

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TELUK
KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
(Studi Kasus Poli Umum Penyakit Dalam)**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Pendidikan
Studi Ilmu Administrasi Negara



Disusun Oleh :

NAMA : WINDA OKVARIANTI
NPM : 160411112

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2020**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) TELUK KUANTAN KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI (*Studi Kasus Poli Umum
Penyakit Dalam*)

NAMA : WINDA OKVARIANTI

NPM : 160411112

UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI

FAKULTAS : ILMU SOSIAL

JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

DESRIADI, S.Sos.,M.Si
NIDN.1022018302

ALSAR ANDRI, S.Sos.,M.Si
NIDN.1005108901

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi

DESRIADI, S.Sos.,M.Si
NIDN. 1022018302

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RSUD TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI** (*Studi Kasus Poli Umum Penyakit Dalam*) yang dibuat untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata I (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang pernah digunakan untuk mendapat gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas Islam Kuantan Singingi maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian informasinya yang dikutip dalam berbagai sumber sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, 14 Januari 2020

Yang Membuat Pernyataan

WINDA OKVARIANTI
NPM : 160411112

MOTTO

" Jangan menyerah atas impianmu,
impian memberimu tujuan hidup.
Ingatlah sukses bukan kunci kebahagiaan,
Kebahagiaan kunci sukses yang sebenarnya.
Untuk mencapai kebahagiaan itu tidaklah
mudah,
Tapi percayalah pada Allah,

*karena sesungguhnya
Sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(QS Al-Insyirah :5)"*

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu

Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan Tuhanmulah yang mahamulia

Yang mengajar manusia dengan pena,

Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS: Al-'Alaq 1-5)

Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ? (QS: Ar-Rahman 13)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat

(QS : Al-Mujadilah 11)

Ya Allah,

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi

warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapan Mu,

Engaku berikan aku kesempatan untuk bisa sampai

Di penghujung awal perjuanganku

Segala Puji bagi Mu ya Allah,

Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahirobbil'alamin..

Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Lantunan Al-fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untukmu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ayahanda dan Ibundaku tercinta, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku., Ayah,.. Ibu... terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriuseranku untuk membalas semua pengorbananmu.. dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.. Maafkan anakmu Ayah,, Ibu,, masih saja ananda menyusahkanmu....

Dalam silah di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam.. seraya tanganku menadah".. ya Allah ya Rahman ya Rahim... Terimakasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku,, mendidikku,,

membimbingku dengan baik,, ya Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakamu..

*Untukmu Ayah (Masrian),,Ibu (Rina Erdayanti,, Terimakasih....
we always loving you.....(ttd. Anakmu)*

Dalam setiap langkahku aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang kalian impikan didiriku, meski belum semua itu kuraih' insyallah atas dukungan doa dan restu semua mimpi itu kan terjawab di masa penuh kehangatan nanti. Untuk itu kupersembahkan ungkapan terimakasihku kepada:

Abang (Andi Saputra dan Nopri Erian.ST) Kakakku (Puteri Ardela, Linda Nurhayati)", Adekmu yang paling manja ini bisa wisuda juga kan.. "

... i love you all" : ...*

*"Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Tuhan dan orang lain.
"Tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama sahabat-sahabat terbaik".....*

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TELUK KUANTAN
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Winda Okvarianti
160411112**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Permasalahan penelitian ini yaitu fasilitas ruang tunggu di unit pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi kurang nyaman, petugas pelayanan diunit pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi yang memiliki daya tanggap, tanggungjawab yang masih rendah serta adanya diskriminasi antar pasien. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan metodologi penelitian yaitu penelitian dengan pendekatan dimana variabel-variabel yang masuk faktor risiko dan variabel-variabel yang termasuk efek observasi diukur sekaligus pada waktu yang sama. Adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 21 orang perawat dan 3 dokter yang bertugas di bagian rawat inap. sedangkan anggota populasi yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 57 orang responden yang berasal pasien (masyarakat). Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, Sedangkan Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan metode kuisisioner meliputi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit melalui penilaian dimensi mutu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan

**QUALITY ANALYSIS OF OUTPATIENT
SERVICE IN REGIONAL GENERAL HOSPITAL (RSUD)
TELUK KUANTAN KUANTAN SINGINGI DISTRICT**

**Winda Okvarianti
160411112**

ABSTRACT

This study aims to determine the Quality Analysis of Outpatient Services at the Regional General Hospital (RSUD), Kuantan Bay, Kuantan Singingi Regency. The problem of this research is that the waiting room facilities in the outpatient service unit at the Kuantan Singingi Regional General Hospital (RSUD) Kuantan Singingi are not comfortable, the service officers diunit outpatient services at the Regional General Hospital (RSUD) of Kuantan Bay Kuantan Singingi Regency which has responsiveness , responsibility is still low and there is discrimination between patients. This research is quantitative descriptive. This study uses a research methodology approach, namely research with an approach where the variables that enter risk factors and variables that include observational effects are measured at the same time. The population in this study amounted to 21 nurses and 3 doctors who served in the inpatient department. while the population members taken as a sample are 57 respondents from the patient (community). Data sources used are primary data and secondary data, while the data collection method used is the questionnaire method including outpatient satisfaction with outpatient services in hospitals through the assessment of service quality dimensions. Based on the results of research in the field of research on the Quality of Outpatient Services at the Regional General Hospital (RSUD), Teluk Kuantan, Kuantan Singingi Regency, is not good.

Keywords: *Service Quality*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji bagi Allah subhanahu wata'ala yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Kasus Poli Umum Penyakit Dalam)**. Ucapan shalawat dan salam, *allahummasali 'ala Muhammad wa 'ala ali Muhammad*, semoga Allah limpahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang terang benderang untuk mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi penulisan maupun pembahasannya dan penulis sangat mengharapkan masukan dari segala pihak untuk kesempurnaan Skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan Skripsi ini, diantaranya kepada :

1. Ibu **Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM** selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menimba ilmu di kampus Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak **Zul Ammar, SE, ME**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah memberikan kemudahan fasilitas dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial.
3. Bapak **Desriadi, S.Sos. M.Si**, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus sebagai Dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan motivasi dalam penyelesaian Skripsi ini.
4. Bapak **Alsar Andri, Sos. M.Si** selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, membimbing, memotivasi serta mengarahkan penulis hingga penyelesaian Skripsi ini.

5. Semua dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dan khusus untuk dosen Administrasi Negara yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mencurahkan ilmu kepada penulis.
6. Keluarga penulis, terutama kedua orang tua ayahanda dan ibunda yang telah membimbing, mengarahkan dan mendoakan penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
7. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan dorongan dan semangat selama penulis mengikuti pendidikan.
8. Seluruh keluarga besar penulis, rekan-rekan Program Studi Administrasi Negara angkatan 2016 yang telah mendukung dari segi pengetahuan, memotivasi dan mendoakan penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata dengan penuh ketulusan penulis berharap semoga Skripsi ini berguna untuk kita dan dapat memberi manfaat bagi yang memerlukannya .

Teluk Kuantan, 2 Oktober 2019

Penulis,

Winda Okvarianti
NPM. 160411112

DAFTAR ISI

Halaman

PENGESAHAN	
TANDA PERSETUJUAN	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
MOTTO	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Teori/Konsep Ilmu Administrasi Negara	10
2.1.2 Teori/ Konsep Manajemen.....	14
2.1.3 Teori/Konsep Organisasi	17
2.1.4 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	18
2.1.5 Teori/Konsep Kualitas Pelayanan Publik	22
2.1.6 Teori/Konsep Rawat Jalan	28
2.1.7 Teori/Konsep Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)...	38
2.2 Kerangka Pemikiran.....	40
2.3 Hipotesis Penelitian.....	40
2.4 Definisi Operasional	40

2.5	Operasional Variabel.....	43
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis Penelitian.....	45
3.2	Populasi dan Sampel	45
3.3	Sumber Data Penelitian.....	47
3.4	Fokus Penelitian.....	48
3.5	Lokasi Penelitian.....	48
3.6	Teknik Pengambilan Data.....	48
3.7	Teknik Analisis Data.....	49
3.8	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	50
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1	Sejarah Lokasi Dan Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan.....	51
4.2	Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan	54
4.3	Prestasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan	56
4.4	Fasilitas Pelayanan.....	57
4.5	Sarana dan Prasarana.....	57
4.6	Jenis Pelayanan	61
4.7	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	63
4.8	Studi Kasus Poli Umum Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan.....	66
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1	Identitas Responden	78
5.2	Deskripsi Responden Untuk Masyarakat.....	81
5.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan	81
5.4	Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Untuk Masyarakat	82
5.5	Rekapitulas Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Untuk Masyarakat	88
5.6	Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum	

Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Untuk Pegawai	89
5.8 Hasil dan Pembahasan Penelitian Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah	96

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	113
6.2 Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1: Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD	14
Tabel 1.2: Penanganan Jam Pelayanan Pasien Rawat Jalan RSUD.....	15
Tabel 2.1: Operasional Variabel.....	50
Tabel 3.1: Informan Penelitian.....	53
Tabel 3.2: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	57
Tabel 5.1 : Klasifikasi Responden Untuk Masyarakat.....	90
Tabel 5.2 : Deskripsi Responden Untuk Masyarakat.....	95
Tabel 5.3 : Setiap Lembaga Atau Instansi Negara Juga Mempunyai Tujuan Yang Diharapkan	97
Tabel 5.4 : Tanggapan Responden Pencapaian Terhadap Suatu Tujuan yang Ingin di Capai.....	98
Tabel 5.5 : Tanggapan Responden Satu Kesatuan Dengan Tujuan dan Standard	99
Tabel 5.6 : Tanggapan Responden Instrumen Bagi Seseorang	100
Tabel 5.7 : Tanggapan Responden Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang....	101
Tabel 5.8 : Kesempatan Bagi Setiap Pegawai Untuk Menunjukkan Prestasinya	102
Tabel 5.9 : Rangka Untuk Mendorong Kinerja Yang Baik dan Berkualitas	103
Tabel 5.10: Klarifikasi Responden Untuk Pegawai	104
Tabel 5.11: Deskripsi Responden Untuk Pegawai	105
Tabel 5.12: Setiap Lembaga atau Instansi Negara	106
Tabel 5.13: Tanggapan Responden Pencapaian Terhadap Suatu Tujuan	107
Tabel 5.14: Tanggapan Responden Satu Kesatuan dengan Tujuan dan Standar	108
Tabel 5.15: Tanggapan Responden Instrmen Bagi Seseorang Untuk Melakukan Tugas	109
Tabel 5.16: Tanggapan Responden Kemampuan yang dimiliki Oleh Seseorang	110
Tabel 5.17: Kesempatan Bagi Setiap Pegawai Untuk Menunjukkan Prestasinya	111
Tabel 5.18: Rangka Untuk Medorong Kinerja Yan Baik	112

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Denah Lokasi RSUD Teluk Kuantan
- Lampiran 2 : Tampak Depan RSUD Teluk Kuantan
- Lampiran 3 : Dokter Penyakit Dalam Bapak Dr. H. Juliansef, SPPD dan Dokter Umum Intersef Bapak dr. Heriswandi.MM serta Ibu dr. Sari Wahyu
- Lampiran 4 : Pelayanan KTU RSUD Teluk Kuantan serta Pelayanan Masyarakat Oleh Penelitian
- Lampiran 5 : Pelayanan KTU RSUD Teluk Kuantan serta Pelayanan Masyarakat Oleh Penelitian
- Lampiran 6 : Prosedur Hak BPJS Rujuk Rawat Jalan serta Hak dan Kewajiban Pasien RSUD Teluk Kuantan
- Lampiran 7 : Pelayanan Umum Bedah dan Penyakit Dalam

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan suatu sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan. Adapun kegiatan pelayanan yang diberikan meliputi upaya kesehatan dasar, upaya kesehatan rujukan dan kesehatan penunjang dengan memperhatikan fungsi sosial. Rumah sakit juga dapat digunakan untuk keperluan pendidikan dan latihan juga penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan zaman saat ini membuat masyarakat menjadi semakin lebih aktif mencari informasi mengenai kesehatan. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksa dirinya ke rumah sakit.

Pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atau produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Diperlukan strategi kerja pemasaran yang berfokus pada pelanggan, jaminan kepuasan, kerjasama tim dan pemberdayaan karyawan. Yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, yang artinya rumah sakit selalu fokus terhadap kepuasan pasien dan respon terhadap pasien dalam memberikan jangkauan pelayanan kerja yang terampil dan profesional. Pelayanan kesehatan yang memadai adalah kebutuhan dasar masyarakat selain dari pangan, sandang, pendidikan dan perumahan, pelayanan kesehatan yang

berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang peduli dan memiliki perhatian terhadap kebutuhan, harapan serta nilai-nilai masyarakat sebagai pelanggan. Masyarakat memiliki harapan agar memperoleh pelayanan kesehatan dari pemerintah yang dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab, aman, bermutu, merata dan tidak diskriminasi sehingga hak-hak pasien sebagai penerima layanan kesehatan dapat dilindungi.

Ilmu penyakit dalam atau *internal medicine* adalah spesialisasi medis untuk diagnosis, perawatan, dan pencegahan penyakit pada orang dewasa. Kondisi medis atau penyakit yang termasuk ke dalam spesialisasi medis penyakit dalam akan ditangani oleh seorang dokter spesialis penyakit dalam atau disebut juga dengan *internist*.

Dokter spesialis penyakit dalam memiliki pengetahuan dan kompetensi menyeluruh mengenai pengelolaan medis terhadap penyakit-penyakit yang memengaruhi berbagai organ dalam tubuh. Menurut peraturan Konsil Kedokteran Indonesia, dokter spesialis penyakit dalam berperan dalam penanganan berbagai masalah kesehatan dan meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat remaja dewasa hingga usia lanjut di bidang ilmu penyakit dalam.

Dokter spesialis penyakit dalam dapat mengambil studi lanjutan atau subspecialisasi untuk menjadi konsultan pada bidang disiplin ilmu yang lebih spesifik, misalnya pada bidang ginjal-hipertensi atau kardiologi (jantung). Dokter spesialis penyakit dalam dapat merujuk atau merekomendasikan pasien kepada dokter subspecialis penyakit dalam untuk kasus-kasus tertentu yang lebih berat.

Pasien yang telah ditangani oleh dokter subspesialis penyakit dalam dapat dirujuk kembali ke dokter spesialis penyakit dalam untuk menjalani perawatan dan pemantauan kesehatan rutin. Dokter umum yang sering Anda datangi juga menguasai bidang penyakit dalam, namun biasanya dokter umum memiliki keterbatasan dari sisi fasilitas kesehatan dan kompetensi.

Oleh karena itu, dokter umum biasanya hanya menentukan diagnosis penyakit dan penanganan sementara. Selanjutnya, pasien harus dirujuk ke dokter spesialis penyakit dalam untuk pemeriksaan dan penanganan yang lebih lanjut.

Di antara ratusan penyakit yang bisa ditangani oleh dokter spesialis penyakit dalam, berikut adalah beberapa golongan penyakit yang termasuk dalam bidang disiplin ilmu penyakit dalam:

- **Bidang alergi imunologi klinik** yang berhubungan dengan penyakit pada kelainan sistem kekebalan (imunitas) tubuh, misalnya penyakit alergi, penyakit autoimun, dan penyakit imunodefisiensi.
- **Bidang gastroentero-hepatologi** yang berhubungan dengan sistem pencernaan dan organ hati, termasuk dalam mengobati dan mencegah gangguan pankreas, kantong empedu, kerongkongan, perut, usus halus, dan usus besar. Contoh penyakitnya antara lain adalah pankreatitis, hepatitis, kanker pada saluran cerna dan hati.
- **Bidang geriatri** yang berhubungan dengan diagnosis, pengobatan, dan pencegahan penyakit pada lansia, terutama berkaitan dengan proses penuaan. Contoh penyakitnya antara lain adalah malnutrisi, inkontinensia urine, dan osteoarthritis.

- **Bidang ginjal hipertensi** yang melibatkan gangguan ginjal, tekanan darah tinggi yang tidak terkontrol, atau masalah tekanan darah yang lebih kompleks, seperti pasien yang harus melalui transplantasi ginjal atau pasien hemodialisis (cuci darah). Contoh penyakitnya antara lain adalah gagal ginjal akut, gagal ginjal kronis, dan batu saluran kemih.
- **Bidang hematologi dan onkologi medik** yang berhubungan dengan diagnosis dan pencegahan penyakit darah (hematologi) dan kanker (onkologi), termasuk penyakit seperti anemia, hemofilia, leukemia, limfoma, dan kanker.
- **Bidang jantung dan pembuluh darah** yang berhubungan dengan gangguan organ jantung dan pembuluh darah tubuh. Contoh penyakitnya antara lain adalah gagal jantung, penyakit jantung koroner, penyakit katup jantung, aritmia, dan penyakit jantung rematik.
- **Bidang endokrin-metabolik-diabetes** yang berhubungan dengan gangguan pada metabolisme, yaitu proses biokimia serta kerja hormon-hormon dalam tubuh. Contoh penyakitnya antara lain adalah diabetes, penyakit tiroid, dan ketoasidosis diabetikum.
- **Bidang pulmonologi** yang berhubungan dengan diagnosis dan pengobatan gangguan sistem pernapasan. Contoh penyakitnya antara lain adalah asma, bronkitis, emfisema dan penyakit paru interstisial.
- **Bidang reumatologi** yang berhubungan dengan evaluasi dan pengobatan non-bedah untuk penyakit rematik pada jaringan penghubung tubuh, misalnya sendi. Contoh penyakitnya antara lain adalah *rheumatoid arthritis*, osteoporosis, lupus, dan fibromyalgia.

- **Tropik infeksi** yang berhubungan dengan penyakit infeksi yang sering ditemukan di Indonesia. Contoh penyakitnya antara lain demam berdarah, infeksi cacing, dan demam tifoid.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu unit pelaksana kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dan merupakan satu-satunya (RSUD) yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi berada pada posisi yang strategis, mudah diakses dan terjangkau hal ini dikarenakan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dari 15 kecamatan yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi Rumah Sakit tersebut diposisikan di tengah-tengah pusat kecamatan yang ada yaitu di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi adalah fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah daerah untuk melayani warga kecamatan maupun warga kabupaten di Kabupaten Kuantan Singingi. Seiring dengan semangat otonomi daerah, maka Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dituntut untuk mandiri dalam kegiatan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan menuju pada pelayanan prima.

Data kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan Peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini bisa dilihat dari kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi pada 3 tahun terakhir yang memperlihatkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan

kesehatan. Pada tahun 2016 tercatat jumlah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi sebanyak 62465 pasien. Jumlah pasien meningkat pada tahun 2017 sebanyak 63238 pasien dan rneningkat lagi pada tahun 2018 sebanyak 63631 pasien. Agar lebih jelas bisa dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel I.1: Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016-2018

No	Bulan	Tahun		
		2016	2017	2018
1	Januari	5014	5108	5424
2	Februari	5499	5454	5057
3	Maret	5064	5078	5205
4	April	5135	5325	5173
5	Mei	5175	5412	5203
6	Juni	5089	4993	5219
7	Juli	5097	5278	5396
8	Agustus	5182	5151	5189
9	September	5376	5298	5287
10	Oktober	5367	5485	5399
11	November	5286	5253	5587
12	Desember	5181	5403	5492
Jumlah		62465	63238	63631

Sumber: (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, 2019.

Berdasarkan penelitian awal di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi menemukan beberapa hal yang mendasar pentingnya penelitian ini dilakukan. Hasil prariset menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu di unit pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi kurang nyaman hal ini ditunjukkan dengan jumlah kursi tunggu, yang hanya tersedia beberapa kursi panjang, sehingga tidak memadai untuk menampung pasien yang mengantri di loket pendaftaran Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Temuan selanjutnya adalah petugas pelayanan di unit

pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi yang memiliki daya tanggap, tanggungjawab yang masih rendah serta adanya diskriminasi antar pasien hal ini terlihat dari kurang ramahnya petugas saat melayani pasien, petugas tidak memperdulikan keterangan pasien sewaktu mendata keluhan penyakit pasien serta tanggungjawab kedisiplinan penanganan jam pelayanan yang tidak tepat waktu yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Fenomena tersebut bisa disebabkan oleh alat atau sarana yang masih belum lengkap tersedia di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, sehingga dalam proses melayani pasien terdapat hambatan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Alat atau sarana untuk menangani pasien dalam segala bentuk pelayanan penunjang kesehatan para pasien yang kurang memadai. Pada saat sekarang pihak rumah sakit kekurangan stok obat-obatan yang pastinya sangat dibutuhkan oleh para pasien rawat jalan, karena pasien rawat jalan tidak hanya memiliki penyakit ringan yang obatnya bisa dibeli dengan mudah, tetapi pasien rawat jalan juga memiliki penyakit yang alat atau sarana serta obat penunjang cukup sulit didapat dan sering kehabisan stok. Hal ini bisa dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel I.2: Penanganan Jam Pelayanan Pasien Rawat Jalan RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

Aturan Jam Pelayanan Pasien Rawat Jalan (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi				Penanganan Jam Pelayanan Pasien Rawat Jalan (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi		
Hari	Pagi	Istirahat	Pulang	Pagi	Istirahat	Pulang
Senin-Kamis	08.00	12.00-13.00	15.00	09.00	11.00-12.00	14.00
Jum'at	08.00	11.30-13.00	15.30	09.00	11.00-12.00	14.00

Sumber : (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, 2019.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik unruk melakukan penelitian lebih jauh mengenai "**Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu: Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan peneliti dari adanya penelitian ini adalah:

1.4.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan media informasi khususnya untuk perawat dan dokter agar dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjadi sumbangan data empiris bagi pembangunan ilmu pengetahuan terutama bidang ilmu administrasi publik.

1.4.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau evaluasi terhadap para dokter dan perawat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teori/Konsep Ilmu Administrasi Negara

Syafiie (2010:2) menyatakan bahwa ilmu harus ada objeknya, terminologinya yang khas, metodologinya yang khas, filosofisnya yang khas, dan teorinya yang khas. Sedangkan Administrasi Negara merupakan gabungan dari manajemen dan organisasi yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan pemerintah. Secara umum adalah suatu pengaturan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah/aparatur negara agar tujuan negara dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Administrasi Negara adalah suatu sistem yang dibuat sedemikian rupa untuk mengatur proses pengelolaan organisasi masyarakat sehingga dapat berjalan dengan baik. Dalam bahasan ilmu sosial yang ada pada administrasi negara, terdapat tiga elemen penting yaitu lembaga legislatif, yudikatif dan eksekutif.

Menurut Dimock & Demock (dalam Irawan, 2017:24) mengulas asal usul istilah administrasi adalah hal penting untuk melengkapi pengetahuan dalam memahami administrasi selanjutnya. Dilihat dari asal kata, administrasi berasal dari bahasa Yunani kuno, yaitu "*ad + ministere*" dan "*ad + ministrare*" dari bahasa Latin. Kemudian, dengan mengombinasikan dua kata tersebut ke dalam bahasa Inggris, lahirlah kata *administer* dan kata bendanya *administration*. Kata "*ad*" pada awal kata *minister* berarti membantu, atau menambah, dan melayani.

Pada dasarnya administrasi melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan dan pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan adanya banyak orang yang terlibat di dalamnya. Hal ini sesuai dengan pengertian administrasi yang dapat dibedakan menjadi dua bagian yang dikemukakan oleh (dalam Dewi 2011:3) dalam buku administrasi negara sebagai berikut :

1. Administrasi dalam arti sempit, yaitu administrasi berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda) yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarisan yang meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan.
2. Administrasi dalam arti luas, yaitu proses kerja sama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya. Ilmu mengenal administrasi dalam instansi pemerintahan atau perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan berjalan dengan baik.

Ada beberapa pengertian menurut para ahli mengenai administrasi dalam arti luas, menurut Sondang P. Siagian (dalam Ayub, 2007:3) administrasi dalam pengertian luas adalah "keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". Pengertian administrasi dalam arti luas menurut ahli lainnya, yaitu Ismail Nawawi (2009:35) mengatakan bahwa: Administrasi dalam arti luas adalah proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang di

lakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam kerja sama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan yang rasional, secara efektif dan efisien.

Menurut Zulkifli (2015: 23) pekerjaan pokok yang dimaksud mencakup unsur-unsur umum administrasi dalam perspektif proses. Adapun unsur-unsur umum administrasi tersebut meliputi:

1. Organisasi (tata keragaan)
2. Manajemen (tata pimpinan)
3. Komunikasi (tata hubungan)
4. Informasi (tata keterangan)
5. Personalia (tata kepegawaian)
6. Finansial (tata keuangan)
7. Material (tata pembekalan)
8. Relasi publik (tata humas)

Selanjutnya Zulkifli (2015: 28) menerangkan bahwa terdapat 3 pengertian substansial yang terkandung dalam sejumlah definisi konsep administrasi tersebut:

1. Bahwa administrasi dapat dipandang sebagai seni; keberhasilan penerapannya memerlukan kiat-kiat tertentu yang bersifat sangat situasional dan kondisional. Administrasi sangat terkait kepada aspek kondisi, situasi, waktu dan tempat dimana dia dijalankan.
2. Bahwa di dalam konsep administrasi terdapat unsur-unsur; adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dijalankan, adanya perlengkapan dan peralatan untuk melaksanakan

tugas dan adanya pertimbangan yang rasional dalam merumuskan dan menyediakan setiap unsur tersebut di atas.

3. Bahwa administrasi sebagai suatu proses kerjasama bukan merupakan konsep yang baru; dia sudah ada dan dijalankan sejak manusia mengenal peradaban. Tentang keberadaan administrasi sebagai suatu proses tindakan tergambar dari ungkapan yang dikemukakan oleh Herbert. Simon yaitu apabila ada dua orang yang bekerjasama untuk menggulingkan sebuah batu yang tidak dapat digulingkan hanya oleh seorang diantara mereka, pada saat itu administrasi telah ada.

Agar tujuan dan cita-cita manusia dalam sekelompok masyarakat tercapai salah satu jalan yang dapat ditempuh adalah dengan mengorganisasikan berbagai tujuan dan cita-cita tersebut sehingga menjadi sebuah kesepakatan atau perjanjian bersama yang sudah tentu didalamnya juga terdapat peraturan dan tata tertib agar organisasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

Menurut Syafie (2010:14) ilmu administrasi adalah suatu sistem pengetahuan dimana olehnya manusia dapat mengerti hubungan-hubungan, meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan dimana orang-orang secara teratur bekerja sama untuk tujuan bersama. Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi, utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik

fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bemegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Dari Definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan maka diperlukan suatu kemampuan dan motivasi untuk mendorong orang-orang dan diri sendiri untuk melaksanakan dan menggerakkan suatu organisasi pemerintah.

2.1.2 Teori/ Konsep Manajemen

Menurut Abdullah (2014:2) manajemen itu adalah keseluruhan aktivitas yang berkenaan dengan melaksanakan pekerjaan organisasi melalui fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan dengan bantuan sumber daya organisasi (*man, money, material, mechine and method*) secara efisien dan efektif.

Manajemen menurut Hasibuan (2016:9) mengemukakan bahwa “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Secara etimologis, kata *manajemen* berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata *manage* itu sendiri berasal dari Bahasa Italia, *maneggio*, yang diadopsi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus*, yang artinya tangan (Samsudin, 2006: 15).

Sedangkan secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh banyak ahli. Manajemen menurut G.R. Terry adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Hasibuan, 2001:3).

Menurut Johnson (dalam Abdul Choliq, 2011:2), sebagaimana dikutip oleh Pidarta mengemukakan bahwa manajemen adalah proses mengintegrasikan sumber-sumber yang tidak berhubungan menjadi sistem total untuk menyelesaikan suatu tujuan.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Sebagaimana disebutkan oleh Daft, manajemen mempunyai empat fungsi, yakni perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*). Dari fungsi dasar manajemen tersebut, kemudian dilakukan tindak lanjut setelah diketahui bahwa yang telah ditetapkan “tercapai” atau “belum Tercapai” (Abdul Choliq, 2011:36).

Fungsi- fungsi pokok manajemen menurut George R. Terry adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*),

Menurut G.R. Terry, *Planning* atau perencanaan adalah tindakan memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*),

G.R. Terry berpendapat bahwa pengorganisasian adalah: “Tindakan mengusahakan hubungan hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu .

c. Penggerakan (*Actuating*),

Penggerakan adalah membuat semua anggota organisasi mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

d. Pengendalian/Pengawasan (*Controlling*),

Menurut G.R. Terry, pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana atau selaras dengan standar.

2.1.3 Teori/Konsep Organisasi

Pengertian organisasi yang dikemukakan para ahli memiliki rumusan yang berbeda-beda sesuai dengan pandangan masing-masing. Namun demikian pada intinya memiliki kesamaan. Maka untuk memperkaya wawasan dan informasi tentang pengertian organisasi, berikut ini akan dikemukakan pengertian organisasi dari beberapa ahli, antara lain sbb: Menurut Presthus (dalam Torang, 2013:25) our society is an organizational society. Selanjutnya Etzioni menyatakan bahwa kita dilahirkan dalam organisasi, didik oleh organisasi dan hampir semua di antara kita menghabiskan hidup kita bekerja untuk organisasi.

Menurut Stephen P Robins (dalam Nawawi, 2013:16) Organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama. Organisasi adalah sistem peran, aliran aktivitas dan proses (pola hubungan kerja) dan melibatkan beberapa orang sebagai pelaksana tugas yang didisainan untuk mencapai tujuan bersama.

Organisasi menurut Robbins (dalam Torang, 2013:25) adalah suatu entitas sosial yang berkoordinasi secara sadar, terdiri dari dua orang atau lebih dengan batasan yang relatif teridentifikasi, yang berfungsi secara berkelanjutan untuk mencapai seperangkat sasaran bersama.

Hasibuan (2011:120) mengatakan bahwa Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan berkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu.

Pradjudi Atmosudiro (2014:121) mengemukakan bahwa Organisasi adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan kutipan-kutipan tersebut dapat diketahui unsur-unsur utama dari suatu organisasi, yaitu adanya sekelompok orang yang terdiri atas dua orang atau lebih, ada kerjasama dan keterkaitan antar bagian, ada tujuan yang akan dicapai melalui aktivitas bersama. Organisasi sendiri merupakan wadah bagi orang-orang yang bekerja sama tersebut.

2.1.4 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Bangun (2012:4) Salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Dalam sumber daya manusia menunjukkan fungsi - fungsi operasional sumber daya manusia antara lain:

1. Pengadaan sumber daya manusia

Fungsi ini merupakan aktivitas manajemen sumber daya manusia dalam memperoleh tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan (jumlah dan mutu) untuk mencapai tujuan organisasi. Penentuan sumber daya manusia yang dibutuhkan disesuaikan dengan tugas-tugas yang tertera pada analisis pekerjaan yang sudah ditentukan sebelumnya. Pengadaan tenaga kerja mencakup analisis pekerjaan, perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen sumber daya manusia dan seleksi serta penempatan sumber daya manusia

a. Analisa Pekerjaan

Merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memperoleh informasi tentang suatu pekerjaan. Berdasarkan informasi tersebut akan diketahui uraian (*description*) dan syarat-syarat (*requirement*) yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa analisis pekerjaan merupakan proses sistematis penentuan tugas-tugas dan tanggungjawab serta keahlian dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan berbagai pekerjaan dalam organisasi.

b. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Merupakan proses secara sistematis untuk menyesuaikan kebutuhan dengan ketersediaan sumber daya manusia baik yang bersumber dari dalam maupun luar organisasi diperkirakan pada suatu periode tertentu.

c. Rekrutmen

Kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh jenis dan jumlah tenaga kerja kebutuhan organisasi.

d. Seleksi Sumber Daya Manusia

Kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh kualitas tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan organisasi.

e. Penempatan Sumber Daya Manusia

Kegiatan berikutnya, menempatkan tenaga kerja sesuai dengan bakat dan kemampuannya.

2. Pengembangan Sumber Daya Manusia

a. Pengembangan Sumber Daya Manusia (Human Resource Development)

Merupakan proses peningkatan pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan dan latihan.

b. Perencanaan Karir (*Career Planning*) ·

Adalah serangkaian pekerjaan yang akan dilakukan seseorang dalam hidupnya untuk mencapai sasaran karir yang ingin dicapai. Seseorang akan menetapkan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menempati posisi demi posisi yang berkaitan dengan pekerjaannya untuk mencapai sasaran karirnya.

c. Pengembangan Karir (*Career Development*)

Adalah berbagai pendekatan yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan kemampuan seseorang atas suatu pekerjaan sehingga mempermudah seseorang untuk mencapai sasaran karir.

d. Pengembangan Organisasi (*Organization Development*)

Adalah proses perubahan yang terencana dengan melakukan perubahan-perubahan pada sistem dan struktur organisasi.

e. Manajemen Dan Penilaian Kerja

Istilah ini berkaitan dengan evaluasi hasil kerja individu dan kelompok dalam organisasi.

3. Pemberian kompensasi

Kompensasi merupakan imbalan yang diberikan kepada karyawan atas jasa-jasa yang telah mereka sumbangkan kepada perusahaan.

a. Kompensasi Finansial

Jasa-jasa yang disumbangkan karyawan atas pekerjaannya dihargai dalam bentuk uang. Baik secara langsung maupun tidak langsung.

b. Kompensasi Nonfinansial

Penghargaan diberikan bukan dalam bentuk uang, tetapi seseorang akan memperoleh kepuasan dari pekerjaan dan lingkungan organisasinya.

4. Pengintegrasian

Integrasi berarti mencocokkan keinginan karyawan dengan kebutuhan organisasi. Oleh karena itu diperlukan:

a. Motivasi Kerja

Merupakan dorongan kepada karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya. Dengan motivasi kerja, karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

b. Kepuasan kerja

Adalah cara karyawan untuk merasakan pekerjaannya. Seorang karyawan dapat merasakan pekerjaannya menguntungkan atau merugikan dirinya, tergantung pada persepsi mereka apakah pekerjaannya memberikan kepuasan atau ketidakpuasan.

c. Kepemimpinan

Adalah kemampuan untuk mempengaruhi individu dan kelompok untuk mencapai sasaran.

5. Pemeliharaan Sumber Daya Manusia

Pemeliharaan karyawan berarti mempertahankan karyawan untuk tetap berada pada organisasi sebagai anggota yang memiliki loyalitas dan kesetiaan yang tinggi.

a. Komunikasi Kerja

Adalah pemindahan informasi dari seseorang kepada orang lain agar suatu

pekerjaan dapat dipahami secara lebih jelas.

b. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan kerja adalah melindungi para karyawan dari luka - luka akibat kecelakaan yang disebabkan pekerjaan. Sedangkan kesehatan kerja menunjukkan bebasnya seorang karyawan dari gangguan penyakit akibat pekerjaannya.

2.1.5 Teori/Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2017:147) pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri pendayagunaan aparatur negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. (Hardiyansyah 2011:11) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan

antara penerima dan pemberi pelayanan. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu :

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau Jasa.

Kata "Kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan) atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (dalam Pasolong 2017:152) adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Sedangkan menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Farmer mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan yaitu:

1. *Intangibility*

Berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan buannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.

2. *Heterogeneity*

Berarti pemakain jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang

sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda.

3. *Inseparability*

Berarti bahwa produksi dan konsumsi pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa kedalam produksi di sector pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan.

Dalam Pasolong, Berry (2017:155) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut yaitu:

1. *Tangible*

Bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan ekstensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dalam pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability*

Kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness*

Tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

4. *Assurance*

Jaminan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empathy*

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Menurut Hayat (2017:75) melihat kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Tujuan yaitu dihasilkan dari sebuah proses yang berjalan dalam sebuah sistem yang dibangun atas dasar keinginan, kebutuhan, atau persyaratan melekat.
2. Standaryaitu Standar bersifat fleksibel dan dinamis. Standar juga dapat digunakan terhadap perencanaan, pelaksanaan, maupun pada evaluasi.
3. Umpan Balik yaitu Masukan yang dapat dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan.
4. Alat atau Sarana instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan.
5. Kompetensi yaitu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya.
6. Peluang, kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam kepangkatan atau jabatan.

7. Motif, rangka untuk mendorong kinerja yang lebih baik dan berkualitas

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria indikator di atas, meliputi:

- a. Bukti langsung
- b. Keandalan
- c. Daya tanggap
- d. Jaminan
- e. Empati

Hayat (2017:77) mengembangkan tujuh dimensi sebagai tolak ukur dalam kualitas pelayanan antara lain:

1. Tujuan, setiap lembaga atau instansi negara juga mempunyai tujuan yang diharapkan.
2. Standar, ukuran pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai.
3. Umpan Balik, satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang saling terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan.
4. Alat atau Sarana, instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan.
5. Kompetensi, kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya.
6. Peluang, kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam kepangkatan atau jabatan.
7. Motif, rangka untuk mendorong kinerja yang lebih baik dan berkualitas.

Dari tujuh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Hayat menyederhanakan menjadi lima dimensi yaitu:

1. *Tujuan* terdiri atas:
 - a. Tujuan itu tidak berdiri sendiri
 - b. Tujuan harus dilakukan berdasarkan proses yang sesuai dengan tujuan tersebut.
 - c. Tujuan itu dihasilkan dari sebuah proses yang berjalan dalam sebuah sistem yang dibangun atas dasar keinginan, kebutuhan, atau persyaratan yang melekat.
 - d. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
2. *Standar* terdiri atas:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Umpan Balik* terdiri atas:
 - a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

- d. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Alat atau Sarana* terdiri atas:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 - e. Petugas memberikan dampak pada tujuan yang optimal dan sesuai dengan harapan bersama
5. *Kompetensi* terdiri atas:
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.1.6 Teori/Konsep Rawat Jalan

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Keuntungannya pasien tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menginap. Pelayanan rawat jalan menurut Edna Huffman, RRA adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak dirawat sebagai pasien rawat inap di rumah sakit atau institusi perawatan kesehatan.

Rawat jalan merupakan salah satu unit kerja dirumah sakit yang melayani pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapiotik, pada waktu yang akan datang rawat jalan merupakan bagian terbesar dari pelayanan kesehatan dirumah sakit.

Menurut Depkes RI prosedur penerimaan pasien rawat jalan sebagai berikut:

a. Pasien baru

Setiap pasien baru diterima ditempat penerimaan pasien dan akan diwawancarai oleh petugas guna mendapatkan informasi mengenai data identitas sosial pasien yang harus diisi pada formulir ringkasan riwayat klinik. Semua berkas rekam medis poliklinik yang telah selesai berobat harus kembali ke instalasi rekam medis, kecuali pasien yang harus dirawat, rekam medisnya akan dikirim ke ruang perawatan.

b. Pasien lama

Untuk pasien lama atau pasien yang pernah datang ataupun berobat sebelumnya ke rumah sakit, maka pasien mendatangi tempat pendaftaran pasien lama atau ketempat penerimaan pasien yang telah ditentukan. Pasien lama ini dapat dibedakan dengan pasien yang datang dengan perjanjian, pasien yang datang dengan tidak perjanjian (atas kemauan sendiri).

Menurut Faste pelayanan rawat jalan adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran yang secara sederhana dalam artian pelayanan yang disediakan untuk pasien tidak dalam rawat inap. Jenis pelayanan rawat jalan dirumah sakit secara umum dapat dibedakan atas 4 macam yaitu:

1. Pelayanan gawat darurat yakni untuk menangani pasien yang butuh pertolongan segera dan mendadak.
2. Pelayanan rawat jalan paripurna yakni yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien
3. Pelayanan rujukan yakni pelayanan yang melayani pasien-pasien rujukan oleh sarana kesehatan lain. Biasanya untuk diagnosis atau terapi sedangkan perawatan selanjutnya tetap ditangani oleh sarana kesehatan yang merujuk.
4. Pelayanan beda jalan yakni memberikan pelayanan bedah yang dipulangkan pada hari yang sama.

Menurut Silalahi manajemen rawat jalan harus dilandaskan pada keyakinan bahwa praktek medis yang baik itu harus dilihat dari Perspektif masyarakat: dalam suasana yang kompetitif harus mempertimbangkan kepentingan masyarakat.

- a. Perspektif pasien: kepuasan eksternal
- b. Perspektif pemberi jasa rawat jalan: kepuasan internal

Menurut Rijadi karakteristik yang dimiliki rawat jalan adalah:

1. Pelayanan profesional dan paripurna
 - a. Pelayanan yang cepat dan tepat
 - b. Pelayanan yang professional
 - c. Spesialis yang cukup dan Full Time
1. Sumber daya manusia yang profesional
 - a. Pelayanan yang spesialistik
 - b. Ramah

- c. Kompetensi sumber daya manusia yang profesional
 - d. Kemampuan manajerial dari kepala unit rawat jalan
2. Desain dan alur
- a. Kebersihan
 - b. Letak tata ruang
 - c. Nyaman
 - d. Lokasi
 - e. Alur pasien
3. Sistem informasi
- a. *Customer oriental*
 - b. Informasi lengkap
 - c. Kekeluargaan
 - d. Warna khusus

2.1.7 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan didirikan pada tahun 1940 sebagai rumah sakit pembantu dilayani oleh dokter berkebangsaan asing berkewarganegaraan Jerman dan Belanda. Sarana awal yang ada pada saat itu adalah poliklinik umum, ruang perawatan sederhana dengan perlengkapan yang sangat sederhana. Pada tahun-tahun selanjutnya Pemerintah Daerah Indragiri Hulu (Tahun 1970) merubah status rumah sakit tersebut menjadi Puskesmas Teluk Kuantan.

Kebijakan untuk mendirikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan telah ada sejak adanya pemisahan Kabupaten Kuantan Singingi dari

Indragiri Hulu pada tahun 1999. Dimulai dengan memisahkan ruang rawat inap Puskesmas Teluk Kuantan pada tahun 2000 dan memindahkan Puskesmas Teluk Kuantan ke lokasi lain.

Pada tanggal 28 Februari 2002 terbit Surat Keputusan Bupati Kuantan Singingi nomor 63/2002 tentang Struktur Organisasi dan Tata kerja (SOT) RSUD Teluk Kuantan.

Perkembangan rumah sakit secara bertahap dilaksanakan sebagai berikut:

1. Tahun 2000 s/d 2002 dikembangkan fasilitas Gawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat inap 28 TT, Rotgen, Laboratorium, Obgyn dan Gynecolgy.
2. Pada awal tahun 2001 ini juga dibuat rumah sakit dengan fasilitas bangunan yang lebih baik di lokasi perkantoran Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi. Fasilitas yang dibangun Ruang Administrasi, poliklinik, farmasi dan MR (2 lantai 1.356 m²). Kebidanan (741 m²), Gawat Darurat (475 m²), Jenazah (161 m²), CSSD (235 m²), Dapur (243 m²), Ruang Cuci (246 m²), Rehabilitasi Medik (109 m²) dan penangkal petir. Pembangunan ini menelan biaya 6,6 milyar rupiah.
3. Tahun 2002 melalui dana APBD Kabupaten Kuantan Singingi sebesar Rp. 1.507.328.000,- dibangun Ruang Operasi (426 m²), Ruang Laboratorium (225 m²) dan ICU (206 m²). Melalui dana APBD Propinsi Riau pada tahun yang sama dibangun Rawat Inap seluas 1.270 m² dan Training facility seluas 3.000 m² terdiri dari dua asrama dua lantai dengan 6 kamar beserta furniture berupa lemari, kasur dan bantal, meja kursi tamu dan meja kursi makan dan satu aula.

4. Tahun 2005 bangunan gedung baru dilengkapi dengan instalasi penunjang seperti instalasi listrik, instalasi air bersih, instalasi central gas medis untuk ruangan Farmasi, Rawat Jalan/poliklinik, Medical Record, Management office dan Bedah/operasi.
5. Tahun 2006 pemasangan instalasi listrik, instalasi Air Conditioner, instalasi gas medis dan peralatan komunikasi dilanjutkan untuk bangunan gedung rawat inap 2 lantai, gedung gawat darurat dan gedung laboratorium. Selain itu pembangunan sumur bor reservoir dan jaringannya. Pada pertengahan tahun 2006 management RSUD Teluk Kuantan mulai direlokasi ke gedung baru sementara pelayanan tetap dilakukan di tempat lama.
6. Tahun 2007 pembangunan dilanjutkan dengan pembuatan pagar dan lanskap, bengkel (243 m²) Musholla dan perbaikan saluran+grill saluran serta rehabilitasi bangunan lainnya untuk beberapa gedung seperti kamar bedah, poliklinik, atap gedung rawat inap, bengkel & kantin, Obgyn, dapur & landry, kamar mayat, power house, menara air dan selasar tahap I. Pada tahun ini relokasi pelayanan dilakukan untuk Rawat Inap dan pelayanan gawat Darurat.
7. Tahun 2008 dilakukan rehabilitasi bangunan CSSD, ICU dan pekerjaan hospital curtain, bangunan metgas kebidanan, selasar tahap II, pekerjaan jaringan luar air kotor, turap samping dan belakang, pembersihan lantai, interior bangunan kamar operasi dan instalasi AC kamar operasi. Ruang tunggu keluarga pasien dibangun sebagai fasilitas pendukung dirawat inap. Melalui Dana Alokasi Khusus dibangun gedung Unit Transfusi Darah Rumah

Sakit. Relokasi dilanjutkan untuk pelayanan poliklinik dan obgyn serta perinatologi.

8. Tahun 2009 rehabilitasi musholla menjadi musholla dan ruang isolasi, gedung bangsal kelas III, radiologi + selasar penghubung, lanskap dan tempat parkir kendaraan serta toilet rawat inap yang bermasalah. Tahun ini merupakan tahap akhir relokasi pelayanan yang tertinggal yaitu radiologi.
9. Tahun 2010 dilakukan revitalisasi Instalasi Pengelolaan Air Limbah Rumah Sakit karena instalasi IPAL yang dibangun bersamaan dengan gedung tidak dapat berfungsi lagi. Pada tahun ini juga difungsikan UTDRS dan ruang VIP serta ICU.
10. Tahun 2011 tidak banyak melakukan kegiatan fisik namun rehabilitasi atap bangunan ruang Rawat Inap lantai 2 yang mengalami kebocoran. Disamping itu juga dilakukan rehabilitasi wc ruang isolasi. Masalah WC ini memang selalu menjadi masalah di RSUD Teluk Kuantan karena terkait dengan kebiasaan masyarakat yang menggunakan WC tersebut namun melalui dana APBN RSUD Teluk Kuantan mengadakan peralatan penunjang baru yaitu Computed Radiography + Dry Printer, Ultrasonography 4 Dimensi dan alat pemeriksaan darah lengkap.
11. Pada tahun 2012 dilakukan rehabilitasi bangunan rumah sakit berupa rehabilitasi atap bangunan rawat inap lantai II dan KM/WC ruang isolasi (lanjutan), pengadaan alat-alat kesehatan rumah sakit berupa pengadaan lampu ultraviolet, regulator oksigen, pipet mikro laboratorium, incenerator, ambubag dewasa, ambubag anak, dan ambubag bayi. Dan pembangunan fasilitas

pendukung gedung RSUD (Incenerator) berupa pembangunan rumah pelindung incenerator.

Pada tahun 2012 secara umum pembangunan RSUD Teluk Kuantan telah selesai dilaksanakan untuk menunjang proses pelayanan kesehatan rujukan di Kabupaten Kuantan Singingi, dan pembangunan selanjutnya dititik beratkan kepada pembangunan sumber daya manusia kesehatan untuk menunjang produksi jasa pelayanan kesehatan rujukan di rumah sakit.

Pada tahun 2011 pembangunan di bidang Sumber Daya Manusia dimulai dengan adanya Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur Kegiatan Workshop dan Bimtek Tenaga Kesehatan dengan mengirimkan 20 orang perawat untuk mengikuti Bimbingan Teknis Pelatihan Penderita Gawat Darurat selama 6 hari, 4 orang perawat mengikuti Pelatihan Perawat Interne selama 15 hari, Pelatihan Petugas Kamar Operasi Khusus Bedah sebanyak 4 orang selama 15 hari, Pelatihan Petugas Kamar Operasi Kebidanan sebanyak 4 orang selama 15 hari, 4 orang perawat mengikuti Pelatihan Perawat Anak selama 15 hari, 4 orang perawat mengikuti Pelatihan Perawat Perinatologi tranfusi bayi selama 15 hari, 4 orang perawat mengikuti Pelatihan Perawat Bedah selama 15 hari dan 4 orang perawat mengikuti Pelatihan Petugas ICU (Operator Ventilator) selama 15 hari.

Pada tahun 2012 pembangunan di bidang Sumber Daya Manusia dimulai dengan adanya Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur Kegiatan Workshop dan Bimtek Tenaga Kesehatan, terdiri dari Bimtek PPGD, workshop perawat interne, workshop petugas kamar operasi khusus bedah, workshop petugas kamar operasi kebidanan, workshop perawat anak, workshop perawat perinatologi

transfusi bayi, workshop perawat bedah, workshop petugas ICU operator ventilator. Magang ICU yang direncanakan tidak jadi terlaksana dengan alasan pihak pelaksana kegiatan mengundurkan jadwalnya pada Januari 2013.

Rumah sakit dalam perjalanan sejarahnya mengalami perkembangan yang berpengaruh terhadap fungsi dan perannya. Rumah sakit berfungsi untuk mempertemukan dua tugas prinsip yang membedakan dengan lembaga lainnya yang melakukan kegiatan pelayanan jasa. Pada prinsipnya rumah sakit merupakan institusi yang mempertemukan tugas yang didasari oleh dalil-dalil etik medik, karena merupakan tempat bekerjanya para profesional para penyandang lafal sumpah medik yang diikat dalil-dalil Hipocrates dalam melakukan tugas profesionalnya. Selain itu, rumah sakit juga bertindak sebagai institusi yang bergerak dalam hubungan-hubungan hukum dengan masyarakat atau pasien yang tunduk pada norma hukum dan norma etik masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam Kode Etik Rumah Sakit Indonesia 2001 ditegaskan, bahwa rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan merupakan unit sosio ekonomi, yang harus mengutamakan tugas kemanusiaan dan mendahulukan fungsi sosialnya dan bukan mencari keuntungan semata. Yang dimaksud dengan fungsi sosial rumah sakit adalah bagian dari tanggung jawab yang melekat pada setiap rumah sakit, yang merupakan ikatan moral dan etik dari rumah sakit dalam membantu pasien khususnya yang kurang/tidak mampu memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan.

Pada dasarnya rumah sakit merupakan salah satu sarana atau fasilitas pelayanan kesehatan yang tugas utamanya adalah melayani kesehatan perorangan

di samping pelayanan lainnya. Selanjutnya yang dimaksud dengan fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (Pasal 1 angka 7 UU K No. 36 Tahun 2009).

Dalam kaitan ini yang dimaksud dengan rumah sakit menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 UU RS No. 44 Tahun 2009 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Pelayanan tugas kesehatan perorangan secara paripurna tersebut, pada dasarnya rumah sakit mempunyai fungsi menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Fungsi utama rumah sakit menurut ketentuan Pasal 5 UU RS No. 44 Tahun 2009 adalah:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi

bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan;

Yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua adalah upaya kesehatan perorangan tingkat lanjut dengan mendayagunakan pengetahuan dan teknologi kesehatan spesialis. Selanjutnya, yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan paripurna tingkat ketiga adalah upaya kesehatan perorangan tingkat lanjut dengan mendayagunakan pengetahuan dan teknologi kesehatan subspecialistik.

Konsil Kesehatan Indonesia memberikan pengertian rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan yang memiliki sarana rawat inap. Picard mengemukakan bahwa rumah sakit pada masa dahulu merupakan tempat untuk mengatasi penyakit atau sebagai suatu lembaga dimana calon tenaga medis meningkatkan kemahirannya. Azrul Azwar (2015:23) dalam bukunya Pengantar Administrasi Kesehatan mengenai batasan rumah sakit dapat dikemukakan sebagai berikut:

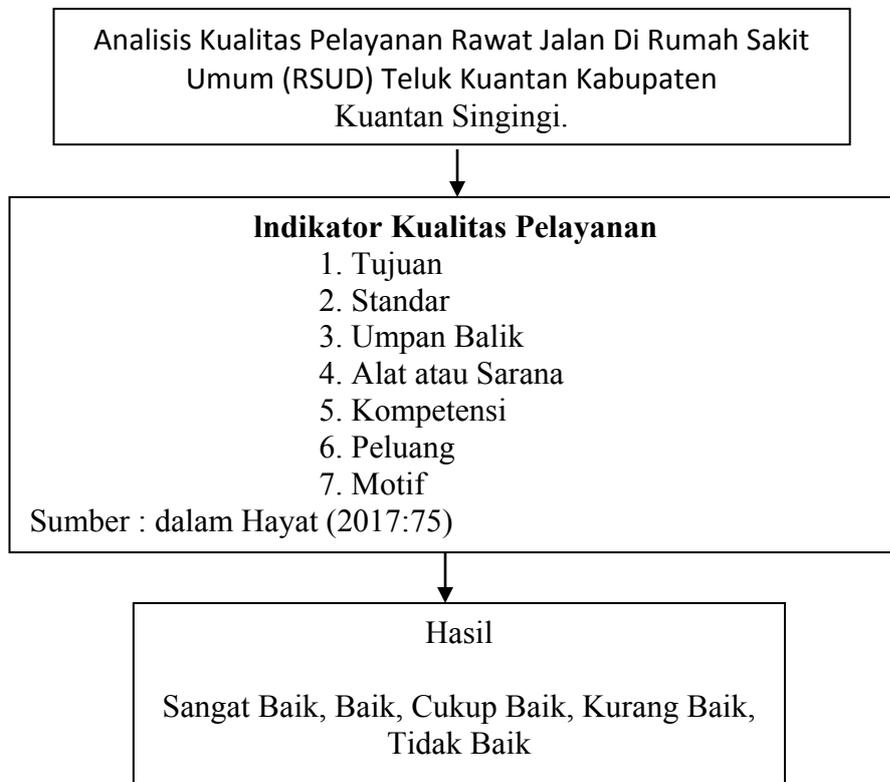
- a. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita pasien.
- b. Rumah sakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya yang diselenggarakan.

- c. Rumah sakit adalah pusat dimana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran diselenggarakan.
- d. Selanjutnya Sofwan Dahlan, mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan rumah sakit adalah:
 - 1. Sebuah tempat kerja, yang sangat padat dengan masalah, oleh karenanya perlu ada problem solving system.
 - 2. Sebuah fasilitas publik yang esensial, yang merepresentasikan investasi sumber daya manusia, modal dan sumber daya lainnya guna memberikan layanan penting (*critical services*) bagi masyarakat.
 - 3. Sebuah proses kerja organisasi, yang inputnya berupa personil, peralatan, dana, informasi, dan pasien untuk diolah melalui kerja organisasi, alokasi sumber daya, koordinasi, integrasi psikologi sosial dan manajemen, yang hasilnya diserahkan kembali kepada lingkungan kerja dalam bentuk finished outputs.

Disamping itu rumah sakit harus dapat mempertahankan identitas dan integritas sebagai sebuah sistem sepanjang waktu. Berdasarkan pendapat di atas, pada hakikatnya rumah sakit adalah suatu lembaga atau organisasi yang membutuhkan sarana dan prasarana, sumber daya, memiliki visi sosial, serta padat akan masalah hukum.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar II.1: Analisis Kualitas Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Modifikasi Peneliti 2019

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran penelitian, maka diajukan hipotesis penelitian ini adalah diduga Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi masih kurang baik.

2.4.1 Definisi Operasional

Indikator Kualitas Pelayanan

2.4.2 Tujuan

Adalah setiap lembaga atau instansi negara juga mempunyai tujuan yang

diharapkan. Seperti terwujudnya proses pelayanan yang berkualitas.

2.4.3 Standar

Yaitu ukuran pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai. Standar pelayanan minimal yang harus diberikan rumah sakit kepada pasien rawat jalan adalah pasien harus dilayani oleh dokter di poliklinik spesialis, dokter penyedia layanan harus tersedia 24 jam, jam buka pelayanan pada hari Senin-Kamis pukul 08.00-15.00 WIB dan hari Jumat pukul 08.00-15.30 WIB. Waktu tunggu pasien di rawat jalan minimal 60 menit, dan kepuasan pelanggan maksimal 90 persen.

2.4.4 Umpan Balik

Yaitu satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang saling terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan. Umpan balik contohnya seperti masyarakat yang memberikan masukan (input) terhadap pelayanan rawat jalan rumah sakit yang dapat dijadikan masukan oleh pihak rumah sakit dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya yang dijadikan sebagai keluaran (output) pihak rumah sakit kepada para pasien rawat jalan.

2.4.5 Alat atau Sarana

Yaitu instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Sarana pada pelayanan rawat jalan seperti ruang tunggu dan ruang periksa. Alat yang dibutuhkan oleh pasien rawat jalan harus sesuai dengan jenis penyakit pasien yang dapat membantu kesembuhan dari pasien rawat jalan.

2.4.6 Kompetensi

Yaitu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Setiap pegawai harus ditempatkan sesuai dengan keahlian atau kemampuan mereka di bidangnya masing-masing. Contohnya seperti dokter spesialis anak, maka harus ditempatkan pada spesialis anak dengan kemampuannya dalam masalah kesehatan anak.

2.4.7 Peluang

Yaitu kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam kepangkatan atau jabatan. Contohnya seperti para dokter spesialis di rumah sakit, mereka harus menunjukkan kualitas serta kemampuan mereka dalam melayani masyarakat, dengan hal itu dapat menjadikan mereka berprestasi dalam pelayanan kesehatan masyarakat.

2.4.8 Motif

Yaitu rangka untuk mendorong kinerja yang lebih baik dan berkualitas. Tingkat dorongan para dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang perlu diperhatikan demi kemajuan pelayanan di bidang kesehatan.

2.5 Operasional Variabel

Tabel II.1: Definisi Operasional Penelitian, Penelitian Yang Berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang Dinilai	Ukuran	
Analisis Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan	1. Tujuan	a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	Sangat baik	
				Baik	
			b. Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan	Cukup	
				Kurang Baik	
					Tidak Baik
		2. Standar	a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan/pasien	Sangat baik	
				Baik	
			b. Memiliki standar pelayanan yang jelas	Cukup	
					Kurang Baik
					Tidak Baik
		3. Umpan Balik	a. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.	Sangat baik	
				Baik	
b. Daya tanggap petugas	Cukup				
	Kurang Baik				
			Tidak Baik		
4. Alat atau Sarana	a. Petugas memberikan jaminan peralatan yang standar	Sangat baik			
		Baik			
		Cukup			

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang Dinilai	Ukuran
			b. Petugas memberikan sarana yang cukup bagi pengunjung	Kurang Baik Tidak Baik
		5. Kompetensi	a. Petugas melayani dengan sikap ramah	Sangat baik Baik
			b. Petugas melayani dengan tidak diskriminasi (membedakan)	Cukup Kurang Baik Tidak Baik
		6. Peluang	a. Petugas meningkatkan prestasi	Sangat baik
			b. Petugas meningkatkan kompetensi untuk meningkatkan jabatan	Baik Cukup Kurang Baik Tidak Baik
		7. Motif	a. Bentuk dorongan	Sangat baik Baik
			b. Dukungan sarana dan prasarana	Cukup Kurang Baik Tidak Baik

Sumber : Modifikasi Penelitian 2019

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena (Bambang Prasetyo, 2013: 42). Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian dengan pendekatan dimana variabel-variabel yang masuk faktor risiko dan variabel-variabel yang termasuk efek observasi diukur sekaligus pada waktu yang sama (Soekidjo Notoatmojo, 2002: 146).

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

3.2 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:115) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan 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.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan atau perawat bagian Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan yang berjumlah 21 orang serta dokter yang melayani bagian Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan yang berjumlah 3 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:116), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus representatif (mewakili).

Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan, maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d^2) + 1}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = populasi

d = taraf nyata atau batas kesalahan

Tabel 3.1: Informan Penelitian

No.	Responden	Jumlah		Presentase
		Populasi	Sampel	
1	Dokter	3	3	
2	Perawat	21	10	
3	Pasien (masyarakat)	1.680	44	
Jumlah		1.704	57	

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5%, karena dalam setiap penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna 100%, makin besar tingkat kesalahan maka semakin

sedikit ukuran sampel. Jumlah populasi sebagai dasar perhitungan yang digunakan adalah 50 orang, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{50}{50 (0,05^2) + 1}$$

= 44,444 atau 44 orang responden.

Jadi dari anggota populasi yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 44 orang responden. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah berupa data kuesioner yang telah diisi oleh responden terpilih dari seluruh sampel yang ditetapkan. Penelitian ditujukan kepada masyarakat atau pasien yang datang untuk melakukan pelayanan rawat jalan dan bersedia menjadi responden dalam penelitian.

3.3 Sumber Data Penelitian

a) Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari sumber data utama melalui wawancara dengan responden menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner.

b) Data Sekunder

Data sekunder digunakan sebagai penunjang dan pelengkap dari data primer yang ada relevansinya dengan keperluan penelitian. Data sekunder dalam hal ini diperoleh dari berbagai sumber meliputi: refrensi buku; hasil penelitian sebelumnya; internet; jurnal; data jumlah pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan ; serta hasil pencatatan dan pelaporan Bagian Rekam Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dinyatakan dalam bentuk pernyataan maka fokus penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Adapun rencana Penelitian ini yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Jl. Kesehatan No. 1, Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan dipilihnya lokasi tersebut dikarenakan peneliti melihat berbagai permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) tersebut.

3.6 Teknik Pengambilan Data

3.6.1 Observasi

Menurut Sugiyono (2013:145), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3.6.2 Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2008 : 168) kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan sejumlah daftar pernyataan atau pertanyaan kepada responden.

3.6.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (dalam Gunawan, 2015 : 176) dokumentasi merupakan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.6.4 Triangulasi

Sugiyono (2017:241) menyatakan bahwa triangulasi adalah sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

3.7 Teknik Analisis Data

Pada data responden digunakan analisis prosentase dari seluruh responden yang diambil untuk penelitian, dimana akan menggambarkan bagaimana komposisi ditinjau dari beberapa segi secara umum, yaitu: umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan status kepesertaan JKN dan poli yang dituju responden pada pelayanan rumah sakit.

.8. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

No	Jenis Kegiatan	BULAN / MINGGU																																							
		Sept 2019				Okt 2019				Nov 2019				Des 2019				Jan 2020				Feb 2020				Mar 2020				April 2020				Mei 2020				Juni 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan Proposal				■																																				
2	Pengeluaran Surat Keputusan					■																																			
3	Persiapan Penyusunan Proposal						■	■																																	
4	Bimbingan Proposal								■	■	■	■	■	■																											
5	Seminar Proposal														■																										
6	Revisi Proposal															■																									
7	Skripsi																																					■	■		

Sumber : Modifikasi Peneliti 2020

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Lokasi Dan Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan

Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan didirikan pada tahun 1940 sebagai rumah sakit pembantu dilayani oleh dokter keberbangsaan asing berkewarganegaraan Jerman dan Belanda. Sarana awal yang ada pada saat itu adalah poloklinik umum, ruang perawatan sederhana dengan perkembangan yang sangat sederhana. Pada tahun-tahun selanjutnya pemerintah daerah Indragiri Hulu (Tahun 1870) merubah status rumah sakit tersebut menjadi Puskesmas Teluk Kuantan.

Kebijakan untuk mendirikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan telah ada sejak adanya pemisahan kabupaten Kuantan Singingi dari Indragiri Hulu pada tahun 1999. Dimulai dengan pemisahan ruang inap puskesmas Teluk Kuantan pada tahun 2000 dan pemindahan puskesmas Teluk Kuantan ke lokasi lain.

Kabupaten Kuantan Singingi terletak pada 0'00 Intang Utara – 1'00 Intang Selatan, 101'02-101'55 Bujur Timur dengan luas wilayah 7,656,03 K dengan jarak 120 K dari garis pantai dan ketinggian 25-30 meter dari permukaan laut. Kabupaten ini merupakan salah satu kabupaten yang berada dalam wilayah Provinsi Riau.

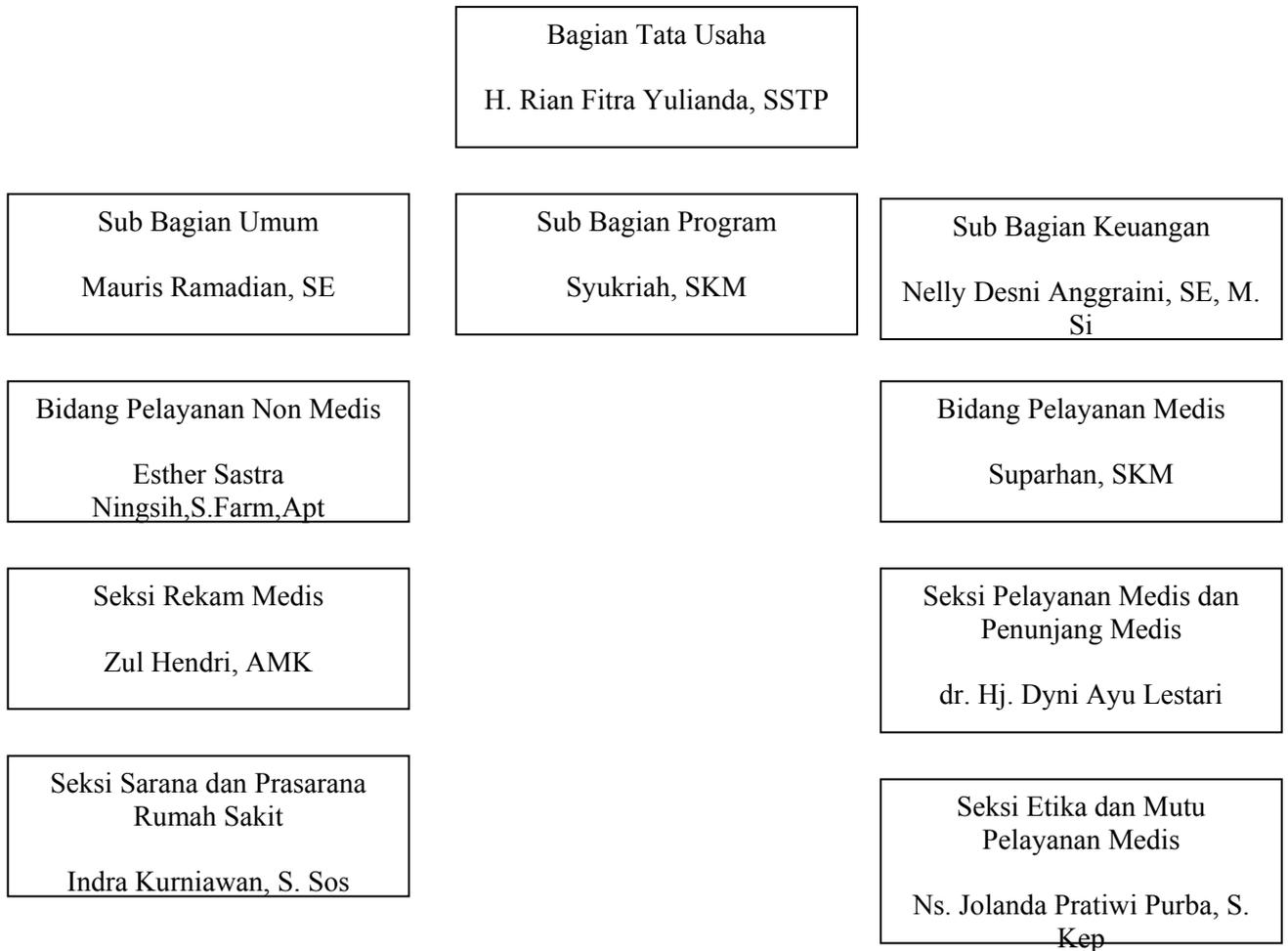
Sebagai daerah yang berada di salah satu jalur lintas timur Kabupaten Kuantan

Singingi berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Pelalawan disebelah Utara, Provinsi Jambi sebelah Selatan, Provinsi Sumatra barat disebelah Barat dan Kabupaten Indragiri Hulu sebelah Timur. Kabupaten Kuantan Singingi dilewati dua sungai besar yang mempengaruhi perilaku masyarakatnya yaitu Sungai Kuantan dan Sungai Singingi.

Pada Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 disebutkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah adalah Lembaga Teknis Daerah dan merupakan unsur pendukung tugas Bupati Kuantan Singingi bidang kesehatan yang dipimpin oleh direktur dalam struktur eselon IIIa yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati Kuantan Singingi melalui Skretaris dengan susunan organisasi sebagai berikut:

- a. Direktur
- b. Bagian Tata Usaha yang membawahkan: (a) Sub. Bagian Umum (b) Sub. Bagian Program (c) Sub. Bagian Keuangan
- c. Bidang Pelayanan Medis yang membawahkan: (a) Seksi pelayanan Medis dan Penunjang Medis (b) Seksi Etika dan Mutu Pelayanan Medis
- d. Bidang Pelayanan non medis yang membawahkan: (a) Seksi Sarana dan Prasarana (b) Seksi Rekam Medis
- e. Bidang Keperawatan yang membawahkan: (a) Seksi Asuhan dan Medis Pelayanan Keperawatan (b) Etika dan Mutu Keperatan

**STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TELUK
KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SENGINGI**



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan

Selain tenaga struktural yang telah dilantik oleh bupati Kabupaten Kuantan Singingi proses pelayanan kesehatan dibantu oleh tenaga fungsional seperti Komite Medis, Komite Keperawatan Medik, Staf Fungsional dan instalasi-instalasi. Rumah Sakit Umum Daerah mempunyai tugas:

1. Melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.
2. Melaksanakan pelayanan yang bermutu sesuai standar pelayanan rumah sakit.

Untuk menjalankan tugas di atas tersebut, rumah Sakit Umum Daerah mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Pelayanan medis
2. Pelayanan penunjang medis dan non medis
3. Pelayanan dan asuhan keperawatan
4. Perawatan rujukan
5. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan
6. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan
7. Pengelolaan administrasi dan keuangan

4.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan

Dalam mengelola administrasi dan manajemen rumah sakit juga telah menetapkan Visi, Misi dan motto. Motto RSUD Teluk Kuantan adalah "JALUR SEHAT" dalam pengembangan dan pelayanan rumah sakit adalah sebagai berikut:

J = Jujur dalam melaksanakan pekerjaan

A = Adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

L = Loyal terhadap profesi

U = Unggul dalam pelayanan

R = Rumah terhadap masyarakat

S = Senyum dalam memberikan pelayanan kesehatan

E = Efektif dalam bekerja

H = Harmonis dalam hubungan antar sesama

A = Aktif dalam meningkatkan pelayanan

T = Terampil dalam tindakan

Hasil ini sesuai dengan tugas pokok dari rumah sakit yaitu: melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dalam dan berhasil guna, menyelenggarakan upaya kesehatan dan rujukan. Pada RSUD Kabupaten Kuantan Singingi, Visi rumah sakit adalah "menjadikan RSUD Teluk Kuantan sebagai rumah sakit rujukan yang bermutu dengan pelayanan prima diwilayah Kabupaten Kuantan Singingi dan sekitarnya.

Maksudnya Rumah sakit Umum Daerah Teluk Kuantan mampu memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara maksimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia dan mampu melayani kasus-kasus rujukan dari puskesmas di Kabupaten Kuantan Singingi maupun daerah sekitarnya.

Sedangkan Misi dari Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan adalah:

Misi pertama menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna dan rujukan yang berorientasi pada kebutuhan dan keselamatan pasien, berkualitas serta terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Mengandung arti bahwa RSUD Teluk Kuantan sebagai institusi pemerintah yang memberikan pelayanan spesialisik dasar secara komprehensif sesuai dengan tuntutan masyarakat sebagai pusat rujukan pelayanan dengan berpedoman kepada standar Pelayanan Minimum dan Akreditasi Rumah Sakit dan mampu dijangkau oleh seluruh lapisan golongan masyarakat.

Misi kedua mengelolah dan mengembangkan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan kemajuan kedokteran.

Memiliki makna RSUD Teluk Kuantan memanfaatkan dan meningkatkan kompetensi tenaga rumah sakit secara berkelanjutan melalui diklat, bimbingan, teknis, workshop maupun, seminar baik mengenai knowledge, skill, dan attitud dengan mengikuti perkembangan teknologi bidang rumah sakit berdasarkan etika profesi.

Misi ketiga menyelenggarakan manajemen rumah sakit dengan prinsip good governance sesuai peraturan perundang-undangan.

Maknanya adalah RSUD teluk Kuantan menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang efektif, akuntabel, transparansi dan efesien dengan memanfaatkan informasi kesehatan yang up to date dalam pengambilan kebijakan dan tetap dalam koridor hukum yang berlaku.

Misi keempat menjalin dan mengembangkan kerjasama stakeholder

Maknanya RSUD Teluk Kuantan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan melakukan kerjasama dengan para pemangku kepentingan maupun pihak swasta untuk mewujudkan layanan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Misi kelima melengkapi sarana dan prasarana rumah sakit sesuai standar.

Maknanya dalam proses layanan kesehatan RSUD Teluk Kuantan tetap mempertimbangkan ilmu pengetahuan dan teknologi terkini dalam dunia kedokteran dan keperawatan dan mampu menyesuaikan diri dengan melengkapi sarana dan prasarana.

4.3 Prestasi Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan

Sebagai rumah sakit umum daerah yang merupakan milik pemerintah daerah senantiasa berupaya meningkatkan pelayanan dan kemampuan dengan mengikuti berbagai kegiatan dilingkungan rumah sakit bagi tingkat provinsi maupun nasional dan mendapat prestasi sebagai berikut:

Tahun 2009 RSUD Teluk Kuantan meraih prestasi rumah sakit Sayang Ibu dan Bayi tingkat provinsi dalam rangka memperingati Hari Ibu tingkat Provinsi Riau. Sedangkan tahun 2014, RSUD Teluk Kuantan meraih prestasi sebagai berikut:

1. Peringkat 1 lomba penilaian Rumah Sakit Sayang Ibu dan Bayi tingkat Provinsi Riau.
2. Juara harapan terbaik II kategori: "Hospital Planning Project" yang diselenggarakan oleh persatuan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) Award.

3. Peringkat terbaik sebagai pengelola PKBRS se Riau.

4.4 Fasilitas Pelayanan

a. Rawat Jalan

Fasilitas rawat jalan yang tersedia di RSUD Teluk Kuantan memiliki lingkup pelayanan yang cukup untuk rujukan di Kabupaten Kuantan Singingi dan sekitarnya meliputi spesialisik dasar dan penunjang lainnya. dengan kapasitas 10 poliklinik, RSUD Teluk Kuantan siap memenuhi kebutuhan pasien sebagai berikut:

1. Umum
2. Anak dilayani oleh 2 orang spesialis anak.
3. Kebidanan dan kandungan dilayani oleh 3 spesialis obgyn
4. Bedah dilayani oleh 1 orang spesialis bedah.
5. Penyakit dalam dilayani oleh 2 orang spesialis penyakit dalam.
6. Mata dilayani oleh 1 orang spesialis penyakit mata
7. Gigi dan Mulut dilayani oleh 2 orang dokter gigi
8. Gizi medis dilayani oleh nutrisionist dan dietisien
9. Kamar konsultasi KB (PKBRS)
10. Kamar Imunisasi
11. Saraf dilayani oleh 1 orang spesialis saraf

1. THT dilayani oleh 1 orang spesialis THT

Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan juga memberikan pelayanan medical check up sebagai berikut:

1. Medical check up standar
2. Medical check up pra nikah
3. Medical check up calon eksekutif
4. Medical check up calon pegawai

RSUD Teluk Kuantan memiliki fasilitas 101 tempat tidur dengan berbagai kelas:

1. VIP 5 TT (Tempat Tidur)
2. Kelas 110 TT (Tempat Tidur)
3. Kelas II46 TT (Tempat Tidur)
4. Kelas III34 TT (Tempat Tidur)
5. Non Kelas6TT (Tempat Tidur)

4.5 Sarana dan Prasarana

4.5.1 Pelayanan Penunjang

Kelengkapan sarana dan prasarana untuk pelayanan dan pemeriksaan penunjang terdiri sebagai berikut:

1. Radiologi dilakukan oleh dokter spesialis Radiologi dan peralatan computed radiography, USG 4 D, dan panoramic
2. Endoskopi berupa laparoscopy
3. Laboratorium
4. Fisiotherapy
5. Theadmill

6. Elektrocardiography

Pengembangan serta penambahan berbagai fasilitas yang terus dilakukan selama ini menunjukkan kepedulian RSUD Teluk Kuantan terhadap kebutuhan para pasien sebagai mitra dalam memberikan pelayanan kesehatan. Poli klinik THT dan klinik CT telah dibuka pada tahun 2013, fasilitas ini diharapkan dapat menunjang proses pelayanan sesuai dengan kemajuan teknologi yang dimiliki. Pusat edukasi dan klinik gizi telah dibuka sejak tahun 2011. Klinik ini memberikan edukasi kepada pasien oleh tenaga dokter, perawat, dan ahli gizi yang berpengalaman.

4.5.2 Fasilitas Fisik

Fasilitas berupa gudang RSUD Teluk Kuantan masih perlu mendapat perhatian untuk pengembangan lebih lanjut, mengingat masih saat ini belum ada fasilitas ruang perawatan yang terpisah antara pasien anak dengan pasien dewasa, pasien penyakit dalam dengan pasien umum maupun bangsal kelas III untuk pelayanan JAMKESDA. Gedung yang tersedia saat ini adalah:

1. Gedung rawat jalan, farmasi dan medical record di lantai I dan manajemen rumah sakit dilantai 2
2. Laboratorium
3. Kebidanan dan perinatologi
4. Instalasi Gawat Darurat
5. Pusat sterilisasi (CSSD)
6. Beda sentral

7. ICU
8. Radiologi
9. Rawat inap kelas 1 s/d 2 lantai
10. Rawat inap VIP
11. Kitchen dan laundry
12. Musholla dan ruang isolasi
13. Pemulasaran jenazah
14. Bangunan ruang tunggu keluarga pasien
15. Unit Tranfusi Darah Rumah Sakit
16. Fisiotheraphy dan kantin
17. IPAL
18. Rumah incinerator
19. Rumah generator listrik
20. Bangunan menara air
21. Bangunan ground tank
22. Training facility
23. Pos satpam
24. Asrama perawat perempuan
25. Asrama perawat laki-laki
26. Selasar
27. Area parkir ambulance, mobil dan kendaraan roda dua

4.5.3 Fasilitas Pendukung

Untuk kegiatan operasional di gedung RSUD yang lama tersedia sarana air bersih yang bersumber dari air sumur dan PAM. RSUD Teluk Kuantan saat ini telah dipasok daya listrik sebanyak 300 KVA dari PLN dan genset/Diesel sebanyak 1 unit dengan kapasitas 300 KVA. Instalasi pembangunan air limbah di RSUD Teluk Kuantan telah Diva telah direvitalisasi dan telah difungsikan untuk mengelola air limbah rumah sakit termasuk bahan-bahan kimia berbahaya hasil olahan labotarium dan radiologi untuk diproses sendiri.

Untuk pengelolaan limbah padat di RSUD Teluk Kuantan mesin incenerator sudah berfungsi dengan baik dan sudah mampu mengelola limbah padat dengan baik. Untuk pengelolaan air bersih RSUD Teluk Kuantan memiliki water treatment, up dan ground tank yang menampung air bersih untuk disalurkan ke seluruh bagian rumah sakit.

4.5.4 Peralatan Pendukung

Dalam melakukan kegiatan pelayanan rumah sakit umum daerah kabupaten Kuantan Singingi ditunjang dengan peralatan medis, perawatan dan penunjang medis yang relatif lengkap. dari awal berdirinya RSUD Teluk Kuantan pelayanan diberikan dengan peralatan yang seadanya dan secara bertahap mulai diadakan peralatan medis, penunjang medis keperawatan, dan peralatan non medis lainnya.

Kendaraan operasional RSUD Teluk Kuantan terdiri dari satu unit kendaraan dinas direktur, satu unit kendaraan operasional kepala tata usaha, satu

unit mobil karyawan (Mitshubisi L300), 5 unit ambulans dan 5 unit sepeda motor. Namun demikian dengan berjalannya waktu maka usia ekonomi sarana ini tentu Mengalami penurunan sehingga perlu dilakukan peremajaan untuk peralatan dengan usia yang telah melebihi 5 tahun untuk mendapatkan manfaat yang optimal.

4.6 Jenis Pelayanan

Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit dari yang bersifat dasar sampai spesialisik dan mempunyai karakteristik pelayanan yang berbeda dengan industri jasa lainnya. Karena di rumah sakit pelayanan diberikan selama 24 jam terus-menerus, bersifat individual, padat teknologi, Padat Karya, dan padat modal.

Jenis-jenis pelayanan yang di Rumah Sakit Daerah Teluk Kuantan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Gawat Darurat

Instalasi Gawat Darurat memberikan pelayanan 24 jam yang sifatnya emergency dan membantu memberikan pelayanan kepada pasien yang memerlukan tindakan apabila poliklinik rawat jalan sudah ditutup. Instalasi Gawat Darurat didukung dengan 1 orang dokter jaga Pada sore dan 1 orang dokter jaga pada malam hari disamping tenaga paramedis lain yang giliran jaga sore dan malam. Untuk kasus-kasus rujukan tersedia ambulance yang siap 24 jam.

2. Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan poliklinik rawat jalan memberikan pelayanan umum spesialis anak, penyakit dalam, kebidanan dan kandungan, bedah umum, poli gigi dan mulut, poli mata, THT, saraf, KB, dan klinik VCT.

3. Pelayanan Rawat Inap

Instalasi rawat inap memiliki fasilitas gedung perawatan 1 meliputi kelas III dan kelas II untuk perawatan anak, penyakit dalam dan bedah umum. Gedung perawatan II meliputi kelas III dan kelas II pelayanan kebidanan dan kandungan serta perinatologi. Gedung perawatan III meliputi ruangan perawatan VIP dan gedung perawatan IV melayani intensif ICU.

4. Pelayanan penunjang medis

Pelayanan penunjang medis terdiri dari:

- a. Pelayanan farmasi yang bertanggung jawab dalam pengadaan obat-obatan dan bahan habis pakai serta pelayanan obat 24 jam
- b. Pelayanan laboratorium 24 jam
- c. Pelayanan rontgen fasilitas Dental X-ray (conus), CR+Dry, Printer, USG 4D
- d. Pelayanan fisiotherapy seperti SWD, TENS, MWD, Pulley, Ultea Sound, Traction, Thredmild, IR, Parfin Bath, Tilted Table, dan Paralel Bar
- e. Pelayanan Gizi, termasuk penyediaan makanan bagi keluarga pasien kurang mampu

- f. Pelayanan mobil ambulance/jenazah

4.7 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

4.7.1 Sejarah Singkat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum politik yang bertanggung jawab presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. (UU Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS).

4.7.2 Fungsi BPJS antara lain:

- a. Berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.
- b. Berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.

4.7.3 Tugas BPJS antara lain:

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas BPJS bertugas untuk:

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta.
- c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
- e. Mengumpulkan dan mengelola dana peserta program jaminan sosial.

- f. Membayar manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta masyarakat.

4.7.4 Wewenang BPJS antara lain:

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud di atas BPJS

berwenang:

- a. Menagih pembayaran iuran.
- b. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang.
- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam mematuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah.
- e. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan.
- f. Mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak mematuhi kewajibannya.
- g. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau

dalam mematuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- h. Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.

4.7.5 Peserta BPJS Kesehatan

Peserta BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut:

- a. Peserta PBI jaminan kesehatan terdiri atas orang yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu
- b. Peserta bukan PBI adalah peserta yang tidak tergolong tidak fakir miskin dan orang yang tidak mampu yang terdiri dari:
 - 1) Pekerja penerima upah
 - a. Anggota TNI dan POLRI
 - b. Pegawai Negeri Sipil
 - c. Pegawai pemerintah dan pegawai negeri
 - d. Pegawai swasta
 - e. Pegawai yang tidak termasuk salah satu di atas yang menerima upah
 - 2) Pegawai bukan penerima upah dan anggota keluarganya, terdiri dari:
 - a. Pekerja diluar hubungan kerja atau pekerja mandiri
 - b. Pekerja yang tidak termasuk point pertama yang bukan penerima upah

c. Warga Negara Asing yang bekerja dan tinggal di
Indonesia paling singkat 6 bulan

3) Bukan pekerja dan anggota keluarganya, terdiri dari:

- a. Investor
- b. Pemberi kerja
- c. Penerima pensiun
- d. Veteran
- e. Perintis kemerdekaan
- f. Bukan pekerja yang tidak termasuk salah satu di atas
yang mau membayar iuran

Penerima pensiun terdiri atas:

- a. PNS yang berhenti dengan hak pensiun
- b. Anggota TNI dan POLRI yang berhenti dengan hak pensiun
- c. Pejabat negara yang berhenti dengan hak pensiun
- d. Penerima pensiun selain point di atas
- e. Janda, duda atau anak yatim piatu dari penerima pensiun
sebagaimana dimaksud pada point di atas yang mendapat hak
pensiun

Anggota keluarga bagi pekerja penerima upah meliputi:

- a. Istri atau suami yang sah dari peserta
- b. Anak kandung, anak tiri dan/atau anak angkat dari peserta
dengan kriteria

1. Anak yang tidak atau belum pernah menikah atau mempunyai penghasilan sendiri.
2. Belum berusia 21 tahun atau belum berusia 25 tahun bagi yang masih melanjutkan pendidikan formal.

4.7.6 Iuran

Merujuk pada Peraturan Presiden RI Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan bahwa iuran peserta BPJS:

Tabel 4.1 Perubahan Besaran Iuran Bagi Peserta BPJS Kesehatan

Iuran	Lama	Baru
Kelas I	59,500	80,000
Kelas II	42,500	51,000
Kelas III	25,000	25,000

Sumber: BPJS Kuantan Singingi 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa perubahan besaran iuran bagi peserta BPJS sangat jauh meningkat pada kelas I dan kelas II namun terkecuali besaran iuran pada kelas III yang tidak ada perubahan. Dimana besaran iuran yang lama pada kelas I hanya sebesar 59,500 lalu meningkat sebesar 20,500 hingga menjadi 80,500, sedangkan besaran iuran yang lama pada kelas II hanya sebesar

42,500 lalu meningkat sebesar 8,500 hingga menjadi 51,000. Namun iuran kelas III tidak ada perubahan atau tetap.

4.8. Studi Kasus Poli Umum Penyakit Dalam RSUD Teluk Kuantan

A. Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Tahun 2016

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan kepada pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, terdapat 5 (lima) dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46), yang meliputi dimensi berikut ini:

1. Tangible (Bukti Langsung)

Tangible atau bukti langsung adalah bukti nyata yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Tangible meliputi penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan pendukung, dan kedisiplinan pegawai. Bukti langsung merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kelengkapan fasilitas fisik seperti gedung, ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan pendukung medis, dan kemudahan akses informasi bagi pasien sangat mendukung kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

a. Kelengkapan Sarana, Prasarana dan Peralatan Pendukung Medis.

Kelengkapan sarana dan prasarana seperti gedung, fasilitas yang dan peralatan pendukung medis merupakan faktor yang sangat mendukung terselenggaranya pelayanan dan menunjang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. kepada pasien/masyarakat. Ketersediaan peralatan pendukung medis yang disediakan oleh pihak rumah sakit sangat penting dalam memberikan pelayanan karena tindakan yang akan diberikan oleh dokter kepada pasien tergantung kepada peralatan medis yang tersedia di rumah sakit. Apabila sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah lengkap tentu masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan akan merasa nyaman dan pelayanan akan berjalan maksimal.

Sarana dan prasarana serta peralatan pendukung medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan masih kurang memadai. Selain ruangan yang sempit pelayanan penunjang medis seperti rontgen sedang dalam keadaan rusak dan beberapa pemeriksaan laboratorium tidak dapat dilakukan sehingga pasien harus melakukan rontgen ke klinik luar yang bekerjasama dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan. Kelengkapan peralatan pendukung medis juga sangatlah penting karena tindakan yang akan diberikan oleh Dokter dan Perawat bergantung pada peralatan yang tersedia dirumah sakit. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus lebih memperhatikan

kelengkapan sarana dan prasarana serta peralatan pendukung medis agar pasien mendapatkan pelayanan yang layak dan memuaskan.

b. Ketersediaan Obat

Obat merupakan komponen yang sangat penting dan tak tergantikan dalam pelayanan kesehatan. Persediaan obat dirumah sakit memiliki arti yang sangat penting karena persediaan obat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan memberikan obat sesuai dengan penyakit pasien maka diharapkan penyakit yang diderita pasien akan sembuh. Seperti yang kita ketahui seringkali rumah sakit mengalami keterbatasan stok obat, stok obat habis sehingga pasien harus mengambil obat ke apotik luar. Keterbatasan stok obat ini selalu menjadi penghambat pelayanan bagi pasien, terutama pasien BPJS Kesehatan.

Ketersediaan obat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sangat terbatas sehingga pasien harus menebus obat ke apotik lain dengan biaya yang tidak ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Keterbatasan obat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan karena dana yang di bayarkan pemerintah tidak sesuai dengan dana yang di anggarkan untuk kebutuhan rumah sakit. Selain itu juga karena perencanaan tidak sesuai dengan kebutuhan. Obat yang tidak terlalu banyak dibutuhkan justru stoknya lebih banyak sementara obat yang banyak dibutuhkan persediaannya sudah habis. Karena keterbatasan obat di rumah sakit, pasien BPJS harus menebus obat ke apotik lain dengan biaya yang cukup mahal, padahal dalam ketentuannya obat

sudah di tanggung oleh BPJS. Sehingga masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, karena tidak sesuai dengan yang diharapkan.

c. Kedisiplinan Pegawai

Disiplin merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan, ketaatan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku. Kedisiplinan pegawai sangat dibutuhkan dalam pelayanan, karena dalam proses pelayanan petugas pelayanan harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja.

Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sudah cukup disiplin dalam menjalankan tugasnya namun pasien mengeluhkan Dokter yang seringkali datang tidak tepat waktu, tidak sesuai dengan yang sudah dijadwalkan.

Kedisiplinan pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan, sebab pegawai yang disiplin akan berusaha datang tepat waktu, dan tidak lalai dalam melayani pasien, sehingga menunjukkan kinerja yang baik. Kinerja yang baik tentu akan membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Reliability (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan/keakuratan metode

pelayanan yang dijanjikan, kemampuan mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi. Reliability atau kehandalan adalah kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), dan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

a. Pelayanan yang Sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur)

Dalam sebuah organisasi/instansi sangat diperlukan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur), sebuah instansi akan melakukan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga menghindari adanya pelayanan yang berbelit-belit dan menyulitkan pasien. Sebelum pasien BPJS mendapatkan pelayanan, terlebih dahulu setiap pasien BPJS harus melalui prosedur dan melengkapi syarat yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan.

Petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan. Pasien BPJS juga sudah mengikuti prosedur yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan namun pasien merasa kesulitan karena kebanyakan pasien tidak memahami prosedur yang berlaku, dan pasien tidak sabar menunggu antrian yang cukup lama.

b. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses pelayanan. Setiap masyarakat pengguna jasa pasti mendambakan pelayanan dengan proses yang cepat dan tepat waktu, dalam hal ini pasien yang sedang dalam keadaan sakit tentu tidak akan sabar untuk berlama-lama menunggu. Semakin cepat waktu tunggu dan proses pelayanan semakin membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan belum konsisten dengan jadwal pelayanan Dokter sehingga pasien kerap kali harus menunggu lama tanpa kepastian. Kemudian di bagian pendaftaran dan Pusat Pelayanan Administrasi Terpadu Rumah Sakit (PPATRS) pasien juga lama mengantri karena petugas yang melayani hanya beberapa orang saja, sementara pasien BPJS Kesehatan sangat banyak sekali sehingga petugas kesulitan untuk melayani pasien.

c. Kemampuan dan Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu

Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal utama dalam menunjang kualitas pelayanan yang diberikan. Kemampuan Dokter dan Perawat dalam menggunakan alat bantu sangat menunjang proses penyembuhan pasien. Dokter dan Perawat harus memiliki kemampuan dan keahlian yang maksimal dalam menggunakan alat bantu, sebab dalam memberikan

tindakan kepada pasien Dokter dan Perawat harus berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan medis/malpraktek karena menyangkut keselamatan nyawa seseorang.

Dokter dan Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sudah dibekali pengetahuan dan rutin mengikuti pelatihan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan alat bantu medis. Sebab ini bukanlah tindakan sembarangan karena menyangkut nyawa seseorang, harus berhati-hati agar tidak terjadi malpraktek karena apabila terjadi kesalahan maka tidak hanya merusak citra seorang Dokter atau Perawat tapi juga citra rumah sakit.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness atau ketanggapan adalah sikap cepat tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketanggapan petugas dalam menanggapi dan merespon semua keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh pasien, kecepatan dan kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam proses pelayanan.

a. Pelayanan yang Cepat dan Tepat

Pelayanan yang cepat, tepat merupakan pelayanan yang sangat didambakan oleh pasien dirumah sakit. Salah satu tindakan nyata pelayanan prima di rumah sakit adalah petugas cepat dan tepat dalam bertindak. Pelayanan yang cepat dan tepat sangat berpengaruh pada

kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat tanggap sangat dibutuhkan di rumah sakit, apalagi ketika pasien dalam keadaan gawat darurat karena menyangkut keselamatan pasien.

Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dalam hal pelayanan yang cepat dan tanggap masih belum maksimal. Dari fakta yang ditemukan dilapangan, pasien mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit masih lamban dan tidak tepat waktu.

b. Petugas Merespon Semua Keluhan Pasien

Seorang Dokter dan Perawat memang tugasnya mendengar keluhan penyakit yang diderita pasien dan mencari solusi/jalan keluar untuk kesembuhan pasien. Mendengarkan keluhan pasien juga dapat menjadi pembelajaran untuk kedepannya bagi pihak rumah sakit untuk berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Memahami keinginan dan kebutuhan pasien merupakan hal penting yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Petugas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan masih belum maksimal dalam merespon/menanggapi semua keluhan pasien. Petugas kurang menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien dan memberikan informasi yang kurang jelas dan kurang dipahami oleh pasien.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan adalah kemampuan petugas untuk menciptakan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, kemampuan petugas untuk memberikan jaminan dari segi ketepatan waktu, kepastian biaya, dan legalitas dalam pelayanan.

a. Jaminan Kepastian Biaya

Bagi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan yang menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tidak dipungut biaya karena biaya untuk pengobatan sudah ditanggung oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan pasien wajib membayar iuran setiap bulannya.

Jaminan kepastian biaya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan masih belum terjamin karena pasien masih harus membeli/menebus obat yang tidak tersedia di rumah sakit ke apotik luar. Pasien juga harus melakukan rontgen ke klinik lain karena rontgen di rumah sakit sedang dalam keadaan rusak. Seharusnya bagi pasien yang ingin berobat menggunakan Kartu BPJS tidak mengeluarkan biaya lagi karena pasien mandiri sudah membayar iuran setiap bulannya dan pasien penerima bantuan iuran, iurannya dibayarkan oleh pemerintah.

Hal ini bukan semata-mata kehendak pihak rumah sakit ingin memberatkan pasien, namun karena keterbatasan, sarana dan prasarana, penunjang medis, serta keterbatasan stok obat-obatan dirumah sakit.

b. Jaminan Keamanan

Jaminan Keamanan meliputi pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seorang Dokter dan Perawat tentunya harus memiliki pengetahuan yang sesuai dengan profesinya, harus memiliki pemahaman yang kuat terhadap tugas dan tanggung jawab yang diembannya agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan terhindar dari resiko.

Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menangani pasien sudah cukup baik sehingga pasien merasa nyaman tanpa ada rasa takut untuk berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan. Pihak rumah sakit sudah membekali Dokter dan Perawat dengan pengetahuan dan pelatihan teknis untuk memperluas pengetahuan sehingga Dokter dan Perawat dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Pasien merasa puas dan merasa sudah terjamin keamanan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, dalam hal ini berarti petugas sudah berhasil untuk menumbuhkan rasa percaya dan yakin dalam diri pasien untuk berobat ke rumah sakit ini.

5. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan perhatian yang tulus yang diberikan secara pribadi oleh petugas kepada penerima layanan dalam hal ini adalah pasien. Petugas melayani pasien dengan menempatkan dirinya sebagai pasien sehingga dapat memahami dan mengerti kebutuhan pasien. Empati mengacu pada kemampuan petugas untuk melayani pasien dengan ramah dan sikap sopan santun, kesediaan petugas mendahulukan kepentingan pemohon dan

tidak diskriminatif/membeda-bedakan.

a. Petugas Melayani dengan Ramah dan Sopan Santun.

Petugas yang ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan merupakan dambaan seluruh masyarakat. Dalam memberikan pelayanan petugas diuntut untuk bersikap ramah dan sopan santun kepada pasien karena dilingkungan rumah sakit Dokter dan Perawat merupakan yang paling dekat dengan pasien, sebab Dokter dan Perawat yang akan mengawasi keadaan pasien, memeriksa dan mengobati pasien di rumah sakit. Apabila Dokter dan Perawat bersikap kasar dan acuh tak acuh kepada pasien hal tersebut tentu dapat mempengaruhi kondisi keadaan pasien, bukannya malah membaik justru memperburuk keadaan pasien.

Sikap petugas di rumah sakit dalam memberikan pelayanan masih kurang ramah dan perhatian. Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan mengeluhkan sikap Dokter dan Perawat kurang ramah, kurang perhatian, dan acuh tak acuh. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan juga sedang berbenah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

b. Petugas Tidak Diskriminatif/Membeda-bedakan Pasien dalam Memberikan Pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan petugas di rumah sakit harus mendahulukan kepentingan pemohon, tidak dibenarkan untuk berlaku diskriminatif/membeda-bedakan pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sangat mengharapkan petugas dalam memberikan pelayanan dapat bersikap adil dan tidak tebang pilih.

Dokter dan Perawat bekerja kurang maksimal dalam melayani pasien tanpa ada diskriminasi/membedakan pelayanan. Berdasarkan fakta dilapangan, penulis menganalisis bahwa adanya perbedaan pelayanan yang diberikan Dokter dan Perawat kepada pasien BPJS Kesehatan ada perlakuan yang berbeda bagi orang-orang tertentu terutama perbedaan dapat dirasakan oleh pasien Jamkesmas/pasien BPJS yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah/peserta PBI. Hal ini dapat menjadi tolak ukur bagi pasien untuk menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Tahun 2016

1. Ketersediaan Fasilitas

Fasilitas menyangkut seluruh sarana dan prasarana yang dapat mendukung terselenggaranya pelayanan di rumah sakit. Fasilitas merupakan salah satu faktor penting untuk terselenggaranya pelayanan di rumah sakit. Ketersediaan sarana dan prasarana dapat membantu proses pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien.

Kelengkapan sarana dan prasarana di rumah sakit sangat penting karena

dalam pelayanan dirumah sakit rangkaian pengobatan yang di lakukan Dokter kepada pasien itu bergantung pada ketersediaan sarana dan prasarana tersebut. Dalam rangkaian pengobatan, Dokter harus memeriksa keadaan pasien, namun apabila alat tersebut tidak tersedia maka akan menghambat pemeriksaan, begitu juga ketika pasien harus melakukan pemeriksaan penunjang seperti rontgen dan pemeriksaan laboratorium namun rontgen dan laboratorium sedang dalam keadaan rusak tentu saja hal ini jelas menjadi penghambat pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Salah satu faktor penghambat kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Keterbatasan sarana dan prasarana membuat pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit menjadi kurang maksimal.

2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang terpenting dalam sebuah organisasi/instansi. Sebuah organisasi/instansi tidak dapat terlepas dari sumber daya manusia (SDM) karena merupakan pilar utama sekaligus penggerak untuk mewujudkan visi dan misinya. Sumber daya manusia (SDM) menjadi hal yang penting di rumah sakit yang mendukung berkembangnya rumah sakit dan menjadi tolak ukur dalam penilaian mutu pelayanan di rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan masih kekurangan sumber daya manusia (SDM) terutama Dokter spesialis. Tuntutan banyaknya jumlah pasien membuat Dokter kesulitan apalagi yang menangani hanya 1 (satu) Dokter saja. Seharusnya dalam ketentuannya rumah sakit tipe C harus memiliki

minimal 2 (dua) Dokter dalam poli tersebut. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

3. Dana

Dana merupakan penentu berjalan atau tidaknya kegiatan dalam suatu organisasi/instansi. Di rumah sakit sangat membutuhkan dana untuk berlangsungnya pelayanan kepada masyarakat. Rumah sakit membutuhkan dana untuk melengkapi sarana dan prasarana, rumah sakit membutuhkan dana untuk melengkapi fasilitas, rumah sakit membutuhkan dana untuk membeli obat-obatan. Sebagus apapun kualitas sumber daya manusia yang di miliki rumah sakit, apabila tidak memiliki dana maka rumah sakit tersebut tidak akan dapat bergerak mencapai visi dan misinya.

Dalam hal ini, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan mengalami hambatan dalam pencairan dana oleh pemerintah. Pencairan dana menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan. Akibat keterlambatan pencairan dana pengadaan obat-obatan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi menyebabkan kekosongan stok obat-obatan dan terhentinya pelayanan bagi pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan selama 7 bulan. Kemudian dana yang disetujui pemerintah juga tidak mencukupi kebutuhan-kebutuhan rumah sakit seperti obat-obatan. Sehingga rumah sakit tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat khususnya pasien BPJS.

4. Pengetahuan Masyarakat/Pasien

Pengetahuan pasien tidak kalah pentingnya dalam hal pelayanan. Pasien BPJS harus mengetahui dan memahami prosedur yang berlaku di rumah sakit yang harus dilaluinya, dan persyaratan yang harus dilengkapi. Jangan hanya menuntut hak tetapi tidak memenuhi kewajibannya sebagai seorang pasien BPJS Kesehatan.

Pengetahuan pasien BPJS di Kabupaten Kuantan Singingi masih sangat minim karena minimnya sosialisasi yang dilakukan sehingga minim pula pengetahuan pasien mengenai program jaminan kesehatan ini.

Hal ini harus diperhatikan untuk kedepannya bagi Pemerintah, pihak rumah sakit dan pihak BPJS sendiri, harus lebih dimaksimalkan sosialisasi yang merata kepada masyarakat mengenai jaminan kesehatan ini agar masyarakat dapat memahami hak, kewajiban dan manfaat yang diperolehnya.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.1 dibawah ini :

Tabel 5.1. Klasifikasi Responden untuk masyarakat menurut berdasarkan tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, dan motif,

No	Nama	Alamat	Umur (Tahun)	Pekerjaan	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir
1	Beny Cahyadi	Koto Taluk	40	Wiraswasta	Laki-laki	SMP
2	Sunarto	Sungai Jering	43	Wiraswasta	Laki-laki	SMP
3	Yuliana Doris	Koto Taluk	47	IRT	Perempuan	SLTA
4	Lestari martini	Jake	54	IRT	Perempuan	SMP
5	Yeni Susanti	Beringin Taluk	60	PNS	Perempuan	PNS
6	Laras Dwi Anugrah	Sentajo Raya	22	Wiraswasta	Perempuan	SD
7	Mardiana	Sawah	65	IRT	Perempuan	SLTA
8	Drs. Son Vesta	Koto Taluk	50	Wiraswasta	Laki-laki	S1
9	Yeyen	Muaro Sentajo	38	Honorer	Perempuan	SLTA
10	Yanrizal	Pebaun Hilir	44	Tani	Laki-laki	SLTA
11	Heri	Benai	48	Wiraswasta	Laki-laki	SLTA
12	Afrizal	Pintu Gobang Kari	53	PNS	Laki-laki	S1
13	Ilham Aldhianda	Siberakun	25	Pedagang	Laki-laki	SLTA
14	Dwi Saskia	Jake	23	IRT	Perempuan	SLTA
15	Sutia Ningsih	Koto Taluk	56	Pedagang	Perempuan	SLTA

16	Yanti	Sawah	50	IRT	Perempuan	SLTA
17	Riko Andoni	Kari	38	Wiraswasta	Laki-laki	SLTA
18	Deki Zulkanain	Pulau Aro	44	PNS	Laki-laki	SLTA
19	Rijal	Benai	48	Tani	Laki-laki	SLTA
20	Zuhernaidi	Pangean	58	PNS	Laki-laki	S1
21	Nindia Romelta	Seberang Taluk	23	Mahasiswa	Perempuan	D3
22	Monalisa	Seberang Taluk	24	Mahasiswa	Perempuan	D3
23	Sunarti	Muaro Tombang	55	Tani	Perempuan	SMP
24	Aldi	Pebaun Hulu	45	Wiraswasta	Laki-laki	SLTA
25	Imasri	Pl. Komang Sentajo	50	Tani	Laki-laki	SLTA
26	Iwan Eka Putra	Simpang Tiga	44	Wiraswasta	Laki-laki	SLTA
27	Hikmah Ramadhian	Koto Taluk	24	Wiraswasta	Laki-laki	S1
28	Surai	Sungai Ala	38	Tani	Perempuan	SMP
29	Tuti Irawati	Simpang Tiga	38	IRT	Perempuan	SLTA
30	Hendra Gunawan	Sinambek	41	PLN	Laki-laki	SLTA
31	Ilhamra	Koto Taluk	40	Pedagang	Laki-laki	SLTA
32	Tri Ekawati	Simpang Tiga	44	IRT	Perempuan	SLTA
33	Apri Yani	Luar Parit	44	PNS	Perempuan	SLTA
34	Wina	Sentajo Raya	40	IRT	Perempuan	SLTA
35	Rina Erda Yanti	Koto Taluk	43	IRT	Perempuan	SLTA
36	Irfan Hendri Saputra	Pulau Kopung Sentajo	24	Tani	Laki-laki	SLTA
37	Berlina Fahvindo	Sei. Jering	40	BPN Taluk Kuantan	Perempuan	D3
38	Arman	Beringin	53	Pedagang	Laki-laki	SLTA

		Taluk				
39	Masrian	Koto Taluk	45	PNS	Laki-laki	SLTA
40	Loni Catur Setiawan	LTD	23	IRT	Perempuan	S1
41	Madrizal	Sinambek	45	Honorer	Laki-laki	SLTA
42	Ica Aprianis	Pl. Sentajo	21	-	Perempuan	SLTA
43	Andi Saputra	Pl. Komang Sentajo	24	Swasta	Laki-laki	SLTA
44	Harleli Yuniarti	Sebrang Taluk	36	IRT	Perempuan	SLTA
45	Suhartoni	Sebrang Taluk	58	PNS	Laki-laki	S1
46	Liza Deviasuti	Sungai Jering	44	IRT	Perempuan	SLTA
47	Gunawan Syah	Sungai Jering	44	PNS	Laki-laki	S1
48	Linda	-	23	-	Perempuan	S1
49	Agung	Sungai Jering	23	Swasta	Laki-laki	SLTA

Sumber : Data lapangan 2020

Dari tabel 5.1 dapat dilihat bahwa responden kebanyakan pekerjaan IRT tamatan SLTA yaitu sebanyak 12 orang, pekerjaan Wiraswasta tamatan S1 sebanyak 8 orang, pekerjaan PNS sebanyak 8 orang, pekerjaan Tani tamatan SMP sebanyak 6 orang, pekerjaan Pedagang sebanyak 4 orang, pekerjaan mahasiswa sebanyak 2 orang, pekerjaan Swasta sebanyak 2, pekerjaan PLN sebanyak 1 orang, pekerjaan BPN sebanyak 1 orang sedangkan tidak bekerja sebanyak 2 orang.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak yaitu Wiraswasta tamatan SLTA, sedangkan responden paling sedikit yaitu pekerjaan PLN dan BPN bahkan ada yang tidak bekerja.

5.2. Deskripsi Responden untuk masyarakat

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan pembayaran kuesioner kepada masyarakat 49 orang responden, telah diperoleh data tentang pelayanan pada responden yang dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.2 Deskripsi Responden untuk masyarakat

No	Pelayanan	Frekuensi	Presentase
1	Tujuan	10	30%
2	Standar	5	10%
3	Umpan Balik	5	20%
4	Alat atau Sarana	9	5%
5	Kompetensi	5	10%
6	Peluang	5	5%
7	Motif	10	10%
Jumlah		49	100%

Sumber : Data lapangan 2020

Berdasarkan data tabel 5.2. terlihat bahwa responden dengan pelayanan sebagai tujuan sebanyak 10 orang atau sekitar 30%, Standar sebanyak 5 orang atau sekitar 10%. Responden dengan pelayanan umpan balik sebanyak 5 orang atau sekitar 10%, responden dengan pelayanan alat atau sarana sebanyak 9 orang atau sekitar 20%, responden dengan pelayanan alat atau sarana sebanyak 9 orang atau sekitar 5%, responden dengan pelayanan kompetensi sebanyak 5 orang atau sekitar 10%, responden dengan pelayanan peluang sebanyak 5 orang atau sekitar 5%, kemudian pelayanan motif 10 orang atau sekitar 10%. Sehingga jumlah responden sebanyak 49 orang dengan presentase 100%. Jadi dapat disimpulkan bahwa rata-rata pelayanan responden untuk masyarakat.

5.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam penelitian ini penulis dapat menyimpulkan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase Jumlah

F = Frekuensi Responden

N = Total Jumlah

- a. 81% - 100% (Pelaksanaan tergolong baik)
- b. 61% - 80% (Pelaksanaan tergolong cukup baik)
- c. 41% - 60% (Pelaksanaan tergolong cukup kurang baik)
- d. 21% - 40% (Pelaksanaan tergolong kurang baik)
- e. 0% - 20% (Pelaksanaan tergolong tidak jelas)

5.4. Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Untuk Masyarakat

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan pada setiap indikator Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan. Masyarakat tidak begitu memahami pentingnya Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD).

1. Bagaimana setiap lembaga atau instansi negara juga mempunyai tujuan yang di harapkan. Seperti terwujudnya proses pelayanan yang berkualitas?
2. Bagaimana pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai ?
3. Bagaimana satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan?
4. Bagaimana instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan ?

5. Bagaimana kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya ?
6. Bagaimana kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam peningkatan atau jabatan ?
7. Bagaimana rangka untuk mendorong kinerja yang baik dan berkualitas ?

Mengenai daftar kuesioner penelitian untuk masyarakat berikut di jelaskan :

Tabel 5.3 Setiap lembaga atau instansi negara juga mempunyai tujuan yang di harapkan. Seperti terwujudnya proses pelayanan yang berkualitas

a. Mengenai pelayanan yang berkualitas

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat Baik	5	10	10	53
2.	Baik	4	10	10	33
3.	Cukup baik	3	10	10	14
4.	Tidak Baik	2	9	9	-
5.	Sangat Tidak Baik	1	10	10	-
Jumlah			49	207	100
Rata-rata				49	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk kenyamanan melakukan pelayanan di RSUD Teluk Kuantan mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 10 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat baik, responden yang menjawab baik sebanyak 10 orang (33%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak 10 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak baik, sangat tidak baik. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 49 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden pelayanan yang berkualitas.

b. Pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai

Tabel 5.4. Tanggapan Responden Pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat Baik	5	10	10	53
2.	Baik	4	10	10	33
3.	Cukup baik	3	10	10	14
4.	Tidak Baik	2	9	9	-
5.	Sangat Tidak Baik	1	10	10	-
Jumlah			49	207	100
Rata-rata				49	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk kemampuan petugas melayani masyarakat yang datang ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 10 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat baik, responden yang menjawab baik sebanyak 10 orang (33%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak 10 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak baik, sangat tidak baik. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 49 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden Pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai.

c. Satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang saling terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan

Tabel 5.5. Tanggapan Responden Satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang saling terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat Baik	5	10	10	53
2.	Baik	4	10	10	33
3.	Cukup baik	3	10	10	14

4.	Tidak Baik	2	9	9	-
5.	Sangat Tidak Baik	1	10	10	-
Jumlah			49	207	100
Rata-rata				49	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk tingkat kesungguhan pegawai dalam pelaksanaan tugas dengan tepat waktu mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 10 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat baik, responden yang menjawab baik sebanyak 10 orang (33%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak 10 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak baik, sangat tidak baik. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 49 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden Satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang saling terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan

d. Instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan

Tabel 5.6. Tanggapan Responden Instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat Baik	5	10	10	53
2.	Baik	4	10	10	33
3.	Cukup baik	3	10	10	14
4.	Tidak Baik	2	9	9	-
5.	Sangat Tidak Baik	1	10	10	-
Jumlah			49	207	100
Rata-rata				49	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk terhadap petugas yang memberikan jaminan peralatan yang standar di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan mengenai pelayanan yang

bekualitas adalah 10 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat baik, responden yang menjawab baik sebanyak 10 orang (33%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak 10 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak baik, sangat tidak baik. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 49 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden Instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

e. Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya

Tabel 5.7. Tanggapan Responden Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat Baik	5	10	10	53
2.	Baik	4	10	10	33
3.	Cukup baik	3	10	10	14
4.	Tidak Baik	2	9	9	-
5.	Sangat Tidak Baik	1	10	10	-
Jumlah			49	207	100
Rata-rata				49	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk sikap keramahan yang diberikan oleh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 10 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat baik, responden yang menjawab baik sebanyak 10 orang (33%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak 10 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak baik, sangat tidak baik. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 49 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk

menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

f. Kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam kemampuan atau jabatan

Tabel 5.8. Kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam kemampuan atau jabatan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat Baik	5	10	10	53
2.	Baik	4	10	10	33
3.	Cukup baik	3	10	10	14
4.	Tidak Baik	2	9	9	-
5.	Sangat Tidak Baik	1	10	10	-
Jumlah			49	207	100
Rata-rata				49	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk tingkat kemampuan petugas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 10 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat baik, responden yang menjawab baik sebanyak 10 orang (33%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak 10 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak baik, sangat tidak baik. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 49 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden Kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam kemampuan atau jabatan.

g. Rangka untuk mendorong kinerja yang baik dan berkualitas

Tabel 5.9. Rangka untuk mendorong kinerja yang baik dan berkualitas

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat Baik	5	10	10	53
2.	Baik	4	10	10	33
3.	Cukup baik	3	10	10	14
4.	Tidak Baik	2	9	9	-
5.	Sangat Tidak Baik	1	10	10	-

Jumlah		49	207	100
Rata-rata			49	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk bentuk dorongan yang telah diberikan kepada pasien di RSUD Teluk Kuantan mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 10 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat baik, responden yang menjawab baik sebanyak 10 orang (33%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak 10 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak baik, sangat tidak baik. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 49 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden Rangka untuk mendorong kinerja yang baik dan berkualitas.

5.5. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Untuk Masyarakat

Terlihat bahwa semua responden dengan pelayanan sebagai tujuan sebanyak 10 orang atau sekitar 30%, Standar sebanyak 5 orang atau sekitar 10%. Responden dengan pelayanan umpan balik sebanyak 5 orang atau sekitar 20%, responden dengan pelayanan alat atau sarana sebanyak 9 orang atau sekitar 5%, responden dengan pelayanan kompetensi sebanyak 5 orang atau sekitar 10%, responden dengan pelayanan peluang sebanyak 5 orang atau sekitar 5%, kemudian pelayanan motif 10 orang atau sekitar 10%. Sehingga jumlah responden sebanyak 49 orang dengan presentase 100%. Jadi dapat disimpulkan bahwa rata-rata pelayanan responden untuk masyarakat.

5.6. Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Untuk Pegawai

Selanjutnya Mengenai daftar kuesioner penelitian untuk pegawai berikut di jelaskan :

Tabel 5.10. Klasifikasi Responden untuk pegawai menurut berdasarkan tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, dan motif

No	Nama	Alamat	Umur (Tahun)	Pekerjaan	Jenis kelamin	Pendidikan terakhir
1	dr.Heriswandi.MM	Koto Taluk	52	PNS	Laki-laki	S1 Kedokteran Umum
2	dr.Sari Wahyu	Lubuk Jambi	25	Dokter Internsip	Perempuan	S1
3	dr.H.Julians ef,SPPD	Sumbar	49	Dokter Peny. Dlm	Laki-laki	PNS
4	Ny. R	Sinambek	36	PNS	Perempuan	D III
5	Ny. Wt	Sei. Jering	37	PNS	Perempuan	D III
6	Ny. I	Baserah	32	Honorer	Perempuan	D III Kep
7	Ny. E	Sentajo	53	PNS	Perempuan	D III
8	Ny. N	L.A	30	Honorer	Perempuan	D III Kep
9	Ny. A	Sentajo	58	PNS	Perempuan	D III
10	Ny. P	LBS	40	IRT	Perempuan	D III
11	Ny. S	Jaya Kopah	35	IRT	Perempuan	D III
12	Ny. WS	Topan	40	PNS	Perempuan	D III
13	Ny. O	Sei. Jering	39	PNS	Perempuan	S1

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan pembayaran kuesioner kepada pegawai sebanyak 13 orang responden, telah diperoleh data tentang pelayanan pada responden yang dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.11 Deskripsi Responden untuk pegawai

No	Pelayanan	Frekuensi	Presentase
1	Tujuan	1	30%
2	Standar	2	10%
3	Umpan Balik	1	20%
4	Alat atau Sarana	2	5%
5	Kompetensi	1	10%
6	Peluang	1	5%
7	Motif	5	10%
Jumlah		13	100%

Sumber : Data lapangan 2020

Berdasarkan data tabel 5.2. terlihat bahwa responden dengan pelayanan sebagai tujuan sebanyak 1 orang atau sekitar 30%, Standar sebanyak 2 orang atau sekitar 10%. Responden dengan pelayanan umpan balik sebanyak 1 orang atau sekitar 20%, responden dengan pelayanan alat atau sarana sebanyak 2 orang atau sekitar 5%, responden dengan pelayanan kompetensi sebanyak 1 orang atau sekitar 10%, responden dengan pelayanan peluang sebanyak 1 orang atau sekitar 5%, kemudian pelayanan motif 5 orang atau sekitar 10%. Sehingga jumlah responden sebanyak 13 orang dengan presentase 100%. Jadi dapat disimpulkan bahwa rata-rata pelayanan responden untuk pegawai.

Tabel 5.12 Setiap lembaga atau instansi negara juga mempunyai tujuan yang di harapkan. Seperti terwujudnya proses pelayanan yang berkualitas

a. Mengenai pelayanan yang berkualitas

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat memadai	5	1	5	53
2.	Memadai	4	1	5	33
3.	Cukup memadai	3	7	5	14
4.	Tidak memadai	2	2	5	-
5.	Sangat Tidak memadai	1	2	10	-
Jumlah			13	30	100
Rata-rata				13	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk setiap lembaga mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 1 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat memadai, responden yang menjawab memadai sebanyak 1 orang (33%), responden yang menjawab cukup memadai sebanyak 7 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak memadai, sangat tidak memadai. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 13 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden pelayanan yang berkualitas.

b. Pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai

Tabel 5.13. Tanggapan Responden Pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat cermat	5	1	5	53
2.	Cermat	4	1	5	33
3.	Cukup cermat	3	7	5	14
4.	Tidak cermat	2	2	5	-
5.	Sangat Tidak cermat	1	2	10	-
Jumlah			49	13	30
Rata-rata				13	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk kecermatan pegawai dalam pelayanan di RSUD Teluk Kuantan mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 1 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat cermat, responden yang menjawab cermat sebanyak 1 orang (33%), responden yang menjawab cukup cermat sebanyak 7 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak cermat, sangat tidak cermat. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 13 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden Pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai.

- c. Satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang saling terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan

Tabel 5.14. Tanggapan Responden Satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang saling terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat sesuai	5	1	5	53
2.	Sesuai	4	1	5	33
3.	Cukup sesuai	3	7	5	14
4.	Tidak sesuai	2	2	5	-
5.	Sangat Tidak sesuai	1	2	10	-
Jumlah				49	13
Rata-rata				13	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk melayani pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sesuai dengan waktu yang ditentukan, masyarakat mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 1 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat sesuai, responden yang menjawab sesuai sebanyak 1 orang (33%), responden yang menjawab cukup sesuai sebanyak 7 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak sesuai, sangat tidak sesuai. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 13 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden Satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang saling terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan.

d. Instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan

Tabel 5.15. Tanggapan Responden Instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat terpenuhi	5	1	5	53
2.	Terpenuhi	4	1	5	33
3.	Cukup terpenuhi	3	7	5	14
4.	Tidak terpenuhi	2	2	5	-
5.	Sangat Tidak terpenuhi	1	2	10	-
Jumlah					49
Rata-rata				13	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk sarana dan prasarana pelayanan di RSUD Teluk Kuantan mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 1 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat terpenuhi, responden yang menjawab terpenuhi sebanyak 1 orang (33%), responden yang menjawab cukup terpenuhi sebanyak 7 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak terpenuhi, sangat tidak terpenuhi. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 39 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden Instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

e. Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya

Tabel 5.16. Tanggapan Responden Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat ramah	5	1	5	53
2.	Ramah	4	1	5	33
3.	Cukup ramah	3	7	5	14

4.	Tidak ramah	2	2	5	-
5.	Sangat Tidak ramah	1	2	10	-
Jumlah					100
Rata-rata				13	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk keramahan dalam melayani masyarakat/pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 1 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat ramah, responden yang menjawab ramah sebanyak 1 orang (33%), responden yang menjawab cukup ramah sebanyak 7 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak ramah, sangat tidak ramah. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 13 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

f. Kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam kemampuan atau jabatan

Tabel 5.17. Kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam kemampuan atau jabatan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat tinggi	5	1	5	53
2.	Tinggi	4	1	5	33
3.	Cukup tinggi	3	7	5	14
4.	Tidak tinggi	2	2	5	-
5.	Sangat Tidak tinggi	1	2	10	-
Jumlah					100
Rata-rata				13	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk tingkat pendidikan dan pelatihan pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 1 sebanyak

(53%) responden yang menjawab Sangat tinggi, responden yang menjawab tinggi sebanyak 1 orang (33%), responden yang menjawab cukup tinggi sebanyak 7 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak tinggi, sangat tidak tinggi. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 13 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden Kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam kemampuan atau jabatan.

g. Rangka untuk mendorong kinerja yang baik dan berkualitas

Tabel 5.18. Rangka untuk mendorong kinerja yang baik dan berkualitas

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	%
1.	Sangat Baik	5	1	5	53
2.	Baik	4	1	5	33
3.	Cukup baik	3	7	5	14
4.	Tidak Baik	2	2	5	-
5.	Sangat Tidak Baik	1	2	10	-
Jumlah			13		100
Rata-rata				13	

Sumber : Data olahan lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 1 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat baik, responden yang menjawab baik sebanyak 1 orang (33%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak 7 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak baik, sangat tidak baik.

Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 49 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden Rangka untuk mendorong kinerja yang baik dan berkualitas.

5.7. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Untuk Pegawai

Dilihat dari semua tanggapan responden terhadap pertanyaan untuk kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan mengenai pelayanan yang berkualitas adalah 1 sebanyak (53%) responden yang menjawab Sangat baik, responden yang menjawab baik sebanyak 1 orang (33%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak 7 orang (14%), dan tidak satupun responden yang menjawab tidak baik, sangat tidak baik.

5.8. Hasil dan Pembahasan Penelitian Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

Pembahasan dan analisis hasil penelitian merupakan pemaparan data dan informasi yang peneliti dapatkan dari lapangan yang kemudian disesuaikan dengan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini.

Berikut peneliti paparkan hasil wawancara beserta analisis penelitian berdasarkan kisi-kisi wawancara yang peneliti buat:

Kriteria ini merupakan outcome-related criteria dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Dalam konteks pelayanan publik dan berdasarkan cita-cita mewujudkan birokrasi yang bersih berdasarkan prinsip *good governance* maka profesionalitas dan keahlian penyedia layanan (dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan) adalah hal

yang utama demi kepuasan pelanggan (pasien baik rawat inap ataupun rawat jalan). Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, diketahui bahwa profesionalitas dan keahlian dokter dan perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Heriswandi.MM sudah cukup baik hal ini peneliti dapatkan pada saat wawancara dengan beberapa pasien yang termasuk dalam kategori pasien dengan jaminan kesehatan serta pasien non jaminan.

Berdasarkan analisis penelitian terdapat beberapa aspek sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan dilihat dari aspek *Tangible*

Dilihat dari aspek *Tangible* bahwasannya kemampuan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dalam menunjukkan ekistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh para petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dalam melayani masyarakat atau pasien yang dirawat diruang rawat inap. Untuk itu dapat dilihat melalui pernyataan/jawaban beberapa pasien (*informan*) kepada peneliti pada saat peneliti melakukan wawancara dan observasi dilapangan.

Secara umum fasilitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan belum sesuai dengan standard pelayanan rumah sakit tipe B, serta dirasakan belum sesuai sebagai rumah sakit rujukan tertinggi. Selain itu kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh keluarga pasien untuk menjaga kebersihan serta menjaga fasilitas yang telah disediakan.

Sejalan dengan apa yang penulis dapatkan disaat melakukan observasi dilapangan, dilihat dari aspek *tangible* Tidak semua ruang rawat inap Rumah

Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan yang sesuai dengan standar untuk rumah sakit tipe B dan tidak semua ruang rawat inap yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan layak ditempati pasien, masih banyak ruang rawat inap yang kurang bersih terutama kamar mandi dan WC hal ini disebabkan air bersih tidak mengalir, mengenai sarana prasarana tidak semua ruang rawat inap lengkap, masih banyak ruangan yang keadaan gedung, tempat tidur dan alat-alat kesehatan yang belum sesuai dengan kondisi untuk sebagai rumah sakit rujukan, pelayanan obat di apotek sudah cukup baik, sebagian obat yang diresepkan ada di apotek dan begitu juga dengan pelayanan laboratorium sudah cukup bagus. Dokter spesialis sudah cukup lengkap cuman personilnya yang perlu ditambah, pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis dan petugas rumah sakit sebagian sudah cukup baik.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Azwar (2017:5) yang menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat karya dan padat modal. Kompleksitas disini muncul karena pelayanan dirumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin.

Mutu pelayanan rumah sakit setiap saat makin di tuntutan, karena perkembangan yang makin maju dari masyarakat, maka rumah sakit umum yang standar untuk tipe B itu adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialistik dasar.

Begitu juga yang dikemukakan oleh Hartono (2010:3) rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan secara

merata, dengan megutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk lahan praktek pendidikan tenaga keseatan dan penelitian.

Secara umum dapat penulis katakan bahwa berdasarkan data yang didapat jika dikaitkan dengan teori yang ada, aspek *tangible* yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan masih belum lengkap, belum standar dan belum layak. Belum standar dan belum layaknya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sebagai rumah sakit rujukan provinsi dalam memberikan pelayanan, ini dikarenakan sarana prasarna rumah sakit yang masih terbatas, alat-alat kesehatan yang belum standar, jumlah personil sumber daya manusia (SDM) terutama jumlah dokter spesialis yang masih perlu di tambah, keterampilan petugas yang belum profesional dan kemampuan pihak manajemen dalam pengelolaan rumah sakit belum maksimal.

Secara umum berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian dan berkaitan dengan pengamatan yang penulis lakukan dilapangan serta teori yang berkaitan dengan aspek *tangible*, maka penulis memberikan kesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan rawat inap pada RSUD Teluk Kuantan di nilai dari aspek *tangible* kurang baik, karena penampilan fasilitas sarana prasarana, peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa belum sesuai dengan standar dan belum lengkap serta belum memenuhi syarat untuk rumah sakit tipe B.

2. Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek *Reliability*

Aspek *reliability* disini membuktikan dan menggambarkan kemampuan

RSUD Teluk Kuantan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang diijinkan seperti keakuratan/ketepatan diagnosa, keakuratan dan keampuhan resep dokter, kemampuan dalam memberikan pelayanan kebidanan dan kesungguhan tim medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk mengukur sejauh mana tingkat *reliability* dibuktikan dan digambarkan oleh para petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dalam melayani masyarakat atau pasien yang dirawat diruang rawat inap.

Untuk itu dapat dilihat melalui pernyataan/jawaban pasien (informen) kepada peneliti pada saat peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang informen menggunakan rekaman, yang dituangkan dalam bentuk tulisan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan jika dilihat dari aspek *reliability* pelayanan yang ada diruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sebagian sudah cukup bagus namun disatu pihak belum dianggap memuaskan, maka dapat diketahui bahwa pernyataan dari informan/narasumber mengatakan pada dasarnya diagnosa yang dibuat oleh dokter spesialis hampir semuanya tepat sesuai dengan gejala dan keluhan pasien, hanya sebagian kecil saja dokter yang belum tau persis dengan diagnosa penyakitnya, namun akan tetapi pelayanan dokter dan petugas kebidanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dianggap informen/narasumber (pasien) kurang memuaskan.

Berkaitan dengan dengan pernyataan Sinambela dkk (2018:3-5) menyatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara

ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik dapat diartikan bahwa pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selain itu menurut parasuman, dkk dalam aprilia, (2018:11/13), dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa termasuk didalamnya aspek *reliability*, yaitu aspek yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Aspek keandalan di definisikan juga sebagai kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Hal ini bisa dipengaruhi oleh jenjang dan jenis pendidikan serta tingkat keahlian dan tingkat profesionalnya petugas. Dari aspek *reliability* lah pasien/keluarga pasien bisa mengukur bagaimana kemampuan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Sebetulnya tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penyedia jasa akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang konsumen.

Secara umum aspek *reliability* yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dinilai kurang baik, perlu ditingkatkan lagi. Memang pada dasarnya diagnosa yang dibuat oleh dokter spesialis yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan hampir semuanya tepat sesuai dengan gejala dan keluhan pasien, hanya sebagian kecil saja dokter yang belum tau persis dengan diagnosa penyakitnya, namun akan tetapi pelayanan dokter dan petugas kebidanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dianggap informan (Pasien) kurang memuaskan.

Berdasarkan data yang didapat menurut penulis jika dikaitkan dengan teori-teori yang ada dapat penulis simpulkan, bahwasanya aspek *reliability* kualitas pelayanan rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan juga masih di nilai kurang baik, karena untuk memberikan keandalan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa/pelayanan yang di janjikan dengan terpercaya dan akurat oleh petugas masih belum bisa di laksanakan dengan baik.

3. Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (ketanggapan)

Dilihat dari aspek *responsiveness* atau ketanggapan adalah kemauan petugas Rumah Sakit untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsiv*) dan tepat kepada pasien yang meliputi kesigapan perawat dan dokter dalam melayani pasien, petugas selalu memberikan semua informasi yang berhubungan dengan masalah pasien, dan petugas selalu menemui/mengunjungi pasien. Aspek daya tanggap merupakan aspek yang bersifat paling dinamis.

Amatan penulis dilapangan memberikan gambaran bahawa sebagian petugas cukup respon daam memberikan pelayanan, petugas jarang memberikan informasi tentang pelayanan yang akan diberikan kepada pasien, petugas jarang menemui atau mengunjungi pasien, hanya pada waktu-waktu tertentu saja. Hal ini sedikit berbeda dengan tanggapan dari pihak rumah sakit, yakni perawat dan dokter yang diwawancarai, karena mereka menganggap hal tersebut memang pun kalau ada petugas yang kurang merespon terhadap keluhan pasien atau jarang mengunjungi pasien itu hanya sebagian kecil saja.

Secara umum dilihat dari aspek *responsiveness* kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sebagian sudah cukup

baik namun masih perlu perbaikan-perbaikan ke arah lebih profesional lagi. Memang jika dilihat dari aspek *responsiveness* diketahui bahwa sebagian petugas cukup respon dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi petugas jarang memberikan informasi tentang pelayanan yang akan diberikan kepada pasien dan juga petugas jarang menemui/ mengunjungi pasien, hanya pada waktu-waktu tertentu saja.

Berkaitan dengan pernyataan parasuman, dkk dalam aprilia (2018:11-13) dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa termasuk diantaranya aspek *responsiveness*, dimana aspek ini adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesiapan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Dimensi daya tanggap merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek daya tanggap dalam pelayanan adalah kecepatan.

Begitu juga pernyataan Ovreveit dan Nurcahaya (2018:4) kualitas dalam jasa kesehatan terdiri dari kualitas konsumen (yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikhendaki pasien). Kualitas profesional (yang berkaitan apakah pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan yang di diagnosa oleh para profesional), dan kualitas manajemen (yang berkaitan dengan apakah jasa yang diberikan diberikan dilakukan tanpa pemborosan dan kesalahan, pada harga yang terjangkau, dan memenuhi peraturan-peraturan resmi dan peraturan lainnya).

Berdasarkan pernyataan-pernyataan teoritis tersebut diatas jika dikaitkan dengan permasalahan yang ditemukan dilapangan yang mengatakan sebagian petugas cukup respon dalam memberikan pelayanan yang akan diberikan kepada pasien dan juga informen menganggap petugas jarang menemui/mengunjungi pasien, hanya pada waktu-waktu tertentu saja hal ini menurut peneliti informasi-informasi yang diberikan oleh petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan itu tidak semuanya tuntas disampaikan, mereka menganggap pasien dan keluarganya mengerti apa yang disampaikan ternyata tidak, itulah sampai timbulnya keluhan seperti itu dan mengenai petugas jarang menemui pasien atau hantugas dalam mengurus pasien yang lainnya pada waktu-waktu tertentu saja ini semua menurut peneliti karena kesibukan petugas dalam mengurus pasien yang lainnya dan kemungkinan memang sebagian petugas yang kurang peduli dengan hal-hal tersebut.

Aspek *responsiveness* dapat peneliti interpretasikan sesuai dengan teori yang ada, memang rumah sakit yang *responsive* adalah rumah sakit yang melakukan segala upaya untuk mengenali, melayani dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien/klien dan publiknya. Oleh karena itu setiap rumah sakit seyogyanya dapat mengukur seberapa responsifkah dirinya serta menetapkan bagaimana meningkatkan kemampuannya untuk menciptakan kepuasan pasien/klien.

Berdasarkan hal tersebut diatas berdasarkan data yang didapat jika dikaitkan dengan teori yang ada, disini dapat penulis berpendapat bahwa berkaitan dengan aspek *responsiveness* kualitas pelayanan rawat inap pada Rumah Sakit Umum

Daerah (RSUD) Teluk Kuantan juga di nilai masih kurang baik, hal ini di karenakan masih kurangnya kemauan petugas untuk membantu dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat, serta masih kurangnya kesigapan dan kecepatan petugas dalam melayani/menangani terhadap keluhan-keluhan pasien.

4. Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek *Assurance* (jaminan)

Kualitas pelayanan dilihat dari aspek *assurance* adalah jaminan dan kepastian yaitu berupa pengetahuan, kesopan santunan, kesabaran, keramahan dan murah senyuman serta kemampuan petugas Rumah Sakit Umum daerah Undata untuk menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap rumah sakit. Aspek *assurance* meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Permasalahan yang ditemukan dilapangan yang mengatakan bahwa sebagian petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan cukup sabar dan cukup ramah dalam memberikan pelayanan akan tetapi petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dalam memberkan pelayanan jarang memberitahu tentang perkembangan penyakit pasien dan hal ini dapat dikatakan bahwa semua itu tergantung individu seseorang secara umum memang petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sudah cukup sabar dan ramah akan tetapi sebagian kecil hal seperti itu juga masih ada. mengenai petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dikatakan jarang memberitahu tentang perkembangan penyakit pasien, hal ini mungkin dikarenakan sebagian pengetahuan dan pendidikan petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan yang masih rendah ataupun petugas

rumah sakit itu sendiri yang belum professional didalam memberikan pelayanan.

Berkaitan dengan pernyataan parasuman, dkk dalam aprilia (2018:11-13), dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa termasuk diantaranya adalah aspek assurance, dimana aspek ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menemukan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi/aspek assurance atau aspek kepastian ini meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas kramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan didalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan, termasuk disini jasa pelayanan rumah sakit.

Senada dengan pernyataan azwar (2017:18) menyatakan kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Begitu juga pernyataan yang disampaikan hope dan muhlemann dalam nurcahaya (2017:4) bahwasanya kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa.

Jika dilihat dari aspek *assurance* kualitas pelayanan Rawat Inap di Teluk Kuantan sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi, dari aspek *assurance* dapat diketahui bahwa sebagian petugas Teluk Kuantan cukup sabar dan cukup

ramah dalam memberikan pelayanan akan tetapi petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dalam memberikan pelayanan jarang memberitahu tentang perkembangan dan penyakit pasien dan petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan mengatakan kalau seandainya pun memang ada petugas yang kurang sabar dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan itu tergantung dari individunya seseorang.

Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan kalau di lihat dari aspek *assurance* dinilai sudah mulai cukup baik, karena kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien seperti kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan se bagian besar di anggap masih tinggi.

5. Kualitas Pelayanan dilihat dari Aspek *Empathy*

Kualitas pelayanan dilihat dari aspek *empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dengan upaya memahami keinginan masyarakat (*customer oriented*). Aspek *empathy* selalu menanyakan keluhan dan masalah pasien, tanggapan petugas terhadap keluhan pasien dan bagaimana petugas bisa mengenali pasien dengan baik. Pelayanan yang empatik sangat memerlukan sentuhan/perasaan pribadi, aspek *empathy* adalah aspek yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang surprise yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pasien tetapi ternyata diberikan oleh rumah sakit.

Jika dilihat dari aspek *empathy*, maka dapat diketahui bahwasanya tidak semua petugas ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk

Kuantan yang menanyakan keluhan pasien sewaktu memberikan pelayanan dan hanya sebagian keluhan saja yang disampaikan pasien yang ditanggapi oleh petugas, akan tetapi ada beberapa tanggapan pasien tersebut tidak bisa diterima oleh sebagian petugas waktu dimintakan tanggapannya, sebagian petugas menyatakan petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan baik dokter maupun perawat selalu menanyakan keluhan pasien sewaktu mereka *visite* dan semua keluhan yang disampaikan selalu mereka tanggapi.

Berkaitan dengan pernyataan Parasuman dkk dalam aprilia (2018:-13) dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa termasuk di antaranya adalah aspek *empathy*, dimana aspek ini adalah kesediaan petugas untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Pelayanan yang *empathy* sangat memerlukan sentuhan/perasaan pribadi. Aspek *empathy* adalah aspek yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang surprise yaitu sesuatu yang tidak di harapkan pengguna jasa tetapi ternyata di berikan oleh penyedia jasa. Aspek *empathy* ini merupakan penggabungan dari aspek:

1. Akses (*access*) meliputi kemudahan memanfaatkan jasa yang di tawarkan penyedia jasa.
2. Komunikasi (*communication*) yaitu merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen.
3. Pemahaman pada konsumen (*understanding the customer*) meliputi usaha penyedia jasa untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan

konsumen.

Berkaitan dengan pelayanan kesehatan menurut Azwar dalam aprilia (2018:17) yang menyatakan bahwa batasan dalam kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar yang telah di tetapkan. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab aspek dan indikatornya dapat berbeda di antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan.

Sebagaimana hasil observasi peneliti di lapangan yang mengatakan dapat di ketahui tidak semua petugas ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan yang menanyakan keluhan pasien sewaktu memberikan pelayanan dan hanya sebagian keluhan saja yang di sampaikan pasien yang di tanggapi oleh petugas, hal ini dapat peneliti tafsirkan bahwa ini semua tergantung dari petugas itu sendiri yang aktif atau tidak dan peduli atau tidak dengan pasien itu.

Berdasarkan observasi peneliti ini semua di sebabkan oleh jam praktek dokter spesialis di rumah sakit-rumah sakit lain, sehingga waktu *visite* di ruang rawat inap mereka tidak punya banyak waktu untuk menjelaskan atau menanggapi semua keluhan pasien. Karena masih banyak pasien yang lain yang juga harus mereka tangani termasuk pasien-pasien yang ada di poliklinik, ahirnya pasien merasakan keluhan yang di sampaikan oleh petugas tidak tuntas di tanggapi oleh dokter maupun petugas yang lain.

Begitu juga dengan petugas yang lain dalam hal ini perawat yang lain juga di anggap kurang peka dan kurang peduli dengan pasien, hal ini sebagaimana di sebutkan di atas bahwa perawat yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan masih banyak yang bekerja rangkap mengurus administrasi di ruangan, sehingga tugas pokoknya yang seharusnya melayani pasien secara langsung jadi terabaikan, dan akhirnya semua keluhan pasien sebagian di tanggapi dalam hal ini dapat penulis katakan kedepan petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan harus lebih simpati dan lebih memperhatikan pasien, terutama pasien yang memerlukan perawatan total. Jadi menurut peneliti dengan pembagian tugas yang sesuai dengan profesi petugas perawat atau bidan bisa fokus kepada tugasnya, sehingga selama ini beban kerjanya cukup banyak yang akhirnya keluhan-keluhan pasien tidak dapat teratasi dengan baik.

Berdasarkan alasan analisis responden sesuai dengan kuesioner penelitian dengan analisis tujuan kenyamanan melakukan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan juga masih di nilai kurang baik, sedangkan kedisiplinan pegawai/petugas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat juga masih di nilai kurang baik.

Kemudian Berdasarkan alasan analisis responden sesuai dengan kuesioner penelitian dengan analisis standar kemampuan petugas melayani masyarakat yang datang ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan juga masih di nilai kurang baik sementara standar di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sudah jelas juga masih di nilai kurang baik.

Sementara Berdasarkan alasan analisis responden sesuai dengan kuesioner penelitian dengan analisis umpan balik tingkat kesungguhan pegawai dalam pelaksanaan tugas dengan tepat waktu juga masih di nilai kurang baik, sedangkan daya tanggap petugas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan juga masih di nilai kurang baik.

Berdasarkan alasan analisis responden sesuai dengan kuesioner penelitian dengan analisis alat atau sarana terhadap petugas yang memberikan jaminan peralatan yang standar di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan juga masih di nilai kurang baik, sementara alat atau sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan juga masih di nilai kurang baik.

Kemudian berdasarkan alasan analisis responden sesuai dengan kuesioner penelitian dengan analisis kompetensi sikap keramahan yang diberikan oleh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan juga masih di nilai kurang baik, sedangkan berdasarkan alasan analisis responden sesuai dengan kuesioner penelitian dengan analisis kompetensi pelayanan pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dalam melakukan tindakan terhadap pasien juga masih di nilai kurang baik.

Sementara berdasarkan alasan analisis responden sesuai dengan kuesioner penelitian dengan analisis peluang tingkat kemampuan petugas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan juga cukup efektif, dan berdasarkan alasan analisis responden sesuai dengan kuesioner penelitian dengan analisis peluang untuk meningkatkan kompetensi pegawai di Rumah Sakit Umum

Daerah (RSUD) Teluk Kuantan juga cukup efektif.

Kemudian berdasarkan alasan analisis responden sesuai dengan kuesioner penelitian dengan analisis motif bentuk dorongan yang telah diberikan kepada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan cukup baik, sementara berdasarkan alasan analisis responden sesuai dengan kuesioner penelitian dengan analisis motif sarana dan prasarana penunjang kinerja yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan cukup baik.

Dengan berdasarkan alasan analisis responden sesuai dengan kuesioner penelitian dengan analisis keseluruhan penelitian pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan berdasarkan tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang dan motif berjumlah 7 kuesioner responden penelitian.

Secara keseluruhan memberikan kesimpulan bahwa berkaitan dengan aspek *empathy* Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)Teluk Kuantan dinilai cukup baik hanya pada ruangan-ruangan tertentu saja, seperti di ruangan VIP saja yang cukup di nilai baik, akan tetapi di ruang perawatan yang pasien jumlahnya banyak, yang pasiennya mayoritas banyak menggunakan Jamkesmas/jamkesda aspek *empathynya* juga masih di nilai kurang baik.

BAB VI

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Rumah sakit merupakan suatu sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan. Adapun kegiatan pelayanan yang diberikan meliputi upaya kesehatan dasar, upaya kesehatan rujukan dan kesehatan penunjang dengan memperhatikan fungsi sosial. Rumah sakit juga dapat digunakan untuk keperluan pendidikan dan latihan juga penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan zaman saat ini membuat masyarakat menjadi semakin lebih aktif mencari informasi mengenai kesehatan. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksa dirinya ke rumah sakit.

Pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atau produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Diperlukan strategi kerja pemasaran yang berfokus pada pelanggan, jaminan kepuasan, kerjasama tim dan pemberdayaan karyawan.

Dokter spesialis penyakit dalam memiliki pengetahuan dan kompetensi menyeluruh mengenai pengelolaan medis terhadap penyakit-penyakit yang memengaruhi berbagai organ dalam tubuh. Menurut peraturan Konsil Kedokteran Indonesia, dokter spesialis penyakit dalam berperan dalam penanganan berbagai masalah kesehatan dan meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat remaja

dewasa hingga usia lanjut di bidang ilmu penyakit dalam.

Dokter spesialis penyakit dalam dapat mengambil studi lanjutan atau subspecialisasi untuk menjadi konsultan pada bidang disiplin ilmu yang lebih spesifik, misalnya pada bidang ginjal-hipertensi atau kardiologi (jantung).

Fasilitas rawat jalan yang tersedia di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan memiliki lingkup pelayanan yang cukup untuk rujukan di Kabupaten Kuantan Singingi dan sekitarnya meliputi spesialisasi dasar dan penunjang lainnya. dengan kapasitas 10 poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran/masukan berupa:

1. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan rutin melakukan pelatihan agar pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak terutama pasien BPJS Kesehatan.
2. Pihak BPJS juga harus memastikan bahwa pesertanya mendapatkan hak dan dilayani secara baik sebagaimana mestinya dan diharapkan memaksimalkan sosialisasi yang merata kekecamatan mengenai jaminan kesehatan agar masyarakat/peserta BPJS lebih memahami dan mengerti hak, kewajiban dan manfaat yang diperolehnya.

3. Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi diharapkan untuk lebih meningkatkan perhatiannya dalam bidang kesehatan dengan memberikan dana yang cukup sesuai dengan yang dibutuhkan oleh rumah sakit dan mencairkan dana tepat waktu agar keperluan rumah sakit dapat terpenuhi sehingga pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan diharapkan segera menambah jumlah tenaga medis, karena di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan saat ini kekurangan tenaga medis khususnya Dokter Spesialis.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, 2015. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung, Alfabeta.
- Ali, Faried., 2015. *Teori dan Konsep Administrasi dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Definisi*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Erlangga.
- Bungin, Burhan. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta PT RajaGrafindo Persada.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku. Seru
- Edison, Emron, dkk, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta, CV. Bandung.
- Fahrni, Irham., 2016. *Perilaku Organisasi*. Bandung, Alfabeta.
- Faried, Ali. 2015. *Teoridan Konsep Administrasi dari pemikiran paradigmatik menuju redefinisi*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Hardiansyah., 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
- Hayat., 2017. *Manajemen Pelayanan Puhlik*. Depok, Raja Grafindo Persada
- Idrus, Muhammad., 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta. PT Gelora Aksara Pratama.
- Kencana, Inu., 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Maksudi, Beddy Iriawan., 2017. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok, PT Raja Grafindo Persada.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Siagian, Sondang. 2014. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.

Siagian, 2017. *Administrasi Pembangunan konsep, Dimensi dan Strateginya*. PT BumiAksara. Jakarta.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan metode R & D*. Bandung, ALFABETA.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.

Trijono, Rachmat., 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta, Papas Sinar Sinanti.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar.2014. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta. PT Bumi Aksara.

Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru,UIR Pres

B. Dokumentasi

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 :

Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.

Pedoman Penyusunan Tugas Akhir (SKRIPSI)., 2017.program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Laporan Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

Laporan Penanganan Jam Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

DAFTAR KUESIONER PENELITIAN TENTANG (Untuk Masyarakat)

Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah(RSUD)
Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi kasus Penyakit Dalam)

Kepada : Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

A. Identitas Peneliti

Nama : Winda Okvarianti
NPM : 160411112
Jurusan : Administrasi Negara
Program Studi : Administrasi Negara
Jenjang Pendidikan : S1 (Sastra Satu)

B. Identitas Responden

NO :
Nama :
Jenis Kelamin :
Tingkat Pendidikan :
Usia :
Pekerjaan :
Alamat :

C. Petunjuk

1. Daftar pertanyaan ini di maksud penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun dan dimaksudkan untuk syarat pengumpulan data informasi sehubungan dengan penulisan ilmiah.
2. Hasil kuesioner dalam penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait terutama penulis.
3. Identitas Bapak/Ibu/Sdr/I dijamin kerahasiannya.
4. Atas kerja sama Bapak/Ibu/Sdr/I saya ucapkan terima kasih.

A. TUJUAN (Setiap lembaga atau instansi negara juga mempunyai tujuan yang di harapkan. Seperti terwujudnya proses pelayanan yang berkualitas.)

1. Apakah menurut bapak/Ibu/Sdr/I kenyamanan melakukan pelayanan di RSUD Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

2. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I kedisiplinan pegawai/petugas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

B. STANDAR (Pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai.)

3. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I kemampuan petugas melayani masyarakat yang datang ke RSUD Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I standar di RSUD Teluk Kuantan sudah jelas?
 - a. Sangat Jelas
 - b. Jelas
 - c. Cukup Jelas
 - d. Kurang Jelas
 - e. Tidak Jelas

C. UMPAN BALIK (Satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang saling terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan.)

5. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I tingkat kesungguhan pegawai dalam pelaksanaan tugas dengan tepat waktu?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
6. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I daya tanggap petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik

e. Tidak Baik

D. ALAT ATAU SARANA (Instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan.)

7. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I terhadap petugas yang memberikan jaminan peralatan yang standar di RSUD Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
8. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

E. KOMPETENSI (Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya.)

9. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I sikap keramahan yang diberikan oleh pegawai RSUD Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
10. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I pelayanan pegawai di RSUD Teluk Kuantan dalam melakukan tindakan terhadap pasien?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

F. PELUANG (Kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam kepangkatan atau jabatan.)

11. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I tingkat kemampuan petugas pelayanan di RSUD Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Efektif
 - b. Efektif
 - c. Cukup Efektif
 - d. Kurang Efektif
 - e. Tidak Efektif
12. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I untuk meningkatkan kompetensi pegawai di RSUD Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Efektif
 - b. Efektif
 - c. Cukup Efektif
 - d. Kurang Efektif
 - e. Tidak Efektif

G. MOTIF (Rangka untuk mendorong kinerja yang lebih baik dan berkualitas.)

13. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I bentuk dorongan yang telah diberikan kepada pasien di RSUD Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
14. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I sarana dan prasarana penunjang kinerja yang ada di RSUD Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

DAFTAR KUESIONER PENELITIAN TENTANG (Untuk Pegawai)

Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah(RSUD)
Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi kasus Penyakit Dalam)

Kepada : Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

A. Identitas Peneliti

Nama : Winda Okvarianti
NPM : 160411112
Jurusan : Administrasi Negara
Program Studi : Administrasi Negara
Jenjang Pendidikan : S1 (Sastra Satu)

B. Identitas Responden

NO :
Nama :
Jenis Kelamin :
Tingkat Pendidikan :
Usia :
Pekerjaan :
Alamat :

C. Petunjuk

1. Daftar pertanyaan ini di maksud penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun dan dimaksudkan untuk syarat pengumpulan data informasi sehubungan dengan penulisan ilmiah.
2. Hasil kuesioner dalam penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait terutama penulis.
3. Identitas Bapak/Ibu/Sdr/I dijamin kerahasiannya.
4. Atas kerja sama Bapak/Ibu/Sdr/I saya ucapkan terima kasih.

A. TUJUAN (Setiap lembaga atau instansi negara juga mempunyai tujuan yang di harapkan. Seperti terwujudnya proses pelayanan yang berkualitas.)

1. Apakah menurut Bapak/Ibu masalah fasilitas pelayanan rawat jalan di RSUD Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Memadai
 - b. Memadai
 - c. Cukup Memadai

- d. Kurang Memadai
 - e. Tidak Memadai
2. Apakah menurut Bapak/Ibu kebijakan dari pimpinan RSUD tentang kedisiplinan pegawai RSUD Teluk Kuantan?
- a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup Sesuai
 - d. Kurang Sesuai
 - e. Tidak Sesuai

B. STANDAR (Pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai.)

3. Apakah menurut Bapak/Ibu tentang kecermatan pegawai dalam pelayanan di RSUD Teluk Kuantan?
- a. Sangat Cermat
 - b. Cermat
 - c. Cukup Cermat
 - d. Kurang Cermat
 - e. Tidak Cermat
4. Apakah menurut Bapak/Ibu tentang standar pelayanan yang di miliki oleh RSUD Teluk Kuantan?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

C. UMPAN BALIK(Satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang saling terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan.)

5. Apakah menurut Bapak/Ibu dalam melayani pasien rawat jalan di RSUD sesuai dengan waktu yang telah di tentukan?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup Sesuai
 - d. Kurang Sesuai
 - e. Tidak Sesuai
6. Apakah menurut Bapak/Ibu penanganan medis yang ada di RSUD Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

D. ALAT ATAU SARANA (Instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan.)

7. Apakah menurut Bapak/Ibu sarana dan prasarana pelayanan di RSUD Teluk Kuantan sudah memenuhi standar?
 - a. Sangat Terpenuhi
 - b. Terpenuhi
 - c. Cukup Terpenuhi
 - d. Kurang Terpenuhi
 - e. Tidak Terpenuhi
8. Apakah menurut Bapak/Ibu kelengkapan sarana di RSUD Teluk Kuantan dalam menangani pasien rawat jalan?
 - a. Sangat Lengkap
 - b. Lengkap
 - c. Cukup Lengkap
 - d. Kurang Lengkap
 - e. Tidak Lengkap

E. KOMPETENSI(Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya.)

9. Apakah menurut Bapak/Ibu tentang keramahan dalam melayani masyarakat/pasien di RSUD Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Ramah
 - b. Ramah
 - c. Cukup Ramah
 - d. Kurang Ramah
 - e. Tidak Ramah
10. Apakah menurut Bapak/Ibu tingkat integritas pelayanan di RSUD Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Tinggi
 - b. Tinggi
 - c. Cukup Tinggi
 - d. Rendah
 - e. Sangat Rendah

F. PELUANG (Kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam kepangkatan atau jabatan.)

11. Apakah menurut Bapak/Ibu tingkat pendidikan dan pelatihan pegawai di RSUD Teluk Kuantan?
 - a. Sangat Tinggi
 - b. Tinggi
 - c. Cukup Tinggi
 - d. Rendah
 - e. Sangat Rendah
12. Apakah menurut Bapak/Ibu dalam meningkatkan jabatan pegawai sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup Sesuai

- d. Kurang Sesuai
- e. Tidak Sesuai

G. MOTIF (Rangka untuk mendorong kinerja yang lebih baik dan berkualitas.)

13. Apakah menurut Bapak/Ibu tingkat motivasi kerja pegawai di RSUD Teluk Kuantan?
- a. Sangat Tinggi
 - b. Tinggi
 - c. Cukup Tinggi
 - d. Rendah
 - e. Sangat Rendah
14. Apakah menurut Bapak/Ibu kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai di RSUD Teluk Kuantan?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

DOKUMENTASI



Denah Lokasi RSUD Teluk Kuantan



Tampak Depan RSUD Teluk Kuantan



Dokter Penyakit Dalam (Bapak Dr. H. Juliansef, SPPD)



**Dokter Umum dan Intersef
(Bapak dr. Heriswandi.MM dan Ibuk dr. Sari Wahyu)**



Pelayanan KTU RSUD Teluk Kuantan



Pelayanan Masyarakat Oleh Penelitian



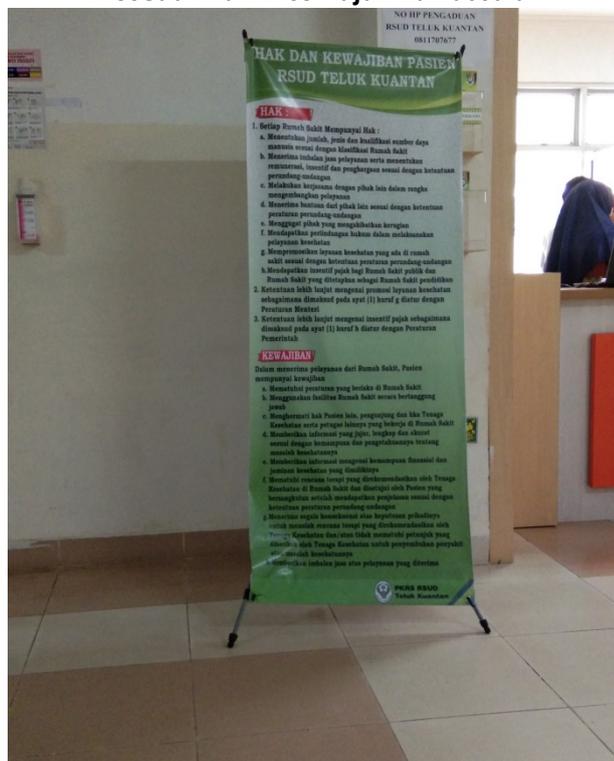
Pelayanan Masyarakat Oleh Penelitian



Pelayanan Masyarakat Oleh Penelitian



Prosedur Hak BPJS Rujuk Rawat Jalan



Hak dan Kewajiban Pasien RSUD Teluk Kuantan



Pelayanan Umum, Bedah dan Penyakit Dalam

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : **WINDA OKVARIANTI**
Tempat dan Tanggal Lahir : Koto Taluk, 20 Oktober 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status Pernikahan : Belum Kawin
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Desa Koto Taluk
Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi
Provinsi Riau
Nomor Telepon : 081275158436
Pendidikan Formal
1. SD Negeri : SDN 001 Koto Taluk Tahun 2010
2. SMP Negeri : SMPN 1 Teluk Kuantan Tahun 2013
3. SMA Negeri : SMAN 1 Teluk Kuantan Tahun 2016
Demikian Riwayat Hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Teluk Kuantan, 14 Januari 2020

WINDA OKVARIANTI