penjual setuju untuk memperbaiki dengan mengganti item atau baguan yang rusak.

D. Overasional Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015:63). Dari penjelasan tentang konsep operasional diatas, maka dapat disajikan operasional variabel dalam bentuk tabel sehubungan dengan analisis kualitas pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Tabel II.3 :Operasional Variabel Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas pelayanan yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung, Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012:157)	Kualitas Pelayanan	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	a. Perlengkapan pelayanan. b. Kebersihan.
		2. Empati (<i>Empaty</i>)	a. Perhatian. b. Kesungguhan.
		3. Keandalan (<i>Reliability</i>)	a. Ketepatan waktu. b. Kecepatan.
		4. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Kesigapan pegawai. b. Informasi.
		5. Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Kemampuan pegawai. b. Komunikasi.

Sumber:Olahan Data Penelitian 2021.

E. Teknik Pengukuran

Sebagai pertimbangan dalam menganalisa data yang terkumpul, maka penulis menggunakan pengukuran masing-masing konsep, yaitu pengukuran terhadap setiap indikator variabel penelitian ini menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengembangkan instrumen yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek, perencanaan tindakan, pelaksanaan tindakan, dan hasil tindakan Sugiyono, 2015:199).

Pengukuran terhadap indikator variabel diklasifikasikan menjadi 3 bagian kategori penelitian yaitu baik,cukup baik, kurang baik. Untuk setiap item

pertanyaan yang diajukan perindikator variabel, masing-masing alternatif jawabannya terdiri dari 3 kategori dengan nilai skor sebagai berikut:

Tabel II.4 : Pengukuran Skala Likert

Options	Bobot
Baik	3
Cukup Baik	2
Kurang Baik	1

Sumber: Skala Likert.

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki 5 indikator, yaitu : Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan. Berdasarkan nilai yang ditetapkan untuk 40 orang responden, dengan persentase Untuk mengetahui masing–masing penelitian atas variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri 5 indikator yang dapat dilihat sebagai berikut :

Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (67%-100%).

Cukup Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (34%-66%).

Kurang Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (1%-33%).

1. Bukti Fisik (*Tangibles*).

Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (67%-100%).

Cukup Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (34%-66%).

Kurang Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (1%-33%).

2. Empati (*Emphaty*).

Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (67%-100%).

Cukup Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (34%-66%).

Kurang Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (1%-33%).

3. Keandalan (*Reliability*).

Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (67%-100%).

Cukup Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (34%-66%).

Kurang Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (1%-33%).

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (67%-100%).

Cukup Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (34%-66%).

Kurang Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (1%-33%).

5. Jaminan (*Assurance*).

Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (67%-100%).

Cukup Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (34%-66%).

Kurang Baik : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau mencapai (1%-33%).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian survei deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif karena peneliti mengumpulkan data dengan cara menganalisa data dan dengan cara mendeskripsikan atau menjelaskan data dengan cara melakukan pengamatan ditempat penelitian.

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan kepada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2017;8).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD yang beralamat di Jl. Dr. Soetomo No 65 Pekanbaru. Adapun yang menjadi alasan peneliti melakukan penelitian di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau ialah karena rumah sakit ini merupakan rumah sakit yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan mempunyai tugas membantu Gubernur dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2017:80). Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Sampel yaitu sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:91). Dalam prosedur pengambilan sampel jumlah karyawan dilakukan dengan cara menentukan sampel dari populasi yang memenuhi karakteristik tertentu sebagai populasi yang menjadi objek studi.

Tabel III. 1 : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Persentasi (%)
1	Direktur RSUD Petala Bumi	1	1	100%
2	Tenaga Medis	68	6	9%
3	Tenaga Non Medis	170	3	2%
4	Pasien rawat inap lt II tahun 2021	~	30	-
Jumlah		-	40	-

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

D. Teknik Penarikan Sampel

Untuk memudahkan penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono *purposive sampling* adalah salah satu teknik yang menentukan sampling penelitian, menentukan dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa representatif. Adapun teknik ini ditujukan khusus kepada Direktur RSUD Petala Bumi, tenaga medis dan tenaga non medis.

Sedangkan untuk pasien rawat inap peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu menjadikan responden penelitian siapa saja yang ditemui dalam rangka berobat secara rawat inap di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang dipergunakan sebagai bahan analisis dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer yaitu jenis data yang diperoleh langsung dari objek atau subjek penelitian menggunakan instrument pengumpulan data. Adapun data primer merupakan data hasil kuesioner dan wawancara penelitian dengan para responden mengenai kualitas pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu jenis data yang diperoleh dari objek atau subjek ditempat penelitian dilakukan data yang telah tersedia. Adapun data sekunder yang dapat dipergunakan antara lain yaitu data jumlah karyawan, gambaran umum perusahaan, kualitas pelayanan serta data lain yang dapat mendukung dalam analisis data.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada responder untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisiensi apabila penelitian sudah tahu dengan pasti variabel yang dapat diukur dan tahu apayang diharapkan oleh responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas, kuesioner bisa berupa pertanyaan tertutup maupun terbuka yang diberikan langsung kepada responden.

2. Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang mendalam.

3. Observasi

Menurut Sugiyono (2017:142) observasi merupakan pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung terhadap kualitas pelayanan pada konsumen untuk mendapatkan data diri konsumen secara langsung atau pada perusahaan.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:142) dokumentasi adalah pengumpulan data dengan mengambil data - data dari catatan, dokumentasi, administrasi, yang sesuai dengan masalah yang diteliti dan mengambil gambaran atau foto – foto ditempat penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisa dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, selanjutnya hasil analisis tersebut, diambil beberapa kesimpulan serta di akhiri dengan mengemukakan beberapa saran yang dianggap perlu.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah RSUD Petala Bumi Provinsi Riau

Berdasarkan instruksi Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau No Inst. 06/XII/1974 tanggal 9 Desember 1974, berdirilah pusat kesehatan masyarakat Petala Bumi Sekretariat Wilayah/Daerah Tingkat I Riau, yang selanjutnya disebut dengan HC (Health Center) Petala Bumi, Berkedudukan di jalan Petala Bumi Pekanbaru. Hc Petala Bumi Merupakan suatu Badan Usaha yang bergerak dibidang pengobatan dan pelayanan kesehatan, khusus untuk pegawai beserta keluarganya didalam Sekretariat Wilayah/Daerah Tingkat I Riau yang pada dasarnya bersifat sebagai suatu usaha sosial. Tujuan dari HC Petala Bumi ialah meningkatkan derajat kesehatan pegawai serta keluarganya dilingkungan Sekretariat Wilayah/Daerah Tingkat I Riau.

Berdasarkan Perda Provinsi Riau No 09 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, HC Petala Bumi menjadi UPTD Dinas Kesehatan provinsi Riau, Menjadi RS Petala Bumi dan pindah ke bangunan di jalan Dr. Soetomo No 65 Pekanbaru. Bangunan tersebut merupakan milik Departemen Tenaga Kerja yang semula diperuntukkan sebagai Rs khusus Tenaga Kerja. Selanjutnya diambil alih oleh Pemerintah Provinsi Riau menjadi RSUD Petala Bumi.

Pada tanggal 08 Oktober 2010 RS Petala Bumi telah teregistrasi sebagai RSU Daerah pada Kementrian Kesehatan dengan Kode Registrasi Nomor 1471091. Pada tahun 2011 RSUD Petala Bumi telah ditetapkan sebagai Rumah

Sakit Kelas C melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.03.05/I/8000/2010 tentang Penetapan Kelas RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yang mempunyai tugas dan fungsi mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan serta merupakan tempat pendidikan Institusi Pendidikan Kesehatan. RSUD Petala Bumi melalui Surat Keputusan Gubernur Riau Nomor : Kpts.66/II/2014 tanggal 18 Februari 2014, ditetapkan menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) setelah memenuhi persyaratan administrasi dan persyaratan substantif lainnya.

Kemudian sejak tanggal 01 Januari 2016 RSUD Petala Bumi mulai mengimplementasikan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK BLUD) dan telah mendapatkan akreditasi Tingkat PERDANA dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Indonesia dengan nomor KARS-SERT/116/VI/2016.

Pada Tahun 2010, RS Petala Bumi terintegrasi pada pada Kementerian Kesehatan dengan kode registrasi Nomor 1471091.

Identitas Rumah Sakit

Nama Rumah Sakit : RSUD Petala Bumi.
 Alamat : Jl. Dr. Soetomo No 65 Pekanbaru.
 Telepon / faximile : 0761-23024 / 0761 – 561031.
 Kelas RS : Kelas C.
 SK Penetapan Kelas : SK Menkes RI No. HK. 03.05/I/8000/2010.
 Kapasitas TT : 72 Tempat Tidur.
 Luas Tanah : 7.750 m2.
 Luas Bangunan : 5.435 m2.
 Izin Operasional : 04/05.11/bptpm/III/2015.
 Izin IPAL : 660.31/BLH/ILC/IV/2016/02.

Kelulusan Akreditasi : “**UTAMA**”.

Nomor KARS-SERT/611/V/2019 pada tanggal 28 Mei 2019.

B. Visi Misi

1. Visi

Unggul dalam Pelayanan.

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau.
- b. Meningkatkan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia menuju Rumah Sakit dengan pelayanan unggulan.
- c. Mewujudkan pengelolaan administrasi secara transparan dan bertanggung jawab.

C. Motto RSUD Petala Bumi

R = Ramah.

S = Santun.

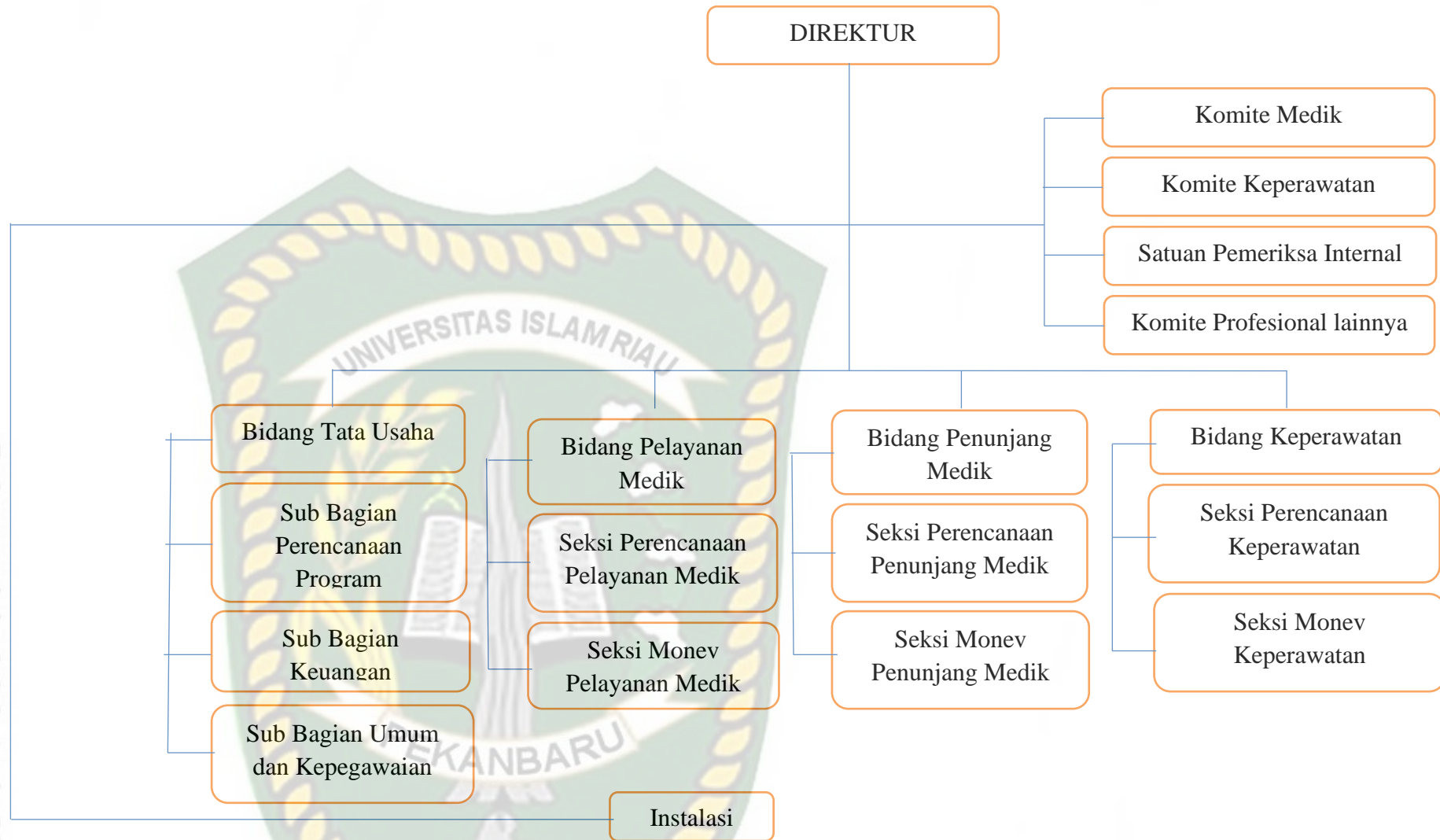
P = Peduli.

B = Bertanggung Jawab.

D. Struktur Organisasi

Melalui Keputusan Direktur RSUD Petala Bumi Provinsi Riau tentang Struktur Organisasi dan Tata Kelola, telah ditetapkan Struktur Organisasi RSUD Petala Bumi sebagai berikut.

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.



E. TUGAS POKOK DAN FUNGSI RUMAH SAKIT

a. Tugas Pokok

RSUD Petala Bumi sebagai tempat pelayanan kesehatan mempunyai tugas membantu Gubernur dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 Bab III Pasal 4 tentang Rumah Sakit yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan perorangan adalah setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan.

b. Fungsi

1. Pelaksanaan sebagian kewenangan pemerintahan daerah dibidang penyelenggaraan pelayanan kesehatan dalam upaya penyembuhan dan pemulihan kesehatan serta melaksanakan upaya pencegahan dan peningkatan kesehatan sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit.
2. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan dalam upaya peningkatan kompetensi SDM.
3. Penyelenggaraan administrasi umum, kepegawaian dan keuangan, serta penyelenggaraan perencanaan program rumah sakit.
4. Pengawasan secara periodik terhadap mutu pelayanan rumah sakit serta pengembangan pelayanan bidang medis dan non medis.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas responden

Identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data kuesioner yang disebarkan oleh penulis mengenai nama, umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan pegawai. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden pasien rawat inap lantai II dan pegawai pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.1 : Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien dan Pegawai pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentasi (%)
1	Laki-laki	14	35%
2	Perempuan	26	65%
Jumlah		40	100%

Sumber: Data Olahan Kuesioner 2020.

Dari tabel diatas diketahui bahwa jumlah dari jenis kelamin responden dari pasien rawat inap lantai II dan pegawai RSUD Petala Bumi yaitu 40 orang, untuk jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 14 orang dengan persentase 35%, dan untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang dengan persentase 65% dari keseluruhan responden pasien rawat inap lantai II dan pegawai RSUD Petala Bumi, berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai yang berjenis kelamin perempuan yang paling banyak.

2 Berdasarkan Umur Responden

Umur merupakan suatu tingkat kematangan pikiran seseorang dalam rangka mengambil keputusan tentang apa yang tidak dan yang harus dilakukan. Seperti diketahui bahwa usia yang lebih tua akan lebih bijaksana dalam mengambil tindakan dari yang lebih muda, akan tetapi tidak dapat dipungkiri juga bahwa lebih tua usia seseorang maka kemampuan fisiknya lebih cepat mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaan jika dibandingkan dengan pengurus yang umurnya lebih muda. Untuk mengetahui umur responden pada RSUD Petala Bumi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.2 : Distribusi jumlah responden berdasarkan umur pasien rawat inap dan pegawai pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

No	Umur Responden	Jumlah	Persentasi (%)
1	20-25 Tahun	8	20%
2	26-30 Tahun	10	25%
3	31-40 Tahun	14	35%
4	41 Tahun keatas	8	20%
Jumlah		40	100%

Sumber: Data Olahan Kuesioner 2021.

Dari tabel diatas maka dapat dijelaskan bahwa pegawai dengan umur antara 20 tahun sampai 25 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 20%, umur antara 26 tahun sampai 30 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 25%, dan antara umur 31 tahun sampai 40 tahun sebanyak 14 orang dengan persentase 35%, sedangkan pegawai yang memiliki umur 41 tahun keatas sebanyak 8 orang dengan persentase 20%.

Berdasarkan keterangan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Responden dalam penelitian ini paling banyak berumur antara 31-40 tahun.

3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan dapat didefinisikan suatu kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Tidak dapat dipungkiri dengan bekerja maka seseorang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya seperti, mengkonsumsi makanan yang disukainya, pakaian dan keperluan lainnya. Dari hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, serta dengan penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti, maka untuk mengetahui identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan latar belakang jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel V.3 : Distribusi jumlah responden berdasarkan pendidikan Responden RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

No	Pendidikan	Jumlah	Persentasi (%)
1	SMA	9	23%
2	D3	12	30%
3	S1	19	47%
Jumlah		40	100%

Sumber: Data Olahan Kuesioner 2021.

Dari tabel diatas dapat dilihat berdasarkan tingkat pendidikan terakhir responden yang ada di lingkungan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yaitu untuk SMA sebanyak 9 orang dengan persentase 23%, D3 sebanyak 12 orang dengan persentase 30% dan untuk S1 sebanyak 19 orang dengan persentase 47%. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir responden yang ada di lingkungan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau paling banyak S1 yaitu sebanyak 19 orang (47%).

4 Berdasarkan Masa Kerja

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja dibagi menjadi empat kategori yaitu, 1 tahun sampai 2 tahun, 3 tahun sampai 4 tahun, 5 tahun sampai 6 tahun dan lebih dari 7 tahun. Asumsi peneliti jika pegawai telah lebih dari 3 tahun bekerja maka pegawai tersebut akan mengetahui dengan baik mengenai budaya organisasi dalam RSUD Petala Bumi secara menyeluruh, sedangkan pegawai dengan masa kerja kurang dari 2 tahun maka pegawai tersebut cukup mengetahui budaya organisasi RSUD Petala Bumi. Tabel distribusi jumlah responden berdasarkan masa kerja ini hanya untuk pegawai yang ada di RSUD Petala Bumi sebanyak 10 orang, tidak untuk 30 orang responden yang di ambil dari pasien rawat inap, total responden keseluruhan sebanyak 40 orang.

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan masa kerjanya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.4 : Distribusi jumlah responden berdasarkan masa kerja pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

No	Masa Bekerja	Jumlah	Persentasi (%)
1	1-2 Tahun	6	60%
2	3-4 Tahun	4	40%
3	5-6 Tahun	-	-
4	7 Tahun keatas	-	-
Jumlah		10	100%

Sumber: Data Olahan Kuesioner 2021.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa lama bekerjanya pegawai pada RSUD Petala Bumi paling banyak dari 1 tahun masa kerja sampai 2 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 60%. Lama bekerja 3

tahun sampai 4 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase 40%, sedangkan untuk 5-6 tahun atau 7 tahun ke atas tidak ada untuk penelitian ini.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa lama masa bekerja pegawai paling banyak antara 1 tahun sampai 2 tahun sebanyak 6 orang dengan persentase 60%.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung. Oleh karena itu perusahaan penyedia jasa perlu mengidentifikasi keinginan konsumen sasaran dalam kualitas jasa, hanya saja jika kita sadari bahwa kualitas jasa lebih sulit untuk didefinisikan dan dinilai dari pada kualitas produk. Meskipun demikian, konsumen akan tetap memberikan penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan dan penyedia jasa pun perlu memahami juga bagaimana sebenarnya pengharapan konsumen itu sehingga dengan demikian mereka dapat merancang system pelayanan yang efektif

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 35 orang responden untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah penelitian yang pertama, yaitu jawaban dari apakah ada perbedaan antara persepsi dan harapan pasien atas kualitas pelayanan pada RSUD Petala Bumi.

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti Fisik (*Tangible*) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang melalui fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi seperti perlengkapan pelayanan dan kebersihan lingkungan rumah sakit maupun seluruh pegawai rumah sakit.

Berikut tanggapan dari 40 orang responden yang terdiri dari 30 orang pasien rawat inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dan 10 orang pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yang mengisi kuesioner mengenai indikator bukti fisik (*tangible*), dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.5 : Tanggapan responden pasien rawat inap terhadap Indikator Bukti Fisik (*Tangible*) pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Perlengkapan Pelayanan	30	-	-	30
		(100%)	-	-	(100%)
2	Kebersihan	18	12	-	30
		(60%)	(40%)	-	(100%)
Jumlah		48	12	-	60
Rata-rata		24	6	-	30
Persentase		(80%)	(20%)	-	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 30 orang responden menyatakan setuju dengan persentase 100%, alasannya karena RSUD Petala Bumi Provinsi Riau telah menyediakan perlengkapan untuk pelayanannya seperti peralatan medis.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menjawab setuju 18 orang dengan persentase 60% dikarenakan pihak RSUD Petala Bumi selalu menjaga kebersihan lingkungan. Sedangkan yang menjawab cukup setuju yaitu sekitar 12 orang dengan persentase 40% karena masih ada beberapa pasien yang mengeluh akan kebersihan kamar mandi.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Indikator Bukti Fisik terlaksana dengan “Baik”, dengan persentase responden sebanyak 80% dari 100% artinya perlengkapan pelayanan dan kebersihan yang merupakan bukti fisik atau bukti langsung sudah sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit tipe C.

Tabel V.6 : Tanggapan responden pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau terhadap Indikator Bukti Fisik (*Tangible*).

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Perlengkapan Pelayanan	5	5	-	10
		(50%)	(50%)	-	(100%)
2	Kebersihan	6	4	-	10
		(60%)	(40%)	-	(100%)
Jumlah		11	10	-	20
Rata-rata		5.5	5	-	10
Persentase		(55%)	(50%)	-	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 5 orang responden menyatakan setuju dengan persentase 50%, karena RSUD

Petala Bumi Provinsi Riau telah menyediakan peralatan untuk pelayanannya seperti penyediaan peralatan medis.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menjawab setuju 6 orang dengan persentase 60% dikarenakan pihak RSUD Petala Bumi selalu menjaga kebersihan lingkungan. Sedangkan yang menjawab cukup setuju yaitu sekitar 4 orang dengan persentase 40% karena masih ada beberapa tempat yang dirasa kurang bersih.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Indikator Bukti Fisik terlaksana dengan “Cukup Baik”, dengan persentase responden sebanyak 55% dari 100% artinya perlengkapan pelayanan dan kebersihan yang merupakan bukti fisik atau bukti langsung perlu untuk diperhatikan atau ditingkatkan lagi.

Ada banyak cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, salah satunya yaitu melengkapi peralatan medis maupun non medis untuk mendukung pelayanan yang bagus dan lebih memperhatikan lagi tentang kebersihan. Adapun pertanyaan yang membahas tentang sub indikator Kualitas Pelayanan tentang “perlengkapan pelayanan dan kebersihan” yang dilakukan oleh RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dilengkapi dengan hasil wawancara yang penulis dapatkan dari manajemen RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yaitu Direktur, dimana beliau yang memberikan tanggapan terkait dengan pertanyaan penulis yang berhubungan dengan pemberian perlengkapan pelayanan dan kebersihan. Adapun hasil

wawancara dengan Direktur RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Ibu drg. Hj. Sumiarti sebagai berikut:

“RSUD Petala Bumi Provinsi Riau telah menyediakan perlengkapan untuk mendukung segala pelayanannya termasuk menyediakan dokter spesialis, namun ada beberapa alat-alat yang belum dimiliki dan akan segera di proses untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan RSUD Petala Bumi tidak perlu lagi melakukan rujukan pasien ke RS lain yang dikarenakan peralatan yang tidak ada atau kurang lengkap dan untuk kebersihan akan selalu di pantau setiap harinya agar lingkungan selalu bersih (Wawancara senin, 26 Juli 2021 :10.20 Wib).

Hasil penelitian yang penulis dapatkan telah dilengkapi dengan pelaksanaan observasi langsung ke lapangan, dimana penulis melakukan pengamatan dengan situasi yang ada di daerah atau di dalam RSUD Petala Bumi Provinsi Riau bahwa pelayanan berjalan dengan baik dan kebersihan selalu diperhatikan.

2. Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen seperti perhatian dan kesungguhan yang diberikan pegawai terhadap pasien tanpa membeda-bedakan.

Berikut tanggapan dari 40 orang responden yang terdiri dari 30 orang pasien rawat inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dan 10 orang pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yang mengisi kuesioner mengenai indikator empati (*Emphaty*), dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.7 : Tanggapan responden pasien rawat inap terhadap Indikator Empati (*Empaty*) pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Perhatian	9	21	-	30
		(30%)	(70%)	-	(100%)
2	Kesungguhan dalam melayani keluhan pasien	6	12	12	30
		(20%)	(40%)	(40%)	(100%)
Jumlah		15	33	12	60
Rata-rata		7.5	16.5	6	30
Persentase		(25%)	(55%)	(20%)	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 9 orang responden menyatakan setuju dengan persentase 30%, alasannya karena RSUD Petala Bumi Provinsi Riau selalu memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani pasien, sedangkan yang menjawab cukup setuju sangat banyak yaitu 21 orang responden dengan persentase 70% dikarenakan mungkin pasien merasa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menjawab setuju 6 orang dengan persentase 30% dikarenakan pihak RSUD Petala Bumi telah memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan pasien, Sedangkan yang menjawab cukup setuju yaitu 12 orang dengan persentase 40% dikarenakan mungkin masih ada pasien yang merasa keluhannya tidak di

respon dengan baik oleh pegawai, dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 12 orang dengan persentase 40% dikarenakan mungkin pasien mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai aturan akreditasi rumah sakit tersebut.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Indikator Empati “ Kurang Baik”, dengan persentase responden sebanyak 25% dari 100% artinya masih ada pegawai rawat inap RSUD Petala Bumi Provinsi riau yang belum memberikan perhatian dengan kesungguhan.

Tabel V.8 : Tanggapan responden pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau terhadap Indikator Empati (*Empaty*).

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Perhatian	7	3	-	10
		(70%)	(30%)	-	(100%)
2	Kesungguhan dalam melayani keluhan pasien	5	5	-	10
		(50%)	(50%)	-	(100%)
Jumlah		12	8	-	20
Rata-rata		6	4	-	10
Persentase		(60%)	(40%)	-	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 7 orang responden menyatakan setuju dengan persentase 70%, alasannya karena pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau selalu memberikan

perhatian dengan setulus hati dalam melayani pasien, sedangkan yang menjawab cukup setuju sebanyak 3 orang responden dengan persentase 30%.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menjawab setuju 5 orang dengan persentase 50% dikarenakan pihak RSUD Petala Bumi telah memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan pasien, Sedangkan yang menjawab cukup setuju yaitu 5 orang dengan persentase 40%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Indikator Empati “ Cukup Baik”, dengan persentase responden sebanyak 60% dari 100% artinya masih ada pegawai rawat inap RSUD Petala Bumi Provinsi riau yang belum memberikan perhatiang dengan kesungguhan.

Ada banyak cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, yaitu dengan memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan pasien. Adapun pertanyaan yang membahas tentang sub indikator Kualitas Pelayanan tentang “perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan pasien” yang dilakukan oleh RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dilengkapi dengan hasil wawancara yang penulis dapatkan dari manajemen RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yaitu Direktur, dimana beliau yang memberikan tanggapan terkait dengan pertanyaan penulis yang berhubungan dengan pemberian perlengkapan pelayanan dan kebersihan. Adapun hasil wawancara dengan Direktur RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Ibu drg. Hj. Sumiarti sebagai berikut:

“Dalam memberikan pelayanan pegawai RSUD Petala Bumi provinsi Riau pegawai diuntut atau diharuskan untuk selalu perhatian dan bersungguh-sungguh dalam menanggapi keluhan pasien, karena tujuan awal RSUD Petala Bumi Provinsi Riau ini sesuai dengan visinya yaitu unggul dalam pelayanan (Wawancara senin, 26 Juli 2021 :10.20 Wib).

Hasil penelitian yang penulis dapatkan telah dilengkapi dengan pelaksanaan observasi langsung ke lapangan, dimana penulis melakukan pengamatan dengan situasi yang ada di daerah atau di dalam RSUD Petala Bumi Provinsi Riau bahwa pelayanan yang diberikan biasa saja, respon yang lambat dari pegawai.

3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) adalah konsisten dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera,akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu dan kecepatan.

Berikut tanggapan dari 40 orang responden yang terdiri dari 30 orang pasien rawat inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dan 10 orang pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yang mengisi kuesioner mengenai indikator Keandalan (*Reliability*), dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.9 : Tanggapan responden pasien rawat inap terhadap Indikator Keandalan (*Reliability*) pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Ketepatan waktu	5 (17%)	22 (73%)	3 (10%)	30 (100%)
2	Kecepatan	12 (40%)	16 (53%)	2 (7%)	30 (100%)
Jumlah		17	38	5	60
Rata-rata		8.2	19	2.5	30
Persentase		(29%)	(63%)	(8%)	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 5 orang responden menyatakan setuju dengan persentase 17%, alasannya karena pihak RSUD Petala Bumi Provinsi Riau tepat waktu dalam melayani pasien, sedangkan yang menjawab cukup setuju sangat banyak yaitu 22 orang responden dengan persentase 73% dikarenakan mungkin karena banyaknya pasien dan keterbatasan tenaga kerja di waktu pandemi, dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 3 orang responden dengan persentase 10% dikarenakan mungkin atas status pasien yang umum dan BPJS.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menjawab setuju 12 orang orang dengan persentase 40% dikarenakan pihak RSUD Petala Bumi selalu siaga dalam menangani pasien, Sedangkan yang menjawab cukup setuju yaitu 16 orang dengan persentase 53% dikarenakan mungkin masih ada beberapa

pegawai yang kurang berpengalaman, dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 orang dengan persentase 7%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Indikator Keandalan “ Kurang Baik”, dengan persentase responden sebanyak 29% dari 100% artinya pelayanan yang ada di rawat inap RSUD Petala bumi Provinsi Riau dianggap belum memuaskan dan belum dilaksanakan dengan baik.

Tabel V.10 : Tanggapan responden pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Indikator Keandalan (*Reliability*).

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Ketepatan waktu	10	-	-	10
		(100%)	-	-	(100%)
2	Kecepatan	8	2	-	10
		(80%)	(20%)	-	(100%)
Jumlah		18	2	-	20
Rata-rata		9	1	-	10
Persentase		(90%)	(10%)	-	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 10 orang responden menyatakan setuju dengan persentase 100%, alasannya karena pihak RSUD Petala Bumi Provinsi Riau selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menjawab setuju 8 orang orang dengan persentase 80% dikarenakan pihak RSUD Petala Bumi Provinsi Riau selalu siaga dalam menangani pasien, Sedangkan yang menjawab cukup setuju yaitu 2 orang dengan persentase 20%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Indikator Keandalan “Baik”, dengan persentase responden sebanyak 90% dari 100% artinya pelayanan yang ada di rawat inap RSUD Petala bumi Provinsi Riau dilakukan oleh pegawai dengan baik.

Ada banyak cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien. Adapun pertanyaan yang membahas tentang sub indikator Kualitas Pelayanan tentang “ketepatan waktu dan kecepatan” yang dilakukan oleh RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dilengkapi dengan hasil wawancara yang penulis dapatkan dari manajemen RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yaitu Direktur, dimana beliau yang memberikan tanggapan terkait dengan pertanyaan penulis yang berhubungan dengan pemberian perlengkapan pelayanan dan kebersihan. Adapun hasil wawancara dengan Direktur RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Ibu drg. Hj. Sumiarti sebagai berikut:

“kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sangat diutamakan karna berhubungan dengan nyawa seseorang, oleh karena itu pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Khususnya tenaga medis harus cekatan dan kami pihak RSUD Petala Bumi Provinsi Riau telah menempatkan pegawai sesuai dengan bidangnya masing-masing agar cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan (Wawancara senin, 26 Juli 2021 :10.20 Wib).

Hasil penelitian yang penulis dapatkan telah dilengkapi dengan pelaksanaan observasi langsung ke lapangan, dimana penulis melakukan pengamatan dengan situasi yang ada di daerah atau di dalam RSUD Petala Bumi Provinsi Riau bahwa masih ada kelalaian dalam memberikan pelayanan dikarenakan banyak hal, salah satunya karna pasien BPJS.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesigapan dan kecepatan penyediaan jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap seperti kesigapan pegawai dalam melayani dan pemberian informasi yang jelas dan mudah di fahami oleh pasien.

Berikut tanggapan dari 40 orang responden yang terdiri dari 30 orang pasien rawat inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dan 10 orang pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yang mengisi kuesioner mengenai indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*), dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.11 : Tanggapan responden pasien rawat inap terhadap Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Kesigapan Pegawai	9	18	3	30
		(30%)	(60%)	(10%)	(100%)
2	Informasi	18	9	3	30
		(60%)	(30%)	(10%)	(100%)
Jumlah		27	27	6	60
Rata-rata		13.5	13.5	3	30
Persentase		(45%)	(45%)	(10%)	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 9 orang responden menyatakan setuju dengan persentase 30%, alasannya karena RSUD Petala Bumi Provinsi Riau selalu cepat dalam melakukan pelayanan, sedangkan yang menjawab cukup setuju sangat banyak yaitu 13 orang responden dengan persentase 60% dikarenakan mungkin pasien merasa tidak dilayani dengan cepat, dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 3 orang dengan persentase 10% dikarenakan mungkin pasien tidak mendapatkan penanganan yang cepat.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menjawab setuju 18 orang dengan persentase 60% dikarenakan pihak RSUD Petala Bumi telah memberikan informasi yang tepat dan benar terhadap pasien, Sedangkan yang menjawab cukup setuju yaitu 9 orang dengan persentase 30% dikarenakan

mungkin masih ada beberapa pasien yang kurang faham dengan bahasa penyampaian oleh pihak RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 3 orang dengan persentase 10% dikarenakan mungkin masih ada pasien yang tidak mendapatkan informasi yang tepat dan pelayanan yang tidak cepat.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Indikator Daya Tanggap “Cukup Baik”, dengan persentase responden sebanyak 45% dari 100% artinya hal ini dikarenakan masih kurangnya kemauan petugas untuk membantu dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat, serta masih kurangnya kesigapan dan kecepatan petugas dalam melayani terhadap keluhan pasien.

Tabel V.12 : Tanggapan responden pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau terhadap Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*).

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Kesigapan Pegawai	4	6	-	10
		(40%)	(60%)	-	(100%)
2	Informasi	10		-	10
		(100%)	-	-	(100%)
Jumlah		14	6	-	20
Rata-rata		7	3	-	10
Persentase		(70%)	(30%)	-	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 4 orang responden menyatakan setuju dengan persentase 40%, alasannya

karena RSUD Petala Bumi Provinsi Riau selalu cepat dalam melakukan pelayanan, sedangkan yang menjawab cukup setuju sebanyak 6 orang responden dengan persentase 60% dikarenakan mungkin pasien merasa tidak dilayani dengan cepat.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menjawab setuju 10 orang dengan persentase 10% dikarenakan pihak RSUD Petala Bumi telah memberikan informasi yang tepat dan benar terhadap pasien.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Indikator Daya Tanggap “Baik”, dengan persentase responden sebanyak 70% dari 100% artinya pegawai RSUD Petala Bumi Memberikan pelayanan dan informasi yang baik, benar dan mudah di fahami oleh pasien.

Kesigapan pegawai dan penyampain informasi yang baik, benar dan mudah difahami oleh pasien akan sangat membantu dan pasien akan merasaksn pelayanan yang baik. Adapun pertanyaan yang membahas tentang sub indikator Kualitas Pelayanan tentang “kesigapan pegawai dan informasi” yang dilakukan oleh RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dilengkapi dengan hasil wawancara yang penulis dapatkan dari manajemen RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yaitu Direktur, dimana beliau yang memberikan tanggapan terkait dengan pertanyaan penulis yang berhubungan dengan pemberian perlengkapan pelayanan dan kebersihan. Adapun hasil wawancara dengan Direktur RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Ibu drg. Hj. Sumiarti sebagai berikut:

“pimpinan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau selalu mengingatkan untuk pegawai agar selalu sigap dan memberikan informasi yang jelas terhadap pasien, hal ini dilihat dari penyampaian direktur diwaktu apel pagi di hari senin (Wawancara senin, 26 Juli 2021 :10.20 Wib).

Hasil penelitian yang penulis dapatkan telah dilengkapi dengan pelaksanaan observasi langsung ke lapangan, dimana penulis melakukan pengamatan dengan situasi yang ada di daerah atau di dalam RSUD Petala Bumi Provinsi Riau bahwa pimpinan selalu memberikan arahan setiap senin pagi kepada seluruh pegawai.

5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) yaitu apabila pembeli tidak puas atau jika barang/jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dalam masa tertentu maka penjual setuju untuk memperbaiki dengan mengganti item atau bagian yang rusak atau kemampuan seorang pegawai dalam memberikan pelayanan serta komunikasi yang baik.

Berikut tanggapan dari 40 orang responden yang terdiri dari 30 orang pasien rawat inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dan 10 orang pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yang mengisi kuesioner mengenai indikator Jaminan (*Assurance*), dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.13 : Tanggapan responden pasien rawat inap terhadap Indikator Jaminan (*Assurance*) pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Kemampuan Pegawai	17	8	5	30
		(58%)	(26%)	(16%)	(100%)
2	Komunikasi	20	10	-	30
		(67%)	(33%)	-	(100%)
Jumlah		37	18	5	60
Rata-rata		18.5	9	2.5	30
Persentase		(62%)	(30%)	(8%)	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 17 orang responden menyatakan setuju dengan persentase 58%, alasannya karena RSUD Petala Bumi Provinsi Riau menempatkan pegawainya sesuai dengan bidangnya masing-masih agar mampu memberikan pelayanan yang baik, sedangkan yang menjawab cukup setuju yaitu 8 orang responden dengan persentase 26% artinya pasien mendapatkan pelayanan yang baik namun tidak merasakan puas, dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 5 orang dengan persentasi 16% artinya masih ada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menjawab setuju 20 orang dengan persentase 67% dikarenakan pihak RSUD Petala Bumi telah

melakukan komunikasi yang sebagaimana mestinya, Sedangkan yang menjawab cukup setuju yaitu 10 orang dengan persentase 33% dikarenakan mungkin masih ada pasien yang merasa kurang nyaman dengan komunikasi yang diberikan oleh pegawai.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Indikator Jaminan “Cukup Baik”, dengan persentase responden sebanyak 62% dari 100% artinya pelayanan sudah berjalan sesuai indikator jaminan dan akan lebih baik jika ditingkatkan lagi.

Tabel V.13 : Tanggapan responden pegawai RSUD Petala Bumi Provinsi Riau terhadap Indikator Jaminan (*Assurance*).

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Kemampuan Pegawai	10	-	-	10
		(100%)	-	-	(100%)
2	Komunikasi	6	4	-	10
		(60%)	(40%)	-	(100%)
Jumlah		16	2	-	20
Rata-rata		8	1	-	10
Persentase		(80%)	(10%)	-	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 10 orang responden menyatakan setuju dengan persentase 100%, alasannya karena RSUD Petala Bumi Provinsi Riau menempatkan pegawainya sesuai dengan bidangnya masing-masih agar mampu memberikan pelayanan yang baik.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menjawab setuju 6 orang dengan persentase 60% dikarenakan pihak RSUD Petala Bumi telah melakukan komunikasi yang sebagaimana mestinya, Sedangkan yang menjawab cukup setuju yaitu 4 orang dengan persentase 40% dikarenakan mungkin masih ada pasien yang merasa kurang nyaman dengan komunikasi yang diberikan oleh pegawai.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Indikator Jaminan “Baik”, dengan persentase responden sebanyak 80% dari 100% artinya sub indikator kualitas pelayanan sudah terlaksana di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Ada banyak cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat loyal terhadap rumah sakit, salah satu cara yang termasuk diantara cara terpenting adalah meningkatkan kedisiplinan dan kemampuan pegawai serta cara berkomunikasi yang baik dan mudah di fahami oleh pasien.

Adapun pertanyaan yang membahas tentang indikator dan sub indikator dari Kualitas Pelayanan tentang “kemampuan pegawai dan komunikasi” yang dilakukan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dilengkapi dengan hasil wawancara yang penulis dapatkan dari manajemen RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yaitu ibu Direktur RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dimana beliau yang memberikan tanggapan terkait dengan pertanyaan penulis yang berhubungan dengan pertanyaan berdasarkan sub indikator kualitas pelayanan. Adapun hasil wawancara dengan Direktur RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Ibu drg. Hj. Sumiarti sebagai berikut:

“RSUD Petal Bumi Provinsi Riau menyediakan perlengkapan sarana dan pra sarana untuk pelayanan yang sesuai dengan standar rumah sakit tipe C, dan untuk perhatian, ketepatan waktu serta kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pasien dilakukan berdasarkan SOP Manajemen RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, serta penempatan pegawai sesuai dengan bidangnya masing-masing. RSUD Petala Bumi Provinsi Riau tetap melaksanakan pelayanan dan tidak ada perubahan jadwal di masa pandemi covid-19.(Wawancara senin, 26 Juli 2021 :10.20 Wib).

Hasil penelitian yang penulis dapatkan telah dilengkapi dengan pelaksanaan observasi langsung ke lapangan, dimana penulis melakukan pengamatan dengan situasi yang ada di daerah atau di dalam RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, yang mana pelayanan selalu buka dan tutup tepat waktu dan memberikan pelayanan dengan baik, berbeda dengan perhatian, kecepatan dan kesigapan pegawai perlu untuk di tingkatkan lagi.

C. Hasil Rekapitulasi

Hasil Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, berdasarkan indikator Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel V.5 kategori “Baik” dengan persentasi 80%, V.6 dengan kategori “Cukup Baik” dengan persentasi 55 %, V.7 kategori “Kurang Bik” dengan persentasei 25%, V.8 kategori “Cukup Baik” dengan persentasi 60%, V.9 kategori “Kurang Baik” dengan persentasi 29%, V.10 kategori “Baik” dengan persentasi 90%, V.11 kategori “Cukup Baik” dengan persentasi 45%, V.12 kategori “Baik” dengan persentasi 70%, V.13 kategori “Cukup Baik” dengan persentasi 62% dan V.14 kategori “Baik” dengan persentasi 80%.

Dari data dan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel Analisis Kualitas Pelayanan pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau sangat perlu untuk di perhatikan lagi dengan salah satu cara memberikan pelatihan atau lebih meningkatkan peraturan yang ada, hal ini tentunya akan berdampak baik terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang akan diberikan.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil yang penulis lakukan dilapangan yaitu Kualitas Pelayanan rawat inap pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau belum berjalan sebagaimana mestinya, hal tersebut dikarenakan dari lima indikator kualitas pelayanan, hanya indikator bukti fisik yang berada pada kategori baik, sedangkan indikator empati dan keadilan berada pada kategori kurang baik, indikator daya tanggap dan jaminan berada pada kategori cukup baik artinya RSUD Petala Bumi Provinsi Riau perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanannya.

B. Saran

1. Pelayanan dokter dan petugas RSUD Petala Bumi Provinsi Riau perlu di tingkatkan lagi, serta diharapkan keluhan dari pasien hendaknya lebih ditanggapi, sehingga pasien memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Dokter maupun petugas RSUD Petala Bumi Provinsi Riau harus sering menanyakan apa keluhan pasien sebenarnya serta tidak membeda-bedakan baik pasien umum maupun pasien BPJS.
3. Dokter dan petugas RSUD Petala Bumi Provinsi Riau harus sering menginformasikan tentang pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Serta perawat RSUD Petala Bumi Provinsi Riau harus lebih sering menemui/mengunjungi pasien selama pasien dirawat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Feriyanto, Andri dan Endang Shyta Triana. 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Kebumen: Mediatera.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Steephen P. 1994. *Teori Organisasi, Truktur, Desain, dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Indrastuti, Sri. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Stratejik*. Pekanbaru: UR Press.
- Goets dan Davis. 2000. *Pengertian Kualitas*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran di Indobesia*. Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A. 2002. *Service quality*. Coral Gables: University Of Miami.
- Sadeli, Lili M. 2000. *Pengantar Ilmu Bisnis Menjual*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran jasa*. Edisi ke-1. Malang: Bayumedia
- Zeithaml, Vellerie A. dan Mary Jo Bitner. 2005. *Customer Contribution And Roles In Service Delivery*. Norh Carolina: University Of North Carolina.

Jurnal:

- Nurcaya, I. N. (2008). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali. *PIRAMIDA*.
- Utama, A. (2003). Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada Klaten. *Jurnal Opsi*, 1(2), 96-110.
- Jannah, K. D. (2001). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN UNTUK MEWUJUDKAN KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT" SITI KHODIJAH" PEKALONGAN* (Doctoral dissertation, PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS DIPONEGORO).
- Antina, R. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).
- Mayefis, D., HALIM, A., & HALIM, R. (2017). Pengaruh Kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien apotek x kota Padang. *Jurnal ilmu kefarmasian Indonesia*, 13(2), 201-204.
- Hafsah, M. A. (2009). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI APOTEK INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM AMAL SEHAT SRAGEN* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Hope, C., & Mühlemann, A. (1997). *Service operations management: strategy, design, and delivery*. Prentice Hall.